

## Krzysztof Rybiński: III rewolucja przemysłowa, czyli rzeczy jakich jeszcze nie robiliśmy<sup>1</sup>



Olbrzymi postęp w dziedzinie technik informacyjnych i komunikacyjnych (ang. ICT – Information and Communication Technology), wraz ze spadkiem kosztów transportu i obniżeniem barier handlowych doprowadził do radykalnego przyspieszenia procesu globalizacji. Niektórzy idą jeszcze dalej i wprost określają ten proces jako trzecią

rewolucję przemysłową<sup>2</sup>, snują wizję usług medycznych, które mogłyby być wykonywane na odległość, jak np. badania radiologiczne Amerykanów, składające się ze zdjęć zrobionych w Stanach Zjednoczonych i z opisu zrobionego przez lekarza w Indiach lub w Australii. Nowe technologie przełamują granice i sięgają dalej, niż nasza wyobraźnia. Zeznania podatkowe prawie pół miliona Amerykanów są wypełniane przez doradców podatkowych w Indiach<sup>3</sup>, a obsługa kierowców w niektórych McDonaldach jest tak zorganizowana, że głos z mikrofonu jest głosem osoby znajdującej się w odległości kilku tysięcy kilometrów; podobnie jest w przypadku rezerwacji stolika w niektórych restauracjach. To zjawisko zwane *outsourcingiem* i *offshoringiem* radykalnie zwiększyło wydajność pracy, poprawiło jakość produktów i usług, obniżyło ceny. Nawet telefoniczne badania satysfakcji konsumenta w USA są często prowadzone przez *call centers* w Indiach.

Postęp w dziedzinie ICT jest również jednym w głównych czynników, tłumaczących dlaczego w ostatnich 10 latach gospodarka Stanów Zjednoczonych rozwijała się znacznie szybciej, niż gospodarka strefy euro. Dostępne badania<sup>4</sup> pokazują, że m.in. dzięki wykorzystaniu technologii ICT w handlu detalicznym i hurtowym wydajność pracy w tych sektorach rosła wielokrotnie szybciej w Stanach Zjednoczonych, niż w Europie. Największa światowa sieć supermarketów, amerykański Wal-Mart, wdrożył nową technologię RFID (ang. Radio Frequency Identification), która pozwoli jeszcze bardziej zwiększyć wydajność sieci i ograniczyć koszty związane z logistyką. Większość dostawców Wal-Mart'a również musi wdrożyć tę technologię.

Powyższe przykłady pokazują, że postęp w dziedzinie gospodarki elektronicznej, czyli e-gospodarki, umożliwi globalną optymalizację procesu produkcji, co prowadzi do szybkiego wzrost wydajności, poprawy jakości, obniżenia cen i daje przez to daleko idące korzyści konsumentom.

Okazuje się, że polska gospodarka plasuje się wysoko w większości rankingów określających atrakcyjność inwestycyjną lub *offshoringową*<sup>5</sup>, mimo że jesteśmy na szarym końcu, jeśli chodzi o gotowość do wdrożenia e-gospo-

<sup>1</sup> Artykuł jest opracowanym zapisem wystąpienia Krzysztofa Rybińskiego, wiceprezesa NBP, wygłoszonego na Kongresie Gospodarki Elektronicznej, którego pierwsza część odbyła się w Warszawie 21 marca 2006 r. Organizatorami Kongresu był Związek Banków Polskich i Forum Technologii Bankowych, a patronat medialny sprawowały: Logistyka, e-Fakty, Rzeczpospolita, Polskie Radio, TV Biznes, Computerworld, Bank i Nowoczesny Bank Spółdzielczy (przyp. red.). Relację z kongresu zamieścimy w następnym wydaniu "Logistyki".

<sup>2</sup> A.Blinder "Fear of Offshoring", CEPS Working Paper No. 119, grudzień 2005.

<sup>3</sup> Ten przykład i wiele innych można znaleźć w książce Thomasa Friedmana pod tytułem „The World is Flat, A Brief History of the Twenty-First Century” wydanej w 2005 r.

<sup>4</sup> B. van Ark "Europe's Productivity Gap: Catching Up or Getting Stuck?", artykuł przygotowany na International Symposium on Productivity, Competitiveness and Globalisation, Banque de France, Paryż, 4 listopada 2005; R.McGuckin, M.Spiegelman, B. van Ark: The Retail Revolution – Can Europe Match U.S. Productivity Performance?, The Conference Board, marzec 2005; oraz Raport "Deepening the Lisbon Agenda, Studies on Productivity, Services, Technologies" opracowany przez Federalne Ministerstwo Gospodarki i Pracy Austrii, opublikowany w styczniu 2006.

