
WSCHODNI ROCZNIK HUMANISTYCZNY
TOM XXI (2024), №4
s. 37-51
doi: 10.36121/elecka.21.2024.4.037

Ewa Lecka
ORCID: 0000-0002-6247-1444
(Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej)

Ewolucja e-usług administracji publicznej w Polsce w kontekście przyspieszenia społecznego

Streszczenie: Technologie ICT zrewolucjonizowały świat, zmieniając diametralnie życie ludzi i rzeczywistość, w której funkcjonują. W konsekwencji mamy do czynienia ze społeczeństwem informacyjnym, określanym także mianem nowoczesnego, a niekiedy nazywanym wręcz społeczeństwem przyspieszenia, w którym przyspieszeniu technologicznemu towarzyszy przyspieszenie tempa życia. Społeczeństwo to podlega nieustannym i coraz szybszym zmianom, które zachodzą zarówno w sferze technologicznej, ekonomicznej, jak i społecznej. Dotyczy to również sektora administracji publicznej i oferowanych przez nią usług, które z racji wszechobecnej transformacji cyfrowej coraz częściej przybierają postać e-usług. Celem artykułu jest zatem charakterystyka poziomu dostępności i wykorzystania usług oferowanych przez administrację elektroniczną w Polsce oraz jego zmian na przestrzeni ostatnich kilku lat. Materiał źródłowy dla prezentowanych rozważań, przeprowadzonych w oparciu o analizę literatury przedmiotu i metodę *desk-research*, stanowią najnowsze publikacje i dane pochodzące ze statystyk publicznych Głównego Urzędu Statystycznego w Polsce. W oparciu o aktualne dane Europejskiego Urzędu Statystycznego podjęto również próbę określenia pozycji Polski w przedmiotowym zakresie na tle krajów członkowskich Unii Europejskiej.

W wyniku przeprowadzonych analiz, z konieczności ogólnych, okazało się, że zarówno dostępność, jak i wykorzystanie usług e-administracji publicznej w Polsce są zróżnicowane. Ponadto, wysoki odsetek jednostek administracji publicznej oferujących stosunkowo szeroki zakres e-usług, nie przekłada się na oczekiwany wzrost zainteresowania nimi po stronie obywateli.

Słowa kluczowe: technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT), społeczeństwo informacyjne, przyspieszenie społeczne, e-administracja, e-usługi

Evolution of public administration e-services in Poland in the context of social acceleration

Annotation: Information and Communication Technologies (ICT) have profoundly transformed the world, fundamentally altering individuals' lives and the reality in which they

function. Consequently, we now live in an information society, also referred to as a modern or sometimes called an acceleration society, where technological advancements are paralleled by an increased pace of life. This society is characterized by constant and increasingly rapid changes across technological, economic, and social spheres. This also applies to the public administration sector, where the services offered are increasingly taking the form of e-services due to ubiquitous digital transformation.

The aim of this article is to assess the level of accessibility and usage of electronic administration services in Poland, as well as the changes observed in recent years. The source material for this analysis, conducted through a review of relevant literature and the desk-research method, includes the latest publications and statistical data from the Central Statistical Office of Poland. Based on the recent data from the European Statistical Office, an attempt was made to determine Poland's position in this regard against other European Union member states.

The results of the analysis, while necessarily general, reveal significant variation in both the availability and utilization of e-public administration services in Poland. Furthermore, the high percentage of public administration units offering a relatively broad range of e-services has not led to the anticipated increase in citizen engagement with these services.

Keywords: Information and Communication Technologies (ICT), information society, social acceleration, e-government, e-services

Wstęp

Na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat obserwujemy proces dynamicznego rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych (*Information and Communication Technologies*, ICT) i ich dostępności. W wyniku jego wielopłaszczyznowego i wszechstronnego oddziaływania mamy do czynienia z coraz częstszymi i szybszymi zmianami, zachodzącymi w różnych obszarach funkcjonowania człowieka¹. Dotyczy to zarówno sfery technologicznej, ekonomicznej, jak również i społecznej. W rezultacie tych zmian otaczająca nas rzeczywistość społeczna przekształca się, podążając w kierunku nowoczesnego społeczeństwa, zwanego informacyjnym (*information society*)², czy wręcz zdaniem Hartmuta Rosy – społeczeństwem przyspieszenia³. Jego członkom nieustannie towarzyszy odczucie, że zarówno historia, kultura, jak i samo społeczeństwo w dziwny sposób przyspieszają, a powszechność tego wrażenia powoduje, że staje się ono niejako cechą konstytutywną nowoczesności⁴. Wspomniany autor uważa, że przyspieszenie to odnosi się do wszelkich procesów technologicznych, ekonomicznych, społecznych i kulturowych, a w rezultacie także do podwyższenia ogólnego tempa życia⁵. Identyfi-

¹ D. Batorski, *Polacy wobec technologii cyfrowych – uwarunkowania dostępności i sposobów korzystania. Diagnoza Społeczna 2013, Warunki i Jakość Życia Polaków – Raport*, „Contemporary Economics” 2013, t. 7, s. 328.

² Terminu „społeczeństwo informacyjne” prawdopodobnie jako pierwszy użył w 1963 r. Japończyk T. Umehara, następnie spopularyzował je K. Koyama, a do badań jako pierwszy wykorzystał Y. Maruda. W 1979 r. Narodowa Akademia Nauk USA opublikowała raport, w którym zapowiadano „nadejście nowej cywilizacji informacyjnej opartej na rozwoju technik cyfrowych”. Zob. M. Golka, *Czym jest społeczeństwo informacyjne?*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2005, nr 4, s. 253.

³ H. Rosa, *Przyspieszenie, wyobcowanie, rezonans*, Gdańsk 2020, s. 28.

⁴ H. Rosa, *Przyspieszenie społeczne. Etyczne i polityczne konsekwencje desynchronizacji społeczeństwa wysokich prędkości*, „Ethos. Kwartalnik Instytutu Jana Pawła II KUL” 2012, t. 25, z. 3(99), s. 79.

