

MIEJSCE E-ADMINISTRACJI W KREOWANIU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO – TEORIA I PRAKTYKA

1. Wprowadzenie

Dokonujące się od pewnego czasu przemiany społeczne, ekonomiczne i technologiczne radykalnie zmieniają otaczającą nas rzeczywistość¹. Motorem tych przemian jest informacja, która stała się zasobem niezbędnym do funkcjonowania i rozwoju każdego społeczeństwa, każdej gospodarki, każdej organizacji i każdego człowieka trzeciego milenium². W nowej rzeczywistości olbrzymi potencjał wykazuje

¹ M. Fox, *Corporate Governance Lessons from Transition Economic Reform*, Princeton University Press, Princeton 2006; G. Hamel, B. Breen, *The Future of Management*, Harvard Business School, Boston 2007; N.K. Hanna, *e-Transformation: Enabling New Development Strategies*, Springer, New York 2009; N.K. Hanna, *Enabling Enterprise Transformation. Business and Grassroots Innovation for the Knowledge Economy*, Springer, New York 2010; D. Tapscott, *Grown Up Digital: How the Net Generation is Changing Your World*, McGraw-Hill, New York 2009; D. Tapscott, A.D. Williams, *Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything*, Penguin Group, New York 2006.

² E. Awad, H. Ghaziri, *Knowledge Management*, Pearson Education, Prentice Hall, New Jersey 2004; K. Dalkir, *Knowledge Management in Theory and Practice*, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford 2005; J.M. Firestone, M.W. McElroy, *Key Issues in the New Knowledge Management*, Elsevier Butterworth-Heinemann, Burlington 2003; A. Kowalczyk, B. Nogalski, *Zarządzanie wiedzą. Koncepcja i narzędzia*, Difin, Warszawa 2007; W.M. Grudzewski, K.I. Hejduk, A. Sankowska, M. Wańtuchowicz, *Sustainability w biznesie, czyli przedsiębiorstwo przyszłości. Zmiany paradygmatów i koncepcji zarządzania*, Poltext, Warszawa 2010.

stosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT)³. Efektem transformacji jest natomiast społeczeństwo informacyjne⁴. Społeczeństwo informacyjne (SI) to nie tyle modny temat do dyskusji intelektualistów, ile obiektywna, wymagająca pragmatyzmu rzeczywistość i nowe paradygmaty naukowo-badawcze. Wizja społeczeństwa informacyjnego jest zajmująca i wymaga fundamentalnych zmian w sposobach myślenia na temat jego funkcjonowania i rozwoju. Tworzący się nowy paradygmat społeczeństwa informacyjnego skłania zatem do poszukiwania i projektowania coraz doskonalszych rozwiązań informatycznych, które pozwolą kreować i doskonalić społeczeństwa informacyjne.

Budowa społeczeństwa informacyjnego stała się dla wielu państw, regionów i miast sprawą priorytetową. Dostrzegły one nowe możliwości rozwoju oraz okazję do stania się atrakcyjnymi partnerami na globalnym i konkurencyjnym rynku. Wiele państw, w tym Polska, budowę SI wpisało w swoje plany strategiczne. Interesującą propozycją związaną z budową SI jest zastosowanie ICT do przebudowy procesów wewnętrznych administracji publicznej oraz udostępnienia elektronicznych usług publicznych⁵. Co więcej, zdaniem autorki niniejszego artykułu należy wyrazić pogląd, iż rozwój społeczeństwa informacyjnego nie jest możliwy bez sprawnie funkcjonującej elektronicznej administracji (e-administracji).

Celem tego opracowania jest przedstawienie paradygmatu społeczeństwa informacyjnego oraz miejsca, jakie w rozwoju społeczeństwa informacyjnego zajmuje elektroniczna administracja. W części poznawczej opisano istotę i genezę społeczeństwa informacyjnego oraz przedstawiono elektroniczną administrację jako jeden

³ Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych, red. C.M. Olszak, E. Ziemia, Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2010; N. Roztocki, H.R. Weistroffer, *Information Technology in Transition Economie*, „Journal of Global Information Technology Management” 2008, no. 11 (4), s. 2–9; N. Roztocki, H.R. Weistroffer, *Information and Communications Technology in Developing, Emerging and Transition Economies: An Assessment of Research*, w: *Proceedings of the Fifteenth Americas Conference on Information Systems*, San Francisco 2009, August 6–9, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1457435 [dostęp 12.10.2011]; E. Ziemia, *Projektowanie portali korporacyjnych dla organizacji opartych na wiedzy*, Akademia Ekonomiczna, Katowice 2009; W. Hesse, D. Muller, A. Ruß, *Information, Information Systems, Information Society: Interpretations and Implications*, „Poiesis Prax” 2008, no. 5, s. 159–183.