<sup>5</sup> Na przykład raport firmy konsultingowej A. T. Kearney's "Offshore Location Attractiveness Index, Making Offshore Decisions" opublikowany w 2004 r. Oceniane były 3 kategorie wskaźników: struktura finansowa (koszty pracy, koszty infrastruktury, koszty podatkowe i regulacyjne) z wagą 40%, umiejętności pracowników oraz ich dostępność (skumulowane doświadczenie prowadzenie interesów, łatwość w zatrudnieniu pracowników, znajomość języków obcych i wykształcenie, wskaźniki społeczne np. stopa bezrobocia) z wagą 30%, otoczenie w prowadzeniu przedsiębiorstwa (uwarunkowanie kraju, infrastruktura, kulturowa adaptowalność, ochrona własności intelektualnej) z wagą 30%.

darki, a nasze główne atuty to m.in. korzystna lokalizacja, duży rynek i dobrze wykształceni oraz relatywnie tani pracownicy. To oznacza, że proces globalizacji produkcji i usług może być dla naszego kraju szansą na szybki rozwój, jeżeli usuniemy nasze główne mankamenty, a wśród nich niski poziom zaawansowania w dziedzinie e-gospodarki i e-administracji. Nie można stać w miejscu, bo inne kraje szybko budują nowoczesną e-gospodarkę.

W nowej globalnej gospodarce sektor publiczny musi być aktywny, innowacyjny i musi wpiąć swoich obywateli i przedsiębiorców. Np. Narodowy Bank Polski w ramach swoich ustawowych zadań wspólnie z partnerami z sektora finansowego stworzył nowoczesną infrastrukturę płatniczą dla systemów wysokokwotowych (system SORBNET prowadzony przez NBP), jak i detalicznych (system ELIXIR prowadzony przez KIR SA), zapewniając efektywną i bezpieczną obsługę w zakresie rozliczeń obu rodzajów płatności w złotych. Zakres usług dla sektora bankowego został poszerzony w 2005 r. o dwa nowe systemy płatności dla rozliczania transakcji nominowanych w euro (krajowych i transgranicznych): system SORBNET-EURO, obsługujący głównie płatności wysokokwotowe (międzybankowe i klientowskie) oraz system EuroELIXIR, zapewniający tańsze i szybsze, niż dotychczas, rozliczanie detalicznych płatności w euro. System SORBNET-EURO umożliwia przekazywanie płatności do systemu TARGET, zapewniając obsługę płatności transgranicznych w czasie rzeczywistym pomiędzy bankami polskimi, a bankami z krajów Unii Europejskiej. Poza Polską tylko trzy kraje członkowskie UE spoza strefy euro (tj. Dania, Szwecja i Wielka Brytania) dokonały podobnych zmian w zakresie krajowego systemu płatniczego, zapewniając połączenie z infrastrukturą paneuropejską. Zmian takich natomiast nie dokonał dotąd żaden inny spośród nowych krajów członkowskich. System ELIXIR, prowadzony przez KIR SA, należy do najnowocześniejszych systemów płatności w Unii Europejskiej. Charakteryzuje się bardzo częstym rozrachunkiem (3 sesje rozrachunkowe dziennie w NBP), co

umożliwia krótki cykl rozliczeniowy i jego zamknięcie w jednym dniu roboczym. Wymiana zleceń płatniczych pomiędzy bankami następuje wyłącznie w drodze elektronicznej. Oprócz systemu ELIXIR, KIR SA od niedawna oferuje bankom bliźniaczy system EuroELIXIR (w styczniu 2006 r. uczestniczyły w nim 34 banki, w tym NBP oraz 9 spośród 10 największych banków na rynku polskim) dla rozliczania transakcji w euro, zarówno krajowych (bez ograniczeń kwotowych), jak i transgranicznych (do wysokości 12 500 EUR, a od 1 stycznia 2006 r. do wysokości 50 000 EUR). W przypadku transakcji transgranicznych jest to możliwe dzięki uczestnictwu NBP w systemach STEP 2 i EURO 1.