⁵ *Ibidem*.

kuje on trzy kategorie zmian w tempie współczesnego życia społecznego: przyspieszenie technologiczne, widoczne w transporcie, komunikacji i produkcji; przyspieszenie zmian społecznych, odzwierciedlone w wiedzy kulturowej, instytucjach społecznych i relacjach osobistych; oraz przyspieszenie tempa życia, które zachodzi pomimo oczekiwań, że zmiany technologiczne powinny skutkować zwiększeniem czasu wolnego jednostki⁶. W konsekwencji oddziaływania tych procesów „[...] żyjemy pod nieustanną presją, by nadażać za wszelkimi zmianami naszego świata społecznego i technologii, z której korzystamy”, a przyspieszenie zmian społecznych, czy wręcz przyspieszenie społeczne (*social acceleration*) prowadzi z powrotem do przyspieszenia tempa życia i w ten sposób krąg przyspieszenia zamyka się, stając się samonapędzającym systemem⁷.

Procesy przyspieszenia oddziałują praktycznie na wszystkie sfery działalności człowieka, jednak w sposób szczególny na sferę technologiczną, nierozzerwalnie związaną z technologiami ICT. Jeden z kluczowych obszarów wykorzystania tych technologii we wspomnianym społeczeństwie informacyjnym stanowi e-administracja (*e-government*)⁸. Oprócz niej, najczęściej przywoływane w literaturze przedmiotu klasyfikacje obejmują także: e-edukację, e-pracę, e-handel, e-komunikację, e-bankowość, e-ubezpieczenia, e-kulturę, e-turystykę i e-zdrowie⁹. Prezentowane w dalszej części publikacji rozważania i wyniki badań statystycznych dotyczące e-usług, będą odnosiły się wyłącznie do usług funkcjonujących w ramach e-administracji.

Intensywnie rozwijające się, czy wręcz nieustannie przyspieszające społeczeństwo, wymusza na instytucjach publicznych odejście od dotychczasowych koncepcji zarządzania¹⁰. Zgodnie z przyjętą w ramach Unii Europejskiej doktryną *e-government*, państwa członkowskie zobligowane są do: zwiększenia efektywności działania administracji publicznej i jakości świadczonych usług, uproszczenia załatwiania spraw urzędowych oraz uzyskiwania wyczerpujących informacji na ich temat¹¹. Realizacja tego procesu oznacza w praktyce wprowadzenie „radikalnych zmian zarówno w działaniu urzędników, jak i ich sposobie myślenia, przeobrażania ich patentów na pracę”¹², głównie poprzez stosowanie nowoczesnych technologii informatycznych i komunikacyjnych¹³. Ostatecznie, sprowadza się to do szeroko rozumianej transformacji cyfrowej administracji publicznej i zastąpienia tradycyjnych form świadczenia usług, e-administracją funkcjonującą w oparciu o e-usługi.

⁶ H. Rosa, *Przyspieszenie, wyobcowanie...*, s. 31-43.

⁷ Ibidem, s. 54.

⁸ Pozostałe dziedziny, wskazane podczas Światowego Szczytu Społeczeństwa Informacyjnego w Tunisie to: e-biznes, e-edukacja, e-zdrowie, e-praca, e-środowisko, e-rolnictwo oraz e-nauka. Zob. J. Ejdzys, *Zaufanie do technologii w administracji*, Białystok 2018, s. 5.

⁹ E. Kuzionko-Ochrymiuk, A. Śleszyńska-Świdorska, *Wykorzystanie e-usług administracji publicznej przez współczesnego klienta*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” 2019, t. 20, z. 9, s. 171.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ M. Szewczak, *E-administracja*, [w:] *Słownik pojęć w administracji publicznej*, red. I. Wieczorek, J. Szymanek, Łódź 2018, s. 65.

¹² Ibidem.

¹³ E. Kuzionko-Ochrymiuk, A. Śleszyńska-Świdorska, op. cit., s. 166.

E-administracja, zwana inaczej administracją elektroniczną, oznacza zatem proces wykorzystywania nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych w funkcjonowaniu administracji publicznej¹⁴. Ma on na celu wprowadzenie usprawnień w zakresie dostępności i jakości świadczonych usług publicznych¹⁵, a także poprawę wydajności oraz zwiększenie transparentności działań administracji publicznej¹⁶. Zdaniem M. Muławy e-administracja ma służyć przede wszystkim podniesieniu jakości życia odbiorców jej usług, a nie stanowić cel sam w sobie¹⁷. W rezultacie zachodzących w tym obszarze zmian, tradycyjne usługi wypierane są przez e-usługi¹⁸, które najczęściej definiowane są jako usługi wykonywane za pomocą Internetu, w dużej mierze automatycznie, bez udziału człowieka po drugiej stronie i realizowane na odległość o każdej porze i w różnej formie¹⁹. Należy jednak nadmienić, iż w bogatej literaturze przedmiotu można spotkać również szerszy sposób definiowania tego pojęcia, w ramach którego e-usługi rozumiane są „jako nowa forma świadczenia usług przy wykorzystaniu Internetu, od momentu kontaktowania się firmy z klientem celem przedstawienia oferty poprzez zamówienie usługi, jej świadczenie i kontakt z klientem po wykonaniu usługi”²⁰.

W obszarze administracji publicznej e-usługi mogą być świadczone na czterech poziomach zaawansowania:

- 1) informacyjnym – podstawowym, polegającym na udostępnianiu obywatelom i przedsiębiorcom informacji publicznych na portalach internetowych urzędów;
- 2) interakcyjnym – polegającym na komunikowaniu się drogą elektroniczną z konkretnym, pojedynczym urzędem, jednak całkowite załatwienie sprawy wymaga osobistej wizyty w urzędzie;
- 3) transakcyjnym – polegającym na możliwości dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej całkowicie drogą elektroniczną w konkretnym, pojedynczym urzędzie;
- 4) integracyjnym – najbardziej zaawansowanym, polegającym na integracji różnych e-usług w obszarze całej administracji publicznej, a nie tylko w pojedynczym urzędzie²¹.

¹⁴ M. Szewczak, op. cit., s. 65.

¹⁵ B. Kasprzyk, *Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2011, nr 23, s. 343.

¹⁶ M. Błażewski, *E-administracja jako narzędzie komunikacji w procesie budowlanym*, „Folia Iuridica Universitatis Wratislaviensis” 2015, vol. 4 (2), s. 134.

¹⁷ M. Muława, *Wpływ e-administracji na relacje między obywatelem a urzędem-wybrane zagadnienia*, [w:] *E-administracja. Szanse i zagrożenia*, red. T. Stanisławski, B. Przywora, Ł. Jurek, Lublin 2013, s. 258.

¹⁸ D. Miłek, P. Nowak, *Rozwój usług elektronicznej administracji publicznej w Polsce na tle Unii Europejskiej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2021, nr 65 (1/2021), s. 50.