⁴ C.M. Olszak, E. Ziemia, *The Information Society Developments on a Regional Level*, „The Journal of Issues in Informing Science and Information Technology” 2009, vol. 6, s. 213–225; Kierunki rozwoju społeczeństwa, op.cit.; W. Hesse, D. Muller, A. Ruß, op.cit.; F. Webster, *Theories of the Information Society*, Routledge, New York 2002.

⁵ D. Aldrich, J.C. Berlot, C.R. McClure, *E-Government: Initiatives, Development and Issues*, „Government Information Quarterly” 2002, vol. 19 (4), s. 349–355; A.V. Anttiroiko, *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, Hershey, New York 2008; C.M. Olszak, E. Ziemia, *Rozwój e-administracji. Rodzaje i poziomy dojrzałości e-usług publicznych w regionie śląskim*, w: *Drogi dochodzenia do społeczeństwa informacyjnego. Stan obecny, perspektywy rozwoju i ograniczenia*, red. H. Babis, R. Czapiewski, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2011, nr 651, „Ekonomiczne Problemy Usług” nr 68, t. 2, s. 250–266; C.M. Olszak, E. Ziemia, *The Stage of e-Government Maturity in a Polish Region – Silesia*, „Journal of Economics & Management” 2011, no. 7, red. B. Kos, s. 87–104; N.K. Hanna, *Transforming Government and Building the Information Society: Challenges and Opportunities for the Developing World*, Springer, New York 2010.

z rudymentów społeczeństwa informacyjnego. W części badawczej dokonano prezentacji studium przypadku realizacji elektronicznej administracji w województwie śląskim. Uzyskane wyniki badań mogą być pomocne w podejmowaniu działań związanych z rozwojem e-administracji w kraju i poszczególnych regionach.

2. Metodologia badań

Eksploracja i projekcja e-administracji jako jednego z podstawowych filarów społeczeństwa informacyjnego jawi się jako złożony problemem. Wymaga bowiem realizacji zadań badawczych o charakterze poznawczym, metodologicznym i użytecznym, a jednocześnie dotyczących społeczeństwa informacyjnego, administracji publicznej i wreszcie elektronicznej administracji. Tak szerokie spektrum prac wiąże się z koniecznością dostosowania metodyki badawczej do specyfiki poszczególnych zadań oraz wymaga zastosowania różnych narzędzi badawczych pozwalających na objaśnianie i weryfikację otrzymanych wyników. Przeprowadzone badania mają charakter deskrypcyjno-empiryczny i stanowią prolegomenę do opracowania systemowego podejścia do zrównoważonego rozwoju społeczeństwa informacyjnego⁶. W badaniach wykorzystano krytyczną analizę literatury przedmiotu, w szczególności zagranicznej, oraz analizę europejskich, krajowych i regionalnych dokumentów strategicznych dotyczących rozwoju społeczeństwa informacyjnego i e-administracji. Do zilustrowania praktycznych działań związanych z projektowaniem i wykorzystywaniem e-administracji wykorzystano obserwację uczestniczącą, studium przypadku oraz wywiad bezpośredni.

3. Intensja społeczeństwa informacyjnego w literaturze przedmiotu

Pierwsze wzmianki o społeczeństwie informacyjnym prawdopodobnie pojawiły się w połowie lat 60. XX wieku w Japonii. Określenie to zostało użyte przez T. Umesao w artykule o ewolucyjnej teorii społeczeństwa opartego na informacji. Początkowo jednak w literaturze przedmiotu panował nieład terminologiczny związany z określeniem nowego modelu społeczeństwa, nazywanego: „społeczeństwem post-industrialnym”, „społeczeństwem pokapitalistycznym”, „trzecią falą” i wreszcie „społeczeństwem informacyjnym” czy „społeczeństwem wiedzy”.