Pomimo stosunkowo wysokiego poziomu rozwoju infrastruktury płatniczej w Polsce, jest ona słabo wykorzystywana przez indywidualnych konsumentów. W ostatnich kilku latach w Polsce dokonał się znaczny postęp w rozwoju bankowości elektronicznej, jednak w porównaniu do innych krajów UE i naszych najbliższych sąsiadów nadal wypadamy słabo, biorąc pod uwagę poziom wykorzystania przez klientów rachunków bankowych, jak również rozliczeń bezgotówkowych za pośrednictwem kart płatniczych. Przykładowo, liczba transakcji przypadających na jedną kartę wydaną w Polsce, w krajowych terminalach POS wyniosła ok. 11 transakcji w 2004 r., natomiast średnio w krajach UE dokonano jedną kartą ponad 35 transakcji. Nie ulega żadnej wątpliwości, że istnieje ścisły związek między rozwojem systemu płatniczego i gospodarki elektronicznej. Aby rozliczać transakcje w e-gospodarce potrzebna jest efektywna i nowoczesna infrastruktura płatnicza, zaś wolumen tych transakcji będzie rósł wtedy, gdy e-gospodarka i e-administracja będą się szybko rozwijały i będą się wzajemnie w tym rozwoju wspierać.

Jest zrozumiałe, że również administracja nie pozostaje obojętna na działanie sił globalizacyjnych. Choć funkcje administracji pozostały takie same, jak w tradycyjnym państwie narodowym – budowanie strategii i prowadzenie polityki, tworzenie regulacji i prawa oraz świadczenie usług dla obywateli – to zakres tych funkcji już się zmienił. Na przykład, ustala-

nie strategii i prowadzenie polityki nie może już obejść się bez udziału specjalistów z danej dziedziny spoza sektora publicznego. Tworzone prawo i warunki działania muszą dostosowywać się do tendencji niesionych z nurtem globalizacji, zaś usługi publiczne muszą być świadczone z uwzględnieniem coraz większych wymagań obywateli, maksymalizacji efektywności oraz szans związanych z wykorzystaniem praktyk sektora prywatnego, a więc usługi te są coraz bardziej zdecentralizowane, oparte na partnerstwie publiczno – prywatnym, jak również prywatyzowane.

Kolejny czynnik, wpływający na zmiany w sposobie działania państwa, to rozwój technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Pozwala on, po pierwsze, na „wychodzenie” z jednostronnych kanałów komunikacji w kierunku interaktywnej dwukierunkowej komunikacji, umożliwiającej m.in. większą aktywność obywateli i przedsiębiorców oraz lepsze dostosowanie usług świadczonych przez sektor publiczny do potrzeb obywateli. Po drugie, rozwój sektora ICT prowadzi do wzrostu innowacyjności sektora publicznego na całym świecie, a to oznacza, że zmiany w sposobie działania sektora publicznego mają coraz rzadziej charakter reprodukcji, a coraz częściej sektor publiczny staje się jednym z liderów innowacyjności w sektorze usług. W konsekwencji, metody działania państwa i realizacji jego funkcji nieodwracalnie podążają w kierunku wykorzystania technologii i przyjmują postać e-strategii, e-polityki, e-regulacji oraz e-usług.

Stoimy więc wobec e-rzeczywistości, w której e-administracja ma zobowiązania wobec e-gospodarki. W przeszłości, w gospodarce sektor publiczny podążał za sektorem prywatnym, wykorzystując najlepsze praktyki zarządzania organizacją, obsługi i zarządzania kontaktami z klientem czy zastosowania technologii prowadzących do zwiększenia efektywności i skuteczności działania. We współczesnej, globalnej e-gospodarce, sektor publiczny ma do odegrania znacznie trudniejszą i bardziej wymagającą rolę. Ta rola to przede wszystkim stworzenie takich warunków, żeby zarówno obywate-



le, przedsiębiorcy, jak i cała gospodarka odnieśli sukces na globalnym rynku produktów, globalnym rynku usług, globalnym rynku pracy, kapitału i wiedzy. Skuteczna realizacja tej roli wymaga znaczących zmian w sposobie funkcjonowania e-administracji, w porównaniu z tradycyjną administracją publiczną.

E-administracja musi w twórczy sposób wykorzystywać technologię, która pozwoli świadczyć lepsze usługi dla obywateli i przedsiębiorców, dając im większy wybór (np. sposobów komunikacji z urzędem) i opcje personalizacji usług, przy równoczesnym ograniczaniu kosztów. E-administracja musi zmieniać sposób organizacji własnej pracy i porozumiewania się między urzędami i organami administracji publicznej, np. przejmując od swoich klientów (obywateli i przedsiębiorców) ciężar zarządzania informacją. E-administracja musi nadawać kierunki rozwoju e-gospodarce poprzez tworzenie strategii, przepisów i systemu bodźców.