¹⁹ K. Batko, G. Billewicz, *E-usługi w biznesie i administracji publicznej*, „Studia Ekonomiczne” 2013, nr 136, s. 47-48.

²⁰ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kreso, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009, s. 41.

²¹ K. Brzozowska, *Administracja elektroniczna*, [w:] *Słownik pojęć w administracji publicznej*, red. I. Wieczorek, J. Szymanek, Łódź 2018, s. 15-16.

Ze względu na trwającą obecnie rewolucję cyfrową i związane z nią rozwój technologii ICT, usługi elektroniczne odgrywają coraz istotniejszą rolę również w obszarze administracji publicznej. W związku z tym, informatyzacja administracji staje się niezwykle ważnym sektorem rozwijającego się w Polsce społeczeństwa informacyjnego²². Co istotne, strategiczny kierunek informatyzacji usług publicznych jest ściśle powiązany z koncepcją państwa usługowego, w którym nacisk położony jest głównie na rozwój nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej i podnoszenie kompetencji cyfrowych obywateli. W systemie tym instytucje państwowe pełnią wobec obywateli rolę służebną, polegającą na zapewnianiu im bezpiecznego dostępu do: sieci, usług i danych publicznych²³.

Rozwój współczesnego społeczeństwa wiąże się zatem z udostępnianiem platform elektronicznych, umożliwiających realizację usług publicznych, a tworzone systemy teleinformatyczne mają na celu ułatwianie obywatelom dostępu do informacji publicznej i załatwiania spraw urzędowych. Zakładanym efektem owych działań ma być mobilizacja do szerszego wykorzystywania w sferze publicznej nowych technologii ICT, zarówno po stronie pracowników urzędów jak i samych obywateli²⁴. Istotną rolę w procesie wdrażania e-administracji odgrywają również inicjatywy wspólnotowe w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej. Przybierają one najczęściej postać wyspecjalizowanych programów, których zadaniem jest standaryzacja systemów e-administracji, a także poprawa efektywności ich działań i współpracy pomiędzy nimi. Efektem finalnym tych działań ma być wdrożenie ogólnoeuropejskich usług e-administracji w określonych obszarach²⁵.

W ramach wspomnianych struktur unijnych już od lat 90. XX wieku, elektroniczna administracja traktowana jest jako kluczowe narzędzie budowania społeczeństwa informacyjnego, a powszechny dostęp całego społeczeństwa europejskiego do ICT i usług komunikacyjnych stał się priorytetem działań rozwojowych w tym obszarze²⁶. W ciągu ostatnich kilkunastu lat celem strategicznym UE było tworzenie inteligentnej Europy, poprzez wspieranie cyfrowej transformacji społecznej i gospodarczej oraz pełne wykorzystanie technologii ICT. W świetle aktualnie obowiązujących dokumentów wspólnotowych, transformacja cyfrowa Europy (obok transformacji ekologicznej), pozostaje najważniejszym wyzwaniem dla UE²⁷. Zgodnie ze strategią *Kształtowanie cyfrowej przyszłości Europy*, przyjętą na lata 2020-2025, Wspólnota ma: opracowywać, wprowadzać i stosować technologie przynoszące korzyści ludziom; zapewniać rozwój uczciwej i konkurencyjnej gospodarki wykorzystującej technologie, produkty i usługi cyfrowe; a także kształtować otwarte, demokratyczne i zrównoważone społeczeń-

²² E. Kuzionko-Ochrymiuk, A. Śleszyńska-Świdorska, op. cit., s. 171.

²³ Z. Mazur, H. Mazur, T. Mendyk-Krajewska, *Ocena jakości platform e-usług publicznych*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2018, nr 53, s. 203.

²⁴ Ibidem.

²⁵ K. Brzozowska, op. cit., s. 15-16.

²⁶ D. Milek, P. Nowak, op. cit., s. 47, 51.

²⁷ S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, *Słowo wstępne*, [w:] *E-administracja. Skuteczna, odpowiedzialna i otwarta administracja publiczna w Unii Europejskiej*, red. S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, Kraków 2022, s. 7.

stwo²⁸. Radykalną, zdaniem Komisji Europejskiej, zmianę postrzegania transformacji cyfrowej i jej wpływu na społeczeństwa i ich gospodarki, wywołała pandemia COVID-19, wymuszając wręcz automatycznie przyspieszenie tego procesu²⁹. W strategii *Cyfrowy Kompas na 2030 r.: europejska droga w cyfrowej dekadzie*, zawierającej m.in. postulaty odnośnie transformacji cyfrowej usług publicznych, wymienione zostały konkretne założenia w tym zakresie. Zgodnie z nimi do końca 2030 r. 100% najważniejszych usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorstw UE będzie świadczonych online³⁰.

1. Rezultaty badań

Technologie ICT zrewolucjonizowały świat, zmieniając diametralnie życie ludzi i rzeczywistość, w której funkcjonują. Spowodowały powstanie nowej formy społeczeństwa, określanej mianem społeczeństwa informacyjnego. Jednym z wyznaczników skuteczności jego struktur państwowych stał się niewątpliwie sektor e-administracji, mającej na celu zapewnienie obywatelom i przedsiębiorstwom możliwości działania we współczesnych realiach cywilizacyjnych³¹.

2. Wyniki i analiza

Wdrażając technologie ICT administracja publiczna zobligowana została do rozszerzenia zakresu oferowanych dotychczas usług, a także do znaczącej poprawy ich jakości. W związku z tym istotne wydaje się zweryfikowanie jak na przestrzeni ostatnich kilku lat zmieniał się poziom dostępności do e-administracji w Polsce, a także jakiego rodzaju usług dotyczył (tabela 1 i 2).

Tabela nr 1. Jednostki administracji publicznej według rodzaju oferowanych e-usług w Polsce w latach 2018-2023³² (%)

Jednostki administracji publicznej (%)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
- udostępniające obywatelom usługi przez Internet	96,6	98,6	99,3	99,8	99,8	99,9

²⁸ Komunikat Komisji Europejskiej *Kształtowanie cyfrowej przyszłości Europy*, Bruksela, dnia 19.02.2020 r., COM(2020) 67 final, s. 1-3, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0067> [dostęp: 12.09.2024].

²⁹ Komunikat Komisji Europejskiej *Cyfrowy Kompas na 2030 r.: europejska droga w cyfrowej dekadzie*, Bruksela, dnia 09.03.2021 r., COM(2021) 118 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118> [dostęp: 10.09.2024].

³⁰ S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, op. cit., s. 7-8.