⁶ Projekt badawczy NCN *Opracowanie systemowego podejścia do zrównoważonego rozwoju społeczeństwa informacyjnego – na przykładzie Polski*, 2011/01/B/HS4/00974.

Koncepcję społeczeństwa postindustrialnego przedstawił w 1973 roku D. Bell, wymieniając jego następujące cechy: dominację sektora usług oraz rozwój sektora czwartego (finanse, ubezpieczenia itp.) i piątego (zdrowie, oświata, nauka); rosnące znaczenie specjalistów i naukowców w strukturze zawodowej; fundamentalne znaczenie wiedzy jako źródła innowacji; nastawienie na rozwój ICT i tworzenie nowych „technologii intelektualnych” jako podstawy podejmowania decyzji politycznych i społecznych⁷.

W latach 80. ubiegłego wieku A. Toffler przedstawił historię ewolucji społeczno-gospodarczej ludzkości, wyodrębniając w niej trzy podstawowe okresy rozwoju cywilizacji i przyrównując je do fal, z których każda zmywała wcześniejsze⁸. Opisał przeszłość jako fale agrarną i industrialną oraz zaprezentował prognozę – trzecią falę, czyli cywilizację postindustrialną, w której podstawowym surowcem jest informacja. Toffler w swojej koncepcji nawiązał do teorii cykli koniunkturalnych J.A. Schumpetera, których cezurą są radykalne innowacje i przełomowe wynalazki oraz ich wdrożenia. W trzeciej fali technologia informacyjno-komunikacyjna oraz autostrady informacyjne i sieci cyfrowe zmieniły całkowicie gospodarkę i społeczeństwo.

Prognozy A. Tofflera były zgodne z tym, co kilkanaście lat później zaproponował P. Drucker. Autor pojęcia społeczeństwa pokapitalistycznego stwierdził, że podstawowym zasobem ekonomicznym nie jest już kapitał, bogactwa naturalne czy siła robocza, lecz wiedza skumulowana w człowieku. Ponadto grupą rządzącą stają się specjaliści od wiedzy i przedsiębiorcy, którzy potrafią alokować wiedzę i wykorzystywać ją produkcyjnie⁹.

W rozważaniach nad społeczeństwem informacyjnym nie sposób pominąć wkładu, jaki w tę materię wniósł M. Castells. W swojej trylogii analizuje on społeczną i ekonomiczną dynamikę przemian związanych z rewolucją technologiczną oraz tworzy systematyczną teorię społeczeństwa informacyjnego, w której zwraca uwagę na rosnący wpływ ICT na współczesny świat¹⁰.

Przy całej różnorodności teorii i rozważań nad rozwojem SI oraz uwzględniając kontekst tematyczny opracowania, przyjmuje się następującą konotację społeczeństwa informacyjnego: „[...] społeczeństwo informacyjne jest to takie społeczeństwo, które posiada dostęp i umie wykorzystać: informatyczną infrastrukturę, zasoby informacji i wiedzy dla realizacji zbiorowych i indywidualnych celów w sposób skuteczny

⁷ D. Bell, *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York 1973.

⁸ A. Toffler, *The Third Wave*, Bantam Books, New York 1980.

⁹ P.F. Drucker, *Post-Capitalist Society*, Harper Business, New York 1993.

¹⁰ M. Castells, *The Information Age: Economy, Society and Culture. The Rise of Network Society*, vol. 1, Blackwell Publishers, Oxford 1996; M. Castells, *The Information Age: Economy, Society and Culture. The Rise of Network Society*, vol. 2, Blackwell Publishers, Oxford 1997; M. Castells, *The Information Age: Economy, Society and Culture. The Rise of Network Society*, vol. 3, Blackwell Publishers, Oxford 1998.

i ekonomiczny”¹¹. Atrybutem społeczeństwa informacyjnego jest zatem „przetwarzanie informacji z wykorzystaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych, stanowiące znaczącą wartość ekonomiczną, społeczną i kulturową”¹².