Państwo jako regulator może określać standardy działania poprzez nakładanie na obywateli lub grupy „lepiej przygotowanych” obywateli, obowiązku korzystania z elektronicznych środków komunikacji. W USA i Holandii duże przedsiębiorstwa mają obowiązek składania e-deklaracji podatkowych<sup>6</sup>. We Francji z kolei uznano, że dobrą „lokomotywą” dla wprowadzania nowych standardów jest środowisko studencko – naukowe. Dlatego też wnioski o granty naukowe przyjmowane są wyłącznie w postaci elektronicznej<sup>7</sup>.

Nakładanie obowiązków to jeden ze sposobów zmierzających do rozprzestrzenienia interaktywnych metod komunikacji. Jednak trzeba pamiętać o jego ograniczonej skuteczności

w sytuacjach, gdy obywatel jest nieprzygotowany lub niechętnie zmienia swoje przyzwyczajenia. Z badań wynika, że nawet w krajach o wysokiej pozycji w rankingu dostępu indywidualnych osób do ICT, czasami zauważalna jest wstrzeźliwość w korzystaniu z oferowanych obywatelom usług e-administracji<sup>8</sup>. W Danii zauważono, że przyczyna leży w braku powszechnego zrozumienia, jakie osobiste korzyści może uzyskać obywatel korzystający z usług e-administracji. Wskazuje to na potrzebę poprawienia działań edukacyjno – informacyjnych. Dania nie jest pod tym względem wyjątkiem. W wielu krajach przygotowywane są, a w niektórych już uruchomiono, programy promocyjne zachęcające do wykorzystywania elektronicznej komunikacji z administracją publiczną. W Singapurze uruchomiono stronę internetową, z której można dokonać płatności do niemal każdego urzędu i agencji rządowej w kraju, a wśród użytkowników serwisu losowane są cotygodniowe i comiesięczne nagrody<sup>9</sup>. Inne ciekawe rozwiązanie zastosowano w Dubaju, gdzie uruchomiono program lojalnościowy dla obywateli korzystających z usług publicznych świadczonych przez Internet. Pierwszy krok to 10-godzinny kurs korzystania z usług on-line. Władze przewidują, że do końca 2006 r. przescholą 10 000 obywateli i pracowników służby cywilnej. Na zakończenie kursu obywatele otrzymują certyfikat i kartę lojalnościową. Każde korzystanie z usług on-line dodaje do karty punkty, które mogą być potem wymienione na preferencyjne stawki w bankach, liniach lotniczych i u innych partnerów programu<sup>10</sup>. A usługi dostępne on-line w różnych krajach na świecie są bardzo różnorodne.

Wszystkie przygotowane są w celu jak najlepszego zaspokojenia potrzeb obywateli i przedsiębiorstw, a równocześnie z myślą o wzroście efektywności działania samej administracji i sektora publicznego. Z długiej listy, która stale jest uzupełniana nowymi rozwiązaniami, warto wspomnieć choć o kilku. Np. Szwedzi i Estońcy otrzymują od urzędów skarbowych wyliczoną wartość podatku rocznego (na podstawie wszystkich informacji wpływających w ciągu roku), zaś potwierdzenia odsyłają w postaci SMS-a, telefonicznie (przez automat IVR<sup>11</sup>) lub przez Internet<sup>12</sup>. Z kolei Finowie, po zmianie miejsca zamieszkania nie muszą odwiedzać urzędu osobiście, tylko wchodzą na stronę WWW, gdzie wprowadzają nowe dane. Dla potwierdzenia autentyczności używany jest certyfikat wpisany w kartę SIM w telefonie komórkowym Fina<sup>13</sup>. SMS-y wykorzystywane są też w wielu innych usługach publicznych: na Filipinach ofiary przestępstwa mogą sprawdzać postępy w dochodzeniu za pomocą SMS. W Singapurze obywatel może zamówić usługę otrzymywania SMS-a z przypomnieniem o terminie płacenia podatku drogowego, zwrotu książek do biblioteki, czy przedłużenia ważności paszportu; może również w ten sposób otrzymywać wyniki badań medycznych<sup>14</sup>.