³¹ E. Kuzionko-Ochrymiuk, A. Śleszyńska-Świdorska, op. cit., s. 172.

³² Z powodu zmiany modelu badawczego wykorzystywanego przez GUS, możliwe okazało się porównanie danych jedynie za okres od 2018 i w odniesieniu do wybranych e-usług administracji publicznej, bazujących na interakcjach między e-administracją a obywatelami (G2C), czyli *Government to Citizen*. Zob. K. Śledziewska, D. Zięba, *E-administracja w Polsce na tle Unii Europejskiej. Jak z niej (nie) korzystamy*, Digital Economy Lab UW, Warszawa 2016, s. 3.

- udostępniające online dane z rejestrów publicznych lub innych zasobów danych gromadzonych w urzędzie	59,7	54,4	54,1	67,8	72,6	41,7
- udostępniające aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne, oferujące e-usługi	19,8	22,7	24,9	28,1	31,1	33,83,8
- udostępniające dane przestrzenne obywatelom	71,3	75,3	78,3	80,9	84,1	85,4

Źródło: opracowano na podstawie danych GUS (2018-2023)³³.

Analizując odsetek jednostek administracji publicznej udostępniających obywatelom usługi przez Internet należy stwierdzić, że na przestrzeni analizowanego okresu miał miejsce wzrost o 3,3 p. proc. i w 2023 r. e-usługi udostępniało użytkownikom już niemal 100% placówek. Znaczący wpływ na skok jaki odnotowano w 2020 r. wywarła niewątpliwie pandemia COVID-19, która wymusiła przyspieszenie procesu transformacji cyfrowej w sektorze usług, w tym także w obszarze administracji publicznej³⁴.

Kolejną badaną e-usługą było udostępnianie, zarówno obywatelom, jak i urzędom oraz organom administracji państwowej, informacji z rejestrów publicznych lub innych zasobów danych gromadzonych w urzędzie. W oparciu o zgromadzone dane okazało się, że w 2022 r. ponad 70% jednostek oferowało takie usługi, natomiast w kolejnym roku niewiele ponad 40%, co stanowi spadek o ponad 30 p. proc. i może świadczyć o pewnych zmianach w polityce udostępniania danych. Miejscem udostępniania tych informacji były najczęściej strony internetowe właściwych urzędów. Różnica w udostępnianiu w/w danych pomiędzy jednostkami administracji rządowej a samorządowej wyniosła prawie 7%, przy czym najwyższy odsetek w badanym względzie zarejestrowano w urzędach marszałkowskich (93,8%), a najniższy – w urzędach gmin (70,3%)³⁵.

Istotny wzrost odnotowano natomiast w zakresie dostępności aplikacji mobilnych oferujących e-usługi. W latach objętych analizą odsetek jednostek umożliwiających pobranie takiej aplikacji zwiększał się systematycznie, a po uwzględnieniu skrajnych lat badawczych okazało się, że wzrost ten wyniósł 14 p. proc. (z 19,8% w 2018 r. do 33,8% w 2023 r.). Podobny progres miał miejsce w odniesieniu do danych

³³ Wykorzystanie ICT w jednostkach administracji publicznej, [w:] *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2023 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2023, s. 41-72; *Wykorzystanie ICT w jednostkach administracji publicznej*, [w:] *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2022 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2022, s. 41-72; *Wykorzystanie ICT w jednostkach administracji publicznej*, [w:] *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2021 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2021, s. 41-74; *Wykorzystanie ICT w jednostkach administracji publicznej*, [w:] *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2020, s. 43-76; *Wykorzystanie ICT w jednostkach administracji publicznej*, [w:] *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2014-2018*, GUS, Warszawa-Szczecin 2018, s. 33-52.

³⁴ J. Kamiński, *Cyfryzacja usług jako efekt pandemii COVID-19*, *Repozytorium Akademii Białskiej (WU)*, Biała Podlaska 2023, s. 7.

³⁵ *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2023 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2023, s. 53.

przestrzennych udostępnianych obywatelom³⁶. W 2018 r. odsetek ten wynosił niewiele ponad 70%, natomiast w 2023 r. przekroczył on wartość 85%, co stanowi wzrost o ponad 14 p. proc.

Rozpatrując kolejne rodzaje e-usług, oferowanych przez administrację publiczną w Polsce, okazało się, że istotny przyrost odnotowano także w zakresie polityki/strategii udostępniania otwartych danych publicznych (*Open Data*)³⁷.

Tabela nr 2. Jednostki administracji publicznej według rodzaju oferowanych e-usług w Polsce w latach 2018-2023 (%) cd.

Jednostki administracji publicznej (%)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
- posiadające politykę lub strategię udostępniania otwartych danych publicznych	15,6	19,2	21,5	22,4	23,9	24,9
- stosujące elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP	96,5	98,3	99,1	99,8	99,7	99,9
- umożliwiające obywatelom elektroniczne złożenie wniosku Rodzina 800+	65,5	62,8	62,0	59,4	50,3	26,3
- umożliwiające obywatelom udział on-line w głosowaniach i konsultacjach społecznych	20,6	20,7	25,5	26,2	27,1	26,8

Źródło: opracowano na podstawie danych GUS (2018-2023).

Analiza zgromadzonego materiału empirycznego wskazuje, że w badanym przedziale czasowym wartość wskaźnika dostępności do *Open Data* wzrosła o prawie 10 p. proc., (z 15,6% w 2018 r do 24,9% w 2023 r.), przy czym na przestrzeni ostatniego badanego roku przyrost ten był znikomy i wyniósł zaledwie 1%. Natomiast rozpatrując odsetek jednostek administracji publicznej stosujących elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP³⁸, okazało się, że w 2023 r. osiągnął on wartość niemal 100%, z nieznaną przewagą w tym zakresie po stronie jednostek administracji samorządowej nad rządową – odpowiednio 99,8% i 97,3%.

³⁶ Terminem „dane przestrzenne” określa się wszelkie dane, które odnoszą się w sposób bezpośredni lub pośredni do określonego położenia lub obszaru geograficznego. Najczęściej dotyczy one: właściwości geometrycznych obiektów przestrzennych, daty utworzenia danego obiektu, związków pomiędzy obiektami przestrzennymi, a także atrybutów opisowych obiektu przestrzennego, służących identyfikacji oraz określeniu jego podstawowych właściwości. Zob. Ibidem, s. 70.

³⁷ Open Data to pojęcie wykorzystywane do określenia danych instytucji i urzędów, z których każdy może swobodnie korzystać, zarówno w zakresie: realizacji własnych celów, rozwoju działalności gospodarczej lub społecznej oraz prowadzonych badań. Zob. Ibidem, s. 51.