4. Przegląd inicjatyw pragmatycznych na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego

4.1. Europejskie inicjatywy na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego

Unia Europejska (UE) oraz poszczególne kraje w niej zjednoczone podejmowały i podejmują liczne inicjatyw mające na celu budowę i rozwój społeczeństw informacyjnych. Początki debaty o społeczeństwie informacyjnym w UE datuje się na 1994 rok. Wówczas opublikowano tzw. raport Bangemanna, w którym znalazły się rekomendacje dla krajów członkowskich UE dotyczące rozwoju społeczeństwa informacyjnego¹³. Raport miał być odpowiedzią Europy na koncepcję ogłoszoną przez wiceprezydenta A. Gore’a w 1993 roku, która m.in. miała na celu budowę krajowej infrastruktury informacyjnej (*National Information Infrastructure*)¹⁴. Przedstawiona w raporcie Bangemana idea społeczeństwa informacyjnego miała być jednym ze sposobów na wzmocnienie konkurencyjności europejskiej gospodarki. W odróżnieniu od koncepcji amerykańskiej, akcentującej przede wszystkim aspekty technologiczne, w podejściu rozwijanym w Europie słusznie zwracano również uwagę na cywilizacyjny aspekt społeczeństwa informacyjnego.

W roku 2000 podczas szczytu w Lizbonie kraje członkowskie UE w ramach strategii lizbońskiej przyjęły projekt *eEurope. An Information Society for All*¹⁵. W projekcie kluczowe znaczenie dla wzrostu gospodarczego, konkurencyjności gospodarki i zatrudnienia przypisano ICT. Dokonano projekcji priorytetowych przedsięwzięć oraz zwrócono uwagę na to, aby rozwój społeczeństwa informacyjnego uwzględniał uwarunkowania społeczne, gospodarcze i kulturowe poszczególnych krajów oraz wzmocniał jedność społeczeństw i przeciwdziałał wykluczeniom.

¹¹ J. Kisielnicki, *Spółeczeństwo informacyjne a cyberterroryzm*, w: *Informatyka dla przyszłości*, red. J. Kisielnicki, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzaniu Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2009, s. 22.

¹² *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2008, s. 2, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/> [dostęp 12.03.2010].

¹³ *Raport Bangemanna. Europa a globalne społeczeństwo informacyjne. Zalecenia dla Komisji Europejskiej*, Bruksela 1994, <http://kbn.icm.edu.pl/gsi/raport.html> [dostęp 12.04.2010].

¹⁴ A. Gore, *Remarks on the National Information Infrastructure*, National Press Club, Washington 2003, <http://www.ibiblio.org/nii/goremars.html> [dostęp 12.04.2008].

¹⁵ *eEurope. An Information Society for All*, 2000, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24221_en.htm [dostęp 12.11.2011].

Do promowania wymienionych działań nawiązywały również kolejne dokumenty strategiczne opracowane w UE, np. *eEurope 2002. Action Plan*¹⁶ oraz *i2010. A European Information Society for Growth and Employment*¹⁷. W tym ostatnim sformułowano trzy priorytety polityki w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego, a mianowicie: utworzenie jednolitej europejskiej przestrzeni informacyjnej, wzmocnienie innowacji i inwestycji w badaniach nad ICT oraz stworzenie integracyjnego europejskiego społeczeństwa informacyjnego¹⁸.

4.2. Polskie inicjatywy na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego

W Polsce odpowiedzią na raport Bangemanna był raport I Kongresu Informatyki Polskiej, traktujący o strategii rozwoju informatyki w Polsce¹⁹. W raporcie sformułowano zalecenia, których realizacja miała przyczynić się do budowy europejskiej przestrzeni cyfrowej. Rudymentem tych zaleceń było pierwsze z nich, mówiące o tym, iż „w strategii rozwoju Polski należy przyjąć, że teleinformatyka jest jednym z podstawowych czynników gospodarczego i społecznego rozwoju kraju”²⁰.