Dużym wyzwaniem dla sektora publicznego jest świadczenie usług zorientowanych na wygodę obywatela (klienta), a nie – jak przez wiele lat wcześniej – na wygodę urzędników. Oznacza to konieczność nie tylko zmiany sposobu komunikacji z obywatelem, ale często zmusza urzędy do dostosowania wewnętrznych procesów oraz do zwiększenia współpracy między urzędami. Dzięki temu powstają projekty typu „każde

<sup>6</sup> „Leadership In Customer Service: New Expectations, New Experiences”, The Government Executive Series, Accenture, 2005.

<sup>7</sup> ibidem.

<sup>8</sup> „OECD Government Studies. Denmark”, styczeń 2006.

<sup>9</sup> „Global E-Government Readiness Report 2005. From E-Government to E-Inclusion”, United Nations, 2005. Płatności można dokonać wchodząc na portal My.eCitizen pod adresem <http://my.ecitizen.gov.sg>.

<sup>10</sup> „Leadership In Customer Service: New Expectations, New Experiences”, The Government Executive Series, Accenture, 2005.

<sup>11</sup> ibidem.

<sup>12</sup> „OECD Government Studies. Denmark”, styczeń 2006.

<sup>13</sup> „Global E-Government Readiness Report 2005. From E-Government to E-Inclusion”, United Nations, 2005. Płatności można dokonać wchodząc na portal My.eCitizen pod adresem <http://my.ecitizen.gov.sg>.

<sup>14</sup> „E-government today and tomorrow”, Public Sector Technology & Management, Vol. 3.1, January/February 2006, s. 60.

<sup>11</sup> IVR – ang. Interactive Voice Response – technologia telefoniczna pozwalająca użytkownikowi na porozumiewanie się z bazą danych poprzez telefon z funkcją wybierania tonowego. Użytkownik może w ten sposób otrzymać żądane informacje z bazy, bądź zasilić bazę odpowiednimi danymi.

<sup>12</sup> „Leadership In Customer Service: New Expectations, New Experiences”, op. cit., prezentacja Ain Järv pt. „e-Economy and e-Government in Estonia” w dn. 5. 01.2006 w Narodowym Banku Polskim.

<sup>13</sup> System ten uruchomiony został w połowie 2005 r. dla klientów drugiego największego operatora telekomunikacji komórkowej w Finlandii – Elisa. Więcej na ten temat na stronach [www.pstm.net/article/index.php?articleid=707](http://www.pstm.net/article/index.php?articleid=707)

<sup>14</sup> <http://My.eCitizen.gov.sg>

drzwi są dobre”, w ramach których urząd bierze na siebie odpowiedzialność udzielenia odpowiedzi na pytanie, które do niego wpływa, nawet jeśli nie dotyczy jego obszaru. „Jedna sprawa – jeden punkt kontaktowy” – jak np. rejestracja nowej firmy – możliwa jest w wielu krajach on-line na stronie WWW, gdzie wypełnia się wszystkie niezbędne formularze (dla służb ewidencyjnych, podatkowych, statystycznych, etc.) oraz autoryzuje za pomocą podpisu elektronicznego. Integracja funkcji i procesów „na zapleczu” pozwoliła na zorganizowanie w Estonii pierwszych na świecie wyborów przez Internet. W październiku 2005 r. w e-wyborach wzięło udział ponad 9 000 Estończyków<sup>15</sup>. Orientacja na wygodę klienta doprowadziła również do otwarcia się sektora publicznego na rozwiązania z zakresu partnerstwa publiczno – prywatnego. Jednym z jego objawów jest wprowadzona w Singapurze możliwość składania podania o paszport w punkcie fotograficznym, zaraz po zrobieniu zdjęcia paszportowego.

Innym istotnym czynnikiem, stymulującym rozwój zarówno e-administracji, jak i e-gospodarki, jest przenikanie innowacyjności oraz poszukiwanie nowych zastosowań dla znanych technologii pomiędzy sektorem prywatnym i państwowym. Np. wspomniana technologia RFID była początkowo wykorzystywana do oznaczania towarów w czasie transportu i magazynowania, jako technologia bardziej zaawansowana niż kod kreskowy. W tej chwili w Chinach, które wprowadziły standard RFID na skutek starań największej na świecie firmy handlowej Wal-Mart, rozważane jest zastosowanie go w bankach