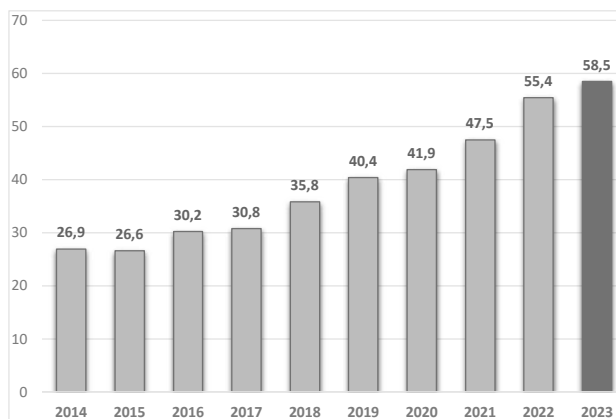
³⁸ Elektroniczna skrzynka podawcza to „dostępny publicznie środek komunikacji elektronicznej, służący do przekazywania dokumentu elektronicznego do podmiotu publicznego przy wykorzystaniu powszechnie dostępnego systemu teleinformatycznego”. Pozwala ona na realizowanie usług publicznych z wykorzystaniem platformy ePUAP, której główne założenia to: zachowanie jawności, otwartości oraz neutralności technologicznej interfejsów systemów teleinformatycznych; dążenie do jak największej standaryzacji formatów danych, wymienianych między instytucjami publicznymi a usługobiorcami oraz pomiędzy samymi instytucjami publicznymi; oraz jednolity dostęp do usługi bez podnoszenia znaczących kosztów. Zob. M. Szewczak, op. cit., s. 65.

Z kolei w odniesieniu do liczby placówek umożliwiających obywatelom elektroniczne złożenie wniosku Rodzina 800+, okazało się, że we wskazanym okresie nastąpił znaczący spadek wartości tego wskaźnika, wynoszący blisko 40 p. proc. (z 65,5% w 2018 r. do 26,3% w 2023 r.). Wynik ten może wskazywać na integrację tego programu z innym e-platformami lub odzwierciedlać zmiany w strukturze zarządzania nim. Wśród uwzględnionych w badaniach podmiotów, składanie e-wniosku w tym zakresie najczęściej oferowały urzędy gmin (59,1%), następnie urzędy powiatowe (8,9%), natomiast w urzędach marszałkowskich w ogóle nie było takiej możliwości.

Ostatnią uwzględnioną w analizie e-usługą jest udział on-line obywateli w podejmowaniu decyzji publicznych, możliwy dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii i narzędzi, a pozwalającym im głosować i uczestniczyć w dyskusjach prowadzonych w ramach konsultacji społecznych. Przeprowadzone analizy pokazują, że na przestrzeni badanego okresu miał miejsce stopniowy wzrost liczby placówek administracji publicznych oferujących taką możliwość, przy czym w ciągu ostatniego badanego roku nastąpił nieznaczny spadek wartości tego wskaźnika (z 27,1% w 2022 r. do 26,8% w 2023 r.). Usługę taką częściej oferowały obywatelom jednostki administracji samorządowej niż rządowej (odpowiednio 27,9% i 6,4%), jednak największa aktywność w badanym zakresie cechowała urzędy marszałkowskie (50,0%), co zapewne ma związek z niezbędną infrastrukturą dostępną częściej w miastach, zwłaszcza dużych.

Korzystanie z e-usług zasadniczo wiąże się z wieloma zaletami po stronie użytkownika, do których zaliczyć można np. oszczędność czasu i środków finansowych, wygodę, czy chociażby 24-godzinną dostępność. Z tego względu istotne wydaje się zweryfikowanie czy w związku z tym polscy obywatele chętnie z nich korzystają i jak poziom zainteresowania usługami e-administracji zmieniał się na przestrzeni ostatniej dekady (wykres 1).

Wykres nr 1. Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu w ciągu ostatnich 12 miesięcy w Polsce w latach 2014-2023 (%)

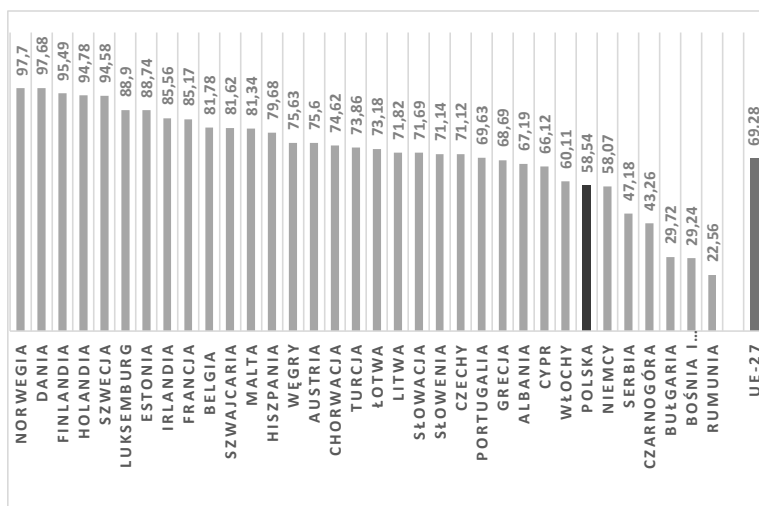


Źródło: opracowano na podstawie danych GUS (2014-2023).

Analizując dane przedstawione na wykresie, należy zauważyć, że po niewielkim spadku w 2015 r. w stosunku do roku poprzedniego, począwszy od 2016 r. widoczny jest systematyczny i dynamiczny wzrost odsetka osób w wieku 16-74 lata korzystających z e-administracji. Biorąc pod uwagę skrajne lata badanego przedziału czasowego, okazuje się odsetek ten zwiększył się o ponad 30 p. proc., wzrósł bowiem z niespełna 27% w 2014 r. do prawie 60% w 2023 r. Należy zauważyć, że najbardziej intensywny wzrost nastąpił między 2020 a 2021 rokiem, co niewątpliwie związane jest z pandemią COVID-19, która wręcz wymusiła na obywatelach większą zależność od cyfrowych usług publicznych. Tempo wzrostu tego wskaźnika świadczy ewidentnie o tym, że z każdym rokiem Polacy coraz chętniej korzystają z usług e-administracji, doceniając ich wygodę i dostępność, co jest istotnym argumentem na rzecz koncepcji H. Rosy o wszechobecnym przyspieszeniu społecznym.