W roku 2000 Ministerstwo Gospodarki opracowało program *ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006*²¹. Program identyfikował cele skoncentrowane na rozwoju infrastruktury teleinformatycznej, upowszechnieniu Internetu oraz inwestowaniu w ludzi i ich kompetencje (cele strategiczne i szczegółowe), a także przedsięwzięcia i zadania wyznaczające trajektorię rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

Po roku 2004 dyskurs na temat budowy społeczeństwa informacyjnego i działania na jej rzecz zostały w Polsce zintensyfikowane. Z pewnością miało na to wpływ wstąpienie Polski do Unii Europejskiej i przyznanie wsparcia finansowego na rozwój społeczeństwa informacyjnego. Głównymi instrumentami finansowania stały się Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR), Europejski Fundusz Społeczny (EFS) oraz Fundusz Spójności, a w ich ramach takie programy, jak: Innowacyjna Gospodarka, Kapitał Ludzki, programy regionalne.

¹⁶ *eEurope 2002. Action Plan*, 2001, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226_a_en.htm [dostęp 12.10.2011].

¹⁷ *i2010. A European Information Society for Growth and Employment*, 2005, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/c11328_en.htm [dostęp 12.08.2011].

¹⁸ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, op.cit.

¹⁹ *Raport: Strategia rozwoju informatyki w Polsce*, I Kongres Informatyki Polskiej, Poznań 1994, http://www.kongres.org.pl/on-line/1-szy_Kongres/index.html [dostęp 12.04.2008].

²⁰ *Ibidem*.

²¹ *ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006*, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2001, <http://kbn.icm.edu.pl/cele/epolska.html> [dostęp 12.10.2011].

Podstawowym obowiązującym dziś dokumentem w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest opublikowana w 2008 roku przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*²². Strategia uwzględnia priorytety europejskiej polityki w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego, wynikające z założeń strategii lizbońskiej oraz inicjatyw *eEurope. An Information Society for All*²³ i *i2010. A European Information Society for Growth and Employment*²⁴. Zdefiniowano w niej misję rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 roku, w której podkreślono konieczność umożliwienia społeczeństwu „powszechnego i efektywnego wykorzystania wiedzy i informacji do harmonijnego rozwoju w wymiarze społecznym, ekonomicznym i osobistym”²⁵. Na podstawie przyjętej misji społeczeństwa informacyjnego zostały wyznaczone strategiczne kierunki działań na rzecz: przyspieszenia rozwoju kapitału intelektualnego i społecznego Polaków dzięki wykorzystaniu ICT (obszar – człowiek), wzrostu efektywności, innowacyjności i konkurencyjności firm dzięki wykorzystaniu ICT (obszar – gospodarka) oraz wzrostu dostępności i efektywności usług administracji publicznej poprzez wykorzystanie ICT do przebudowy procesów wewnętrznych administracji i sposobu świadczenia usług (obszar – państwo)²⁶.

Na podkreślenie zasługuje także fakt, iż istotnym zadaniem ujętym w planie budowy społeczeństwa informacyjnego jest aktywne włączenie się poszczególnych regionów kraju w ten proces. Uważa się bowiem, że to w dużej mierze regiony i miasta powinny być inspiratorami wykorzystywania nowoczesnych technologii. Stąd w kwietniu 2009 roku Sejmik Województwa Śląskiego, po ponad rocznych pracach, podjął uchwałę w sprawie przyjęcia *Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego województwa śląskiego do roku 2015*²⁷. W pracach nad strategią kierowano się założeniem, iż do budowy społeczeństwa informacyjnego niezbędna jest dobra współpraca w triadzie: administracja publiczna – przedsiębiorcy – obywatele. Przeprowadzone badania i analizy oraz zdefiniowane wizja i misja województwa („Śląskie mocne informacją”) predestynowały do wyznaczenia pięciu obszarów i celów strategicznych rozwoju społeczeństwa informacyjnego: kapitał ludzki, infrastruktura teleinformatyczna, usługi i treści cyfrowe, gospodarka, zarządzanie²⁸.

²² *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, op.cit.

²³ *eEurope. An Information*, op.cit.

²⁴ *i2010. A European*, op.cit.

²⁵ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, op.cit., s. 8.

²⁶ *Ibidem*, s. 11.

²⁷ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego województwa śląskiego do roku 2015*, Uchwała nr III/37/2/2009 Sejmiku Województwa Śląskiego, Katowice 2009.

²⁸ *Ibidem*, s. 105–116.