krwi do śledzenia lokalizacji dowolnej partii krwi. Inne wykorzystanie technologii RFID, ale też w służbie zdrowia, testowane jest teraz w szpitalu Singapore General Hospital na oddziale ortopedycznym. Pacjent otrzymuje na czas pobytu w szpitalu opaskę, która pozwala śledzić jego miejsce pobytu, zaś wbudowany termosensor mierzy temperaturę bez przeszkadzania pacjentowi. Pielegniarki i lekarze mają stały dostęp do informacji o pacjentach na urządzeniach przenośnych. Ponadto, istnieje możliwość zintegrowania systemu z monitoringiem pracy serca oraz ciśnienia krwi<sup>16</sup>. Zupełnie inne, choć nieco kontrowersyjne zastosowanie dla RFID, znaleziono w prokuraturze w Meksyku, gdzie pracownikom mającym dostęp do tajnych dokumentów wszczepiono pod skórę chip<sup>17</sup>. Jest to równocześnie narzędzie autoryzacji dostępu, jak i kontroli.

Przyglądając się rozwojowi usług publicznych w różnych obszarach na świecie, można odnieść wrażenie, że w wysokorozwiniętych krajach Europy, jak i Ameryki Płn., e-administracja jest już trwale obecna w codziennym życiu, dobrze zorganizowana, dobrze przeanalizowana i w świadomy oraz konsekwentny sposób podnosi jakość usług publicznych, podczas gdy w rozwijających się krajach Azji zauważyć można większą dynamikę rozwoju i większą odwagę we wprowadzaniu nowatorskich rozwiązań. O postępach krajów azjatyckich jednoznacznie świadczą rankingi, które – stosując różne metodologie – zawsze plasują w ścisłej światowej czołówce, w tym co najmniej dwa kraje spośród następujących: Singapur, Tajwan, Korea Płd., Hong-Kong. Poniżej

Tab. 1. ONZ-owski wskaźnik gotowości do e-administracji, 2005 (fragment).

Źródło: „Global E-Government Readiness Report 2005. From E-Government to E-Inclusion”, United Nations, 2005

Lp.	Kraj	Wskaźnik
1.	USA	0.9062
2.	Dania	0.9058
3.	Szwecja	0.8983
4.	Wielka Brytania	0.8777
5.	Korea Płd.	0.8727
6.	Australia	0.8679
7.	Singapur	0.8503
8.	Kanada	0.8425
9.	Finlandia	0.8231
10.	Norwegia	0.8228
11.	Niemcy	0.8050
12.	Holandia	0.8021
13.	Nowa Zelandia	0.7987
14.	Japonia	0.7801
15.	Islandia	0.7794
19.	Estonia	0.7347
27.	Węgry	0.6536
29.	Czechy	0.6396
31.	Meksyk	0.6061
36.	Słowacja	0.5887
37.	Cypr	0.5872
38.	Polska	0.5872
39.	Hiszpania	0.5847

przedstawiono ranking wybranych krajów według wskaźnika gotowości do wdrożenia e-administracji<sup>18</sup>, opracowanego przez ONZ<sup>19</sup>.

Miejsce Polski to koniec czwartej dziesiątki, daleko za Estonią, Węgrami, Czechami, Meksykiem i Słowacją. W porównaniu z innymi krajami UE bardzo słabo<sup>20</sup> wypadamy w takich

<sup>15</sup> „eGovernment In the Member States of the European Union”, ID ABC, listopad 2005.

<sup>16</sup> „RFID tracks fever cases in Singapore hospital”, www.pstm.net/article/index.php? articleid=788

<sup>17</sup> „Bez czipa nie wejdiesz. Identyfikator pod skórą”, Gazeta Wyborcza, 16.02.2006.

<sup>18</sup> ONZ-owski wskaźnik gotowości do e-administracji jest kompozycją możliwości (przygotowania) oraz chęci (wysiłków) krajów - po pierwsze, do wykorzystywania rozwiązań e-administracji do rozwoju opartego na ICT, a po drugie do wykorzystywania technologii ICT w celu promowania dostępu do e-administracji dla obywateli oraz zwiększania udziału obywateli we współtworzeniu państwa, czyli podejmowaniu decyzji. Wskaźnik obejmuje więc zarówno ocenę rozwoju stron WWW, jak i charakterystyki dostępu, np. infrastruktura, czy poziom biegłości w jej wykorzystaniu. Do powstania wskaźnika gotowości do e-administracji wykorzystywane są trzy wskaźniki cząstkowe – wskaźnik WWW, wskaźnik infrastruktury telekomunikacyjnej, wskaźnik kapitału ludzkiego. Więcej na ten temat w „Global E-Government Readiness Report 2005. From E-Government to E-Inclusion”, United Nations, 2005.