Jak się okazuje, wprowadzenie e-serwisów obsługi obywatela w obszarze administracji publicznej, w wielu krajach Unii Europejskiej przyniosło znaczące oszczędności i wyraźnie poprawiło jakość obsługi³⁹. W publicznym dyskursie można spotkać opinie, że Polacy wchodzą w interakcję z e-administracją znacznie rzadziej niż obywatele pozostałych krajów członkowskich UE. Z tego względu istotne wydaje się sprawdzenie jak faktycznie Polska pod tym względem wypada na tle innych państw Wspólnoty (wykres 2).

Wykres nr 2. Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu w ciągu ostatnich 12 miesięcy w krajach UE w 2023 r. (%)



Źródło: opracowano na podstawie danych Eurostat (*E-government activities of individuals via web-sites*, online data code: isoc_ciegi_ac)⁴⁰.

³⁹ B. Kasprzyk, op. cit., s. 346.

⁴⁰ Wskaźnik ten stanowi element badań nad wykorzystaniem ICT, które od 2021 roku prowadzone

Zdecydowanym liderem w korzystaniu z e-administracji są kraje nordyckie, zwłaszcza Norwegia, gdzie blisko 98% obywateli wykorzystuje Internet do załatwienia spraw publicznych. Niemal identyczny wynik uzyskała Dania (97,7%), a niewiele mniejszy Finlandia (95,5%). W kolejnych państwach w rankingu – w Holandii i Szwecji, wskaźnik ten osiąga poziom prawie 95%. Wynik Polski (58,5%) jest znacznie poniżej średniej unijnej (69,3%) i powoduje, że w tej klasyfikacji zajmujemy dopiero 28. pozycję, a gorszy wynik od naszego uzyskało jedynie 6 państw, w tym: Niemcy, Serbia, Czarnogóra, Bułgaria, Bośnia i Hercegowina oraz Rumunia. Jednym z powodów wyjaśniających ten stan rzeczy mogą być niekorzystne trendy demograficzne i zmniejszanie się w strukturze polskiego społeczeństwa udziału młodszych grup wiekowych. Wyniki badań społecznych pokazują bowiem wyraźnie niższy poziom umiejętności cyfrowych osób starszych, w zestawieniu z przedstawicielami młodszych grup wiekowych, co przekłada się automatycznie na mniejsze możliwości wykorzystania dostępu do Internetu, a w konsekwencji także do e-usług⁴¹. Ponadto, można też odnieść się do wciąż bardzo wysokiego w Polsce udziału w strukturze ludności osób zamieszkujących środowiska wiejskie⁴² i związanym z tym problemem wykluczenia społeczno-cyfrowego⁴³, który dotyczy mieszkańców małych miast oraz obszarów wiejskich. Na tych terenach dostęp do infrastruktury teleinformatycznej jest o wiele trudniejszy, co w rezultacie może prowadzić do bardziej uprzywilejowanej pozycji innych grup, które cieszą się pełnym i nieograniczonym dostępem do zasobów cyfrowych i e-usług⁴⁴.

W świetle wyników badań porównawczych przeprowadzonych dla roku 2010 i 2019, okazało się, że najwyższy poziom rozwoju usług e-administracji charakteryzował Finlandię i Danię, natomiast najniższy osiągnęła w obu analizowanych latach Rumunia. Polska znalazła się w grupie państw o niskim poziomie rozwoju usług e-administracji i obniżyła lokatę o cztery miejsca (z 20. na 24. pozycję w 2019 r.)⁴⁵.

Interesujące w perspektywie podjętych rozważań wydaje się również przeanalizowanie jaki rodzaj aktywności obywateli korzystających z usług e-administracji jest, w świetle statystyk publicznych, dominujący. Odpowiednie dane w tym zakresie prezentuje wykres poniżej (wykres 3).

są we wszystkich krajach Unii Europejskiej na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z 10 października 2019 roku. Dokument ten stworzył wspólny, jednolity system międzynarodowej statystyki, dzięki któremu istnieje możliwość dokonywania porównań wskaźników z zakresu ICT.

⁴¹ E. Frąckiewicz, I. Bąk, *Umiejętności cyfrowe osób starszych w Polsce na tle krajów UE – analiza porównawcza*, „Gerontologia Polska” 2023, nr 32, s. 227.

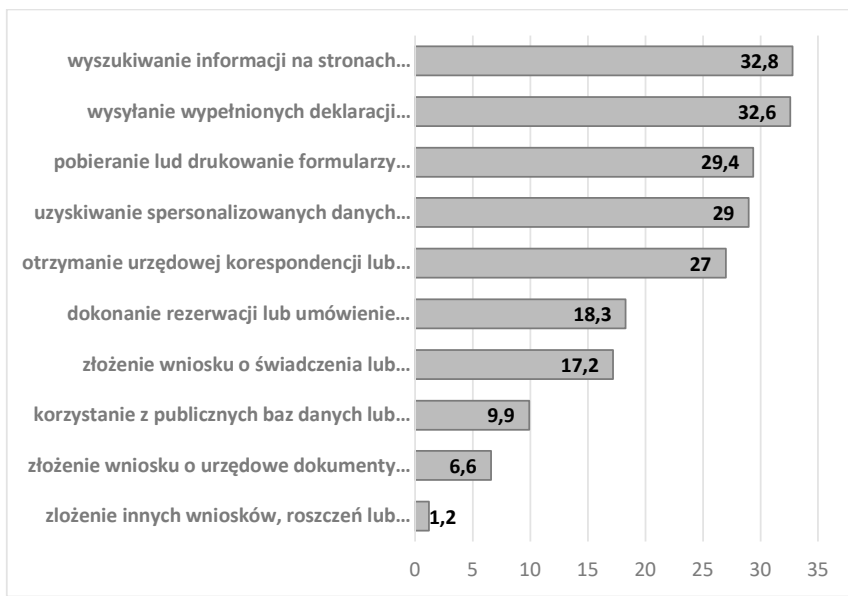
⁴² M. Halamska, *Zróżnicowanie społeczne „wiejskiej Europy”*, „Wieś i Rolnictwo” 2015, nr 4, s. 49, 52.