5. Konceptualizacja e-administracji w kontekście rozwoju społeczeństwa informacyjnego

5.1. Istota e-administracji

Lektura literatury przedmiotu i dokumentów strategicznych oraz badania empiryczne nad społeczeństwem informacyjnym skłaniają do stwierdzenia, iż rozwój społeczeństwa informacyjnego nie jest możliwy bez sprawnie funkcjonującej administracji publicznej²⁹. Stworzenie takiej administracji wymaga zwiększenia roli ICT w zarządzaniu publicznym oraz wykorzystania ich do przebudowy procesów wewnętrznych administracji i świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną. Administracja publiczna staje zatem przed wyzwaniem budowy i rozwoju elektronicznych usług publicznych (e-usług publicznych) dla biznesu (A2B, B2A), obywateli (A2C, C2A), ale także w obrębie urzędów samej administracji (A2A).

W dyskursie nad e-administracją biorą udział badacze³⁰, firmy konsultingowe³¹ oraz takie organizacje, jak: Komisja Europejska³², OECD³³ czy Bank Światowy³⁴. Nie ma jednak, podobnie jak w przypadku społeczeństwa informacyjnego, zgodności co do jednoznacznej interpretacji pojęcia e-administracji³⁵. Eksploracja różnych podejść skłania do zdefiniowania e-administracji w następujący sposób: jest to wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz dokonanie transformacji organizacyjnych, procesowych, prawnych, kompetencyjnych i kulturowych w urzędach administracji publicznej, w celu udostępnienia drogą elektroniczną usług publicznych różnym interesariuszom (przedsiębiorcom, obywatelom oraz pracownikom urzędów). Desygnatami tak rozumianej e-administracji są e-usługi publiczne świadczone na różnych poziomach dojrzałości³⁶. Podstawowym poziomem dojrzałości jest poziom informacyjny, oznaczający, iż urzędy administracji udostępniają obywatelom i przedsiębiorcom informacje publiczne na portalach internetowych

²⁹ N.K. Hanna, *Transforming Government*, op.cit.; G.P. Sahu, Y.K. Dwivedi, V. Weerakkody, *E-government Development and Diffusion: Inhibitors and Facilitators of Digital Democracy*, IGI Global, Hershey 2009; Kierunki rozwoju społeczeństwa, op.cit.; C.M. Olszak, E. Ziemba, *The Information Society*, op.cit.

³⁰ C.M. Olszak, E. Ziemba, *Rozwój e-administracji*, op.cit.; C.M. Olszak, E. Ziemba, *The Stage*, op.cit.; N.K. Hanna, *Transforming Government*, op.cit.; A.V. Anttiroiko, op.cit.

³¹ C.H. Baum, A.D. Maio, *Gartner's Four Phases of E-government Model*, Gartner Group, 2000, <http://www.gartner.com/id=317292> [dostęp 23.04.2011].

³² D. Bogucki, *eGovernment w Unii Europejskiej*, „eAdministracja” 2005, nr 1.

³³ *The E-government Project*, OECD, 2001, <http://www.oecd.org> [dostęp 05.04.2011].

³⁴ *A Definition of E-Government*, The World Bank, Washington DC 2003.

³⁵ C.M. Olszak, E. Ziemba, *Rozwój e-administracji*, op.cit.

³⁶ C.M. Olszak, E. Ziemba, *The Stage*, op.cit.; K.V. Andersen, H.Z. Henriksen, *E-government Maturity Models: Extension of the Layne and Lee model*, „Government Information Quarterly” 2006, vol. 23, issue 2, s. 236–248; T. Almarabeh, A. Abu Ali, *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success*, „European Journal of Scientific Research” 2010, vol. 39, no. 1, s. 29–42.

urzędów. W przypadku e-usług publicznych na poziomie interakcyjnym interesariusze komunikują się drogą elektroniczną z pojedynczymi urzędami, ale kompletne załatwienie sprawy wymaga osobistej wizyty w urzędzie. Poziom trzeci, określany transakcyjnym, wiąże się z możliwością dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej całkowicie drogą elektroniczną, ale tylko w pojedynczym urzędzie. Ostatni, czwarty poziom dojrzałości, zwany integracyjnym, zapewnia integrację różnych e-usług w obszarze całej administracji publicznej (nie tylko pojedynczych urzędów).