<sup>19</sup> ibidem.

<sup>20</sup> Metodologia oceny świadczonych usług w badaniu Komisji Europejskiej polega na stworzeniu pięciostopniowej skali wyznaczającej poziom świadczonych usług: POZIOM 0 – brak publicznie dostępnej strony internetowej, bądź brak możliwości zakwalifikowania istniejącej strony WWW do którejkolwiek z poziomów 1 – 4 (na wykresie 0% – 24%); POZIOM 1 – INFORMACJA – informacja niezbędna do rozpoczęcia procedury skorzystania z danej usługi publicznej jest dostępna online (na wykresie 25% – 49%); POZIOM 2 – JEDNOSTRONNA INTERAKCJA – publicznie dostępna strona WWW oferuje możliwość pobrania formularza, który po wypełnieniu w formie papierowej pozwala na rozpoczęcie procedury skorzystania z danej usługi publicznej (na wykresie 50% – 74%); POZIOM 3 – DWUSTRONNA INTERAKCJA – publicznie dostępna strona WWW oferuje możliwość uruchomienia procedury skorzystania z danej usługi publicznej za pomocą wypełnienia i wysłania formularza elektronicznego. Niezbędny jest więc rodzaj autoryzacji osoby chcącej skorzystać z usługi (na wykresie 75% – 99%); POZIOM 4 – PEŁNE ELEKTRONICZNE ZAŁATWIENIE SPRAWY – publicznie dostępna strona WWW pozwala całkowicie zrealizować usługę publiczną przez Internet, włączając etap decyzji oraz jej dostarczenia. Żadne inne procedury na papierze nie są konieczne (na wykresie 100%). Więcej na ten temat w „Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?. Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the Fifth Measurement”, Capgemini for European Commission, październik 2004.

kategoriach, jak możliwość rozliczenia się z fiskusem on-line (składanie deklaracji i dokonywanie płatności), wyrobienia prawa jazdy on-line czy rejestracji samochodu przez Internet. Ostatnie miejsce w UE otrzymaliśmy za brak możliwości rejestracji firmy on-line, ponieważ nie ma nawet możliwości pobrania formularzy do wypełnienia ze strony internetowej, podczas gdy już w 7 krajach UE rejestrację firmy można przeprowadzić on-line bez konieczności wypełniania jakichkolwiek dodatkowych procedur na papierze. Jedyny obszar, w którym Polska spełnia wszystkie wymagania, aby znaleźć się wśród najlepszych, to składanie deklaracji celnych on-line. Jest to usługa dostępna na najwyższym poziomie w zdecydowanej większości krajów UE, gdzie tylko 6 krajów świadczy ją na poziomie niższym od maksymalnego<sup>21</sup>.

Warto pamiętać, że e-administracja rozwija się nie po to, by dobrze wyglądać w rankingach, ale ze względu na wymierne i bardzo konkretne korzyści, jakie przynosi obywatelom, firmom, samej administracji publicznej oraz całej gospodarce. Z badań Komisji Europejskiej wynika, że obywatele UE zaoszczędzają rocznie ok. 7 mln godzin dzięki rozliczaniu podatku dochodowego przez Internet (składaniu deklaracji i dokonywaniu płatności). Gdyby taka usługa była powszechnie dostępna i wykorzystywana, oszczędności obywateli Unii wyłącznie z tytułu rozliczania podatku dochodowego mogłyby sięgnąć 100 mln godzin rocznie. Oszacowano, że każda transakcja on-line prowadzi do skrócenia czasu jej realizacji średnio o ponad godzinę<sup>22</sup>. Skalę możliwych oszczędności można sobie wyobrazić biorąc pod uwagę dane opublikowane przez Zjednoczone Emiraty Arabskie, z których wynika, że tylko w Dubaju, którego populacja sięga niewiele ponad 1 mln mieszkańców, w ciągu miesiąca realizowanych jest 45 000 transakcji on-line<sup>23</sup>. Korzyści z rozwoju e-administracji można

przedstawić również w kategoriach finansowych – oszacowano, że firmy w UE oszczędzają ok. 10 euro z tytułu VAT na każdej transakcji on-line<sup>24</sup>, zaś badania przeprowadzone w Singapurze dla Trade-Net pokazują, że dzięki skróceniu czasu wydawania pozwoleń handlowych on-line do 1 minuty, przedstawiciele biznesu zaoszczędzili około 1 mld USD<sup>25</sup>.