⁴³ Termin „wykluczenie społeczno-cyfrowe” jest definiowany jako: „[...] zjawisko trwałego, strukturalnego ograniczenia szans życiowych jednostek oraz społeczności lokalnych w wyniku nakładania się na siebie i wzajemnego wzmocnienia niekorzystnych uwarunkowań społecznych i ekonomicznych oraz deficytów związanych z możliwością korzystania z usług cyfrowych”. Zob. A. Bartol, J. Herbst, A. Pierscińska, *Wykluczenie społeczno-cyfrowe w Polsce. Stan zjawiska, trendy, rekomendacje*, Fundacja Stocznia 2021, s. 10.

⁴⁴ E. Kuzionko-Ochrymiuk, A. Śleszyńska-Świdorska, op. cit., s. 172.

⁴⁵ D. Milek, P. Nowak, op. cit., s. 59-60.

Wykres nr 3. Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu w ciągu ostatnich 12 miesięcy według celu w 2023 r. (%)



Źródło: opracowano na podstawie danych GUS.

Okazuje się, że w 2023 r. prawie co trzeci obywatel korzystał ze stron internetowych lub aplikacji jednostek administracji publicznej w celu wyszukiwania informacji (32,8%). Drugim najpopularniejszym celem było wysyłanie wypełnionych deklaracji podatkowych (32,6%), co potwierdza tylko, że cyfryzacja administracji skarbowej przynosi realne korzyści. Na trzecim miejscu znalazło się pobieranie lub drukowanie formularzy urzędowych, z którego skorzystało 29% osób w wieku 16-74 lata. Najmniejszy odsetek w przedmiotowym zakresie stanowili obywatele, którzy za pomocą Internetu składali inne wnioski, roszczenia lub skargi (1,2%).

Podsumowując powyższe rozważania należy zauważyć i podkreślić pozytywne trendy w zakresie korzystania z e-usług administracji publicznej w Polsce, widoczne zarówno w odsetku jednostek oferujących e-usługi, jak również w odsetku osób z nich korzystających. Jednak nadal istnieją poważne wyzwania w tym obszarze, zwłaszcza w kontekście porównania wyników Polski z wynikami krajów UE, ilustrującego zdecydowanie niższy od unijnego poziom wykorzystania usług oferowanych przez publiczną e-administrację.

3. Wnioski

Z przeprowadzonych rozważań, stanowiących podstawę do udzielenia odpowiedzi na postawione pytania badawcze, wynika, że zarówno dostępność, jak i wy-

korzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publicznej w Polsce są znacznie zróżnicowane. Z jednej strony mamy bowiem do czynienia z blisko 100% odsetkiem jednostek administracji publicznej oferujących e-usługi, z drugiej natomiast z zainteresowaniem nimi wśród obywateli na poziomie niespełna 60%, chociaż należy zauważyć, że wskaźnik ten systematycznie z roku na rok rośnie. W 2023 r. blisko 27% jednostek administracji publicznej umożliwiała obywatelom uczestnictwo w głosowaniach i konsultacjach społecznych online, 1/3 oferowało aplikacje obsługujące e-usługi, ponad 85% placówek udostępniało drogą elektroniczną dane przestrzenne, a prawie 100% wykorzystywało elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP. Coraz rzadziej natomiast administracja publiczna umożliwia obywatelom elektroniczne złożenie wniosku Rodzina 800+ (26,3%), a także udostępnia online dane z rejestrów publicznych lub innych zasobów danych gromadzonych w urzędzie (41,7%). Politykę lub strategię udostępniania otwartych danych publicznych posiadało blisko 25% jednostek administracji publicznej i na przestrzeni badanego okresu wartość tego wskaźnika powoli, aczkolwiek systematycznie wzrasta.

Ocena rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce pod kątem dostępności i wykorzystania e-usług administracji publicznej prowadzi do konkluzji, że rozwój ten jest znaczący, ale powolniejszy niż analogiczne procesy w większości krajów Unii Europejskiej. Polacy dużo rzadziej niż obywatele innych państw Wspólnoty, korzystają z usług e-administracji i czynią to głównie w celu: wyszukiwania informacji na stronach administracji publicznej, wysyłania wypełnionych deklaracji podatkowych oraz pobierania lub drukowania formularzy urzędowych. Ponadto należy zauważyć, że w Europie ma obecnie miejsce szybki progres w zakresie elektronicznej administracji, przez co dystans dzielący Polskę od krajów zachodnich jest znaczący i w dużej mierze wynika z braku dostatecznych kompetencji w tej dziedzinie. Poziom rozwoju usług e-administracji w Polsce znacząco odbiega od średniej unijnej, pomimo widocznej poprawy np. w takich obszarach jak *Open Data*. Niska pozycja Polski (28 miejsce) w rankingu uwzględniającym odsetek obywateli korzystających z usług administracji publicznej za pomocą Internetu w ciągu ostatnich 12 miesięcy w krajach UE w 2023 r. wskazuje zatem wyraźnie na potrzebę dalszych inwestycji w rozwój usług e-administracji oraz edukację obywateli w zakresie korzystania z nich.

Istnieje jednak niebezpieczeństwo, że pomimo podejmowanych w tym zakresie działań, masowe korzystanie z e-usług nie zmieni się znaczący sposób. Związane jest to z problemem rosnącego poziomu wykluczenia cyfrowego, a także obserwowanego w badaniach społecznych wysokiego odsetka osób preferujących osobiste załatwianie spraw urzędowych. Inne, ważne zagrożenie stanowi kwestia kosztów wdrożenia rozwiązań e-administracji, a w szczególności e-usług publicznych. Dotyczy ono przede wszystkim mniejszych jednostek lokalnych, gdzie koszty wprowadzania technologii ICT są relatywnie wyższe w porównaniu do analogicznych kosztów w większych miastach.

Zakończenie

Przyspieszający w ostatnich latach proces cyfryzacji doprowadził do sytuacji, w której trudno wyobrazić sobie funkcjonowanie współczesnego społeczeństwa

bez nowoczesnych technologii. Przyspieszenie to staje się wszechobecne i obejmuje nie tylko przyspieszenie technologiczne, przyspieszenie zmian społecznych, ale również przyspieszenie tempa życia społecznego. Zmiany zachodzące w nieustannie dynamizującym się społeczeństwie spowodowały, że istotnym czynnikiem rozwoju społecznego i gospodarczego państwa stały się obecnie e-usługi. Wpływają one bezpośrednio na konkurencyjność gospodarki państwa, ujmowaną zarówno w aspekcie regionalnym jak i globalnym.