Im bardziej rewolucyjne usługi, tym bardziej zaawansowana technologia oraz większa integracja baz danych „na zapleczu”. Nie wchodząc w szczegóły techniczne oznacza to, że przy wzroście jakości usług publicznych rośnie również ryzyko związane z ochroną prywatności oraz informacji gospodarczych. Nie ulega zaś wątpliwości, że zaufanie społeczeństwa jest kluczowe dla rozwoju e-administracji, bo w istotny sposób kształtuje ono popyt obywateli i przedsiębiorców na usługi e-administracji. Potknięcia i błędy popełnione w przeszłości przez administracje w różnych miejscach na świecie dowodzą, że przy projektowaniu i wprowadzaniu rozwiązań z zakresu e-administracji, bezpieczeństwo danych i informacji oraz zapewnienie prywatności muszą być jednymi z najwyższych priorytetów. W niektórych krajach wbudowano wręcz w wizję rozwoju e-administracji. Tak jest w Singapurze, gdzie wizja rozwoju e-administracji zbudowana jest wokół trzech podstawowych obszarów, a w każdym z nich znajdują się elementy związane z bezpieczeństwem, prywatnością i zaufaniem<sup>26</sup>:

1. „administracja połączona siecią” (*ang. Networked Government*) – jako baza rozwoju. Ta sieć administracji ma prowadzić do urzeczywistnienia hasła „Wiele urzędów, jedna administracja!”. Ma być skuteczna, efektywna, bezpieczna i adekwatna do potrzeb,
2. „zadowoleni klienci” (*ang. Delighted Customers*) – jako przejaw orientacji na zaspokajanie potrzeb klientów. W ramach tego obszaru e-usługi

publiczne mają być wygodne i łatwe do użycia, mają przekraczać granice organizacji, muszą respektować prywatność klienta,

3. „obywatele razem” (*ang. Connected Citizens*) – to obszar wspierający aktywne postawy obywatelskie. Hasła, wokół których koncentruje się ten obszar, to: „Obywatele jako interesariusze” (*ang. Stakeholders*), budowanie wspólnot oraz większe zaufanie i pewność”.

Klarowna i powszechnie znana wizja jest niewątpliwie kluczowym elementem rozwoju e-administracji, ponieważ to właśnie wizja jest przejawem woli i zaangażowania rządzących. To wizja pokazuje, dokąd zmierzamy i stawia drogowskazy. To wizja motywuje wszystkich obywateli, przedsiębiorców i urzędników do zgodnego, twórczego działania.

Nieodparcie nasuwają się więc pytania:

- czy mamy wizję tego, jaka będzie Polska, np. w 2015 r.
- czy sektor publiczny pyta obywateli, przedsiębiorców, czy są zadowoleni z poziomu usług świadczonych przez sektor publiczny
- czy zachęcamy Polaków, żeby pomogli usprawnić usługi publiczne,
- czy mamy system bodźców finansowych i innych, który skłania urzędników do takiego zachowania, żeby obywatele i firmy byli zadowoleni ze świadczonych usług publicznych
- czy dobrze wykorzystujemy łączny potencjał i synergię sektora publicznego i prywatnego, w szczególności sektora finansowego, w celu budowy e-gospodarki na miarę XXI w.
- czy jesteśmy gotowi zmienić sposób, w jaki działamy, aby robić rzeczy, jakich jeszcze nigdy nie robiliśmy.

Jeżeli odpowiedź na większość tych pytań brzmi „nie” to oznacza, że musimy podjąć działania, które pozwolą zmniejszyć dystans dzielący polską e-gospodarkę od innych e-gospodarek.

*Opracował oraz fot.: Iwo Nowak*

<sup>21</sup> ibidem.

<sup>22</sup> „Top of the Web. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services”, grudzień 2004.

<sup>23</sup> „Public Sektor Technology & Management”, Vol. 2.2, Marzec/Kwiecień 2005, s.14.

<sup>24</sup> „Top of the Web. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services”, grudzień 2004.

<sup>25</sup> Badania przeprowadzone przez IBM Corporation, więcej na ten temat np. w „Paperless Trading: Benefits to APEC”, Ministry of Foreign Trade and Economic Cooperation, 2001.

<sup>26</sup> www.egov.gov.sg