Zgodnie z teorią społecznego przyspieszenia H. Rosy, doświadczenie przyspieszania jest i będzie stałym elementem nowoczesnego życia. Cechuje je subiektywna potrzeba, by móc robić więcej w krótszym odcinku czasu. Odpowiedzią na tę potrzebę wydają się właśnie e-usługi, zwłaszcza te świadczone w obszarze administracji publicznej. Dzięki zastosowaniu technologii ICT pozwalają one zaoszczędzić czas obywateli, uprościć i przyspieszyć procedury administracyjne, a także zmniejszyć ich koszty. Szybka, interaktywna administracja wiąże się z podnoszeniem jakości oferowanych usług publicznych, poszerzeniem ich zakresu, zwiększeniem transparentności działania urzędów, a w rezultacie także ze zwiększeniem zaufania obywateli do administracji publicznej i jej funkcjonariuszy.

Z powyższych względów obywatele krajów Unii Europejskiej większość spraw publicznych załatwiają drogą internetową, natomiast Polacy korzystają z rozwiązań e-administracji w ograniczonym zakresie. Z przeprowadzonych analiz, wynika jednoznacznie, że przyspieszającemu rozwojowi technologicznemu i związanemu z nim poziomowi dostępności do e-usług, nie towarzyszy adekwatny wzrost poziomu korzystania z nich. Dzieje się tak, pomimo dużych nakładów finansowych ze strony UE, przeznaczonych wyłącznie na informatyzację sektora publicznego. Ponadto występowanie tak istotnych nierówności w poziomie dostępności i wykorzystania e-administracji w krajach członkowskich, powinno skłaniać osoby odpowiedzialne za ich rozwój w kraju i na poziomie UE do reagowania w odpowiedni sposób, wykorzystując zróżnicowane instrumenty na gruncie polityk publicznych.

Warto jednak zauważyć, że analiza i interpretacja przytoczonych wyników pokazuje wyraźnie rosnące znaczenie procesu cyfryzacji administracji publicznej w Polsce. Rośnie liczba usług publicznych dostępnych online, co stanowi odpowiedź na potrzeby społeczeństwa w kontekście przyspieszającej transformacji cyfrowej. Widoczny jest jednak pewien brak równowagi w rozwoju poszczególnych form e-usług, co wskazuje na potrzebę prowadzenia dalszych, pogłębionych analiz w tym zakresie.

BIBLIOGRAFIA-REFERENCES

Sources:

Komunikat Komisji Europejskiej: *Cyfrowy kompas na 2030 r.: europejska droga w cyfrowej dekadzie*, Bruksela, dnia 09.03.2021 r., COM(2021) 118 final.

Komunikat Komisji Europejskiej: *Kształtowanie cyfrowej przyszłości Europy*, Bruksela, dnia 19.02.2020 r., COM(2020) 67 final.

Studies:

- Bartol A., Herbst J., Pierścińska A., *Wykluczenie społeczno-cyfrowe w Polsce. Stan zjawiska, trendy, rekomendacje*, Fundacja Stocznia 2021.
- Batko K., Billewicz G., *E-usługi w biznesie i administracji publicznej*, „Studia Ekonomiczne” 2013, nr 136, s. 47-63.
- Batorski D., *Polacy wobec technologii cyfrowych - uwarunkowania dostępności i sposobów korzystania. Diagnoza Społeczna 2013, Warunki i Jakość Życia Polaków - Raport*, „Contemporary Economics” 2013, t. 7, s. 328-352.
- Bednarowska Z., *Desk research – wykorzystanie potencjału danych zastanych w prowadzeniu badań marketingowych i badań społecznych*, „Marketing i Rynek” 2015, nr 7, s. 18-26.
- Błażewski M., *E-administracja jako narzędzie komunikacji w procesie budowlanym*, „Folia Iuridica Universitatis Wratislaviensis” 2015, vol. 4, s. 133-144.
- Dąbrowska A., Janoś-Kreso M., Wódkowski A., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009.
- E-administracja. Skuteczna, odpowiedzialna i otwarta administracja publiczna w Unii Europejskiej*, red. S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa, Kraków 2022.
- E-administracja. Szanse i zagrożenia*, red. T. Stanisławski, B. Przywora, Ł. Jurek, Lublin 2013.
- Ejdys J., *Zaufanie do technologii w administracji*, Białystok 2018.
- Frąckiewicz E., Bąk I., *Umiejętności cyfrowe osób starszych w Polsce na tle krajów UE – analiza porównawcza*, „Gerontologia Polska” 2023, nr 32, s. 224-232.
- Golka M., *Czym jest społeczeństwo informacyjne?*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2005, nr 4, s. 253-265.
- Halamska M., *Zróżnicowanie społeczne „wiejskiej Europy”*, „Więś i Rolnictwo” 2015, nr 4, s. 47-65.
- Kamiński J., *Cyfryzacja usług jako efekt pandemii COVID-19*, Repozytorium Akademii Białskiej (WU) 2023, s. 7-23.
- Kasprzyk B., *Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2011, nr 23, s. 343-353.
- Kokot-Stępień P., Piersiala L., *Analiza funkcjonowania technologii informacyjnych w administracji publicznej*, „Collegium of Economic Analysis Annals SGH” 2019, nr 56, s. 9-103.
- Kuzionko-Ochrymiuk E., Śleszyńska-Świdarska A., *Wykorzystanie e-usług administracji publicznej przez współczesnego klienta*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” 2019, t. 22, zeszyt 9, s. 165-182.
- Mazur Z., Mazur H., Mendyk-Krajewska T., *Ocena jakości platform e-usług publicznych*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2018, nr 53, s. 203-216.
- Milek D., Nowak P., *Rozwój usług elektronicznej administracji publicznej w Polsce na tle Unii Europejskiej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2021, nr 1(65), s. 47-73.
- Rosa H., *Przyspieszenie społeczne. Etyczne i polityczne konsekwencje desynchronizacji społeczeństwa wysokich prędkości*, „Ethos. Kwartalnik Instytutu Jana Pawła II KUL” 2012, 3(99), s. 78-116.
- Rosa, H., *Przyspieszenie, wyobcowanie, rezonans*, Gdańsk 2020.
- Słownik pojęć w administracji publicznej*, red. I. Wieczorek, J. Szymanek, Łódź 2018.
- Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2020.
- Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2021 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2021.
- Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2022 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2022.
- Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2023 roku*, GUS, Warszawa-Szczecin 2023.
- Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2014-2018*, GUS, Warszawa-Szczecin 2018.
- Śledziwska K., Zięba D., *E-administracja w Polsce na tle Unii Europejskiej. Jak z niej (nie) korzystamy*, Digital Economy Lab UW, Warszawa 2016.