Realizacja zintegrowanej e-administracji (czwarty poziom dojrzałości e-usług publicznych) jest przedsięwzięciem niezwykle złożonym i trudnym, wymagającym rozwiązania różnorodnych problemów natury organizacyjnej, prawnej, informacyjnej i technologicznej. Ponadto rozwiązania tej klasy w różnych krajach UE powinny być ze sobą spójne i tworzyć paneuropejski system informacji oraz usług publicznych dostępny dla obywateli i przedsiębiorców wszystkich państw członkowskich. Rozwiązania takie wymagają przede wszystkim wpisania się w ramy interoperacyjności³⁷, którą należy rozumieć jako zbiór założeń, metodyk, standardów i specyfikacji rekomendowanych urzędom administracji publicznej w celu zapewnienia współpracy pomiędzy tymi urzędami.

5.2. Europejskie inicjatywy na rzecz rozwoju e-administracji

W europejskich dokumentach strategicznych, począwszy od *eEurope. An Information Society for All*³⁸, a skończywszy na *i2010. A European Information Society for Growth and Employment*³⁹, wskazywano na potrzebę budowy i rozwoju ogólnoeuropejskiej sieci administracji publicznej i efektywne wykorzystanie funduszy strukturalnych na e-administrację publiczną. Już w pierwszym z tych dokumentów jako jeden z kluczowych celów strategicznych przyjęto zapewnienie do końca 2005 roku dostępności usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców w państwach członkowskich. Jednocześnie wyodrębniono 20 podstawowych usług publicznych on-line, w tym 12 usług dla obywateli i 8 dla przedsiębiorców, do których dostęp powinien być zapewniony w pierwszej kolejności⁴⁰. W celu zapewnienia spójności e-usług publicznych Komisja Europejska opublikowała na początku 2004 roku pierwszą wersję

³⁷ *European Interoperability Frameworks (EIF) for Pan-European Government e-services*, European Communities, Belgium 2004, <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529> [dostęp 05.12.2011].

³⁸ *eEurope. An Information*, op.cit.

³⁹ *i2010. A European*, op.cit.

⁴⁰ *Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005–2006*, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa 2004, s. 12, [http://archiwum-ukie.polskawue.gov.pl/HLP/ files.nsf/0/B686F3119ECD01A1C125721F003BA1CF/\\$file/Plan_dzialan_na_rzecz_rozwoju_elektronicznej_administracji_na_lata_2005_-_2006.pdf](http://archiwum-ukie.polskawue.gov.pl/HLP/ files.nsf/0/B686F3119ECD01A1C125721F003BA1CF/$file/Plan_dzialan_na_rzecz_rozwoju_elektronicznej_administracji_na_lata_2005_-_2006.pdf) [dostęp 12.03.2010]; *eEurope. An Information*, op.cit.; C.M. Olszak, E. Ziemia, *Rozwój e-administracji*, op.cit., s. 259.

*Europejskich standardów interoperacyjności*⁴¹, które stale są aktualizowane i udoskonalane. Dokument przedstawia wytyczne techniczne, semantyczne i organizacyjne dla interoperacyjności systemów informatycznych administracji działających w skali paneuropejskiej.

5.3. Polskie inicjatywy na rzecz rozwoju e-administracji

W Polsce zainicjowaniem debaty na temat rozwoju e-administracji było opracowanie dokumentu *Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005–2006*⁴². Dokument zawierał ramy prawne procesu informatyzacji kraju, ocenę działań prowadzonych w obszarze elektronicznej administracji, przegląd projektów realizowanych przez polską administrację. Stanowił jednocześnie analizę *ex ante* działań związanych z realizacją elektronicznej administracji w kontekście okresu budżetowania w Unii Europejskiej w latach 2007–2013.

Bardzo wyraźnie do e-administracji jako kreatora społeczeństwa informacyjnego nawiązano w *Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, pisząc, iż społeczeństwo informacyjne to takie, „w którym obywatele oraz podmioty gospodarcze świadomie wykorzystują potencjał informacji jako wartości ekonomicznej, społecznej i kulturowej, przy efektywnym wsparciu przez nowoczesną i przyjazną administrację publiczną”⁴³. Do strategicznych kierunków działań zaliczono administrację publiczną (obszar – państwo), a w szczególności wzrost dostępności i efektywności usług administracji publicznej przez wykorzystanie ICT do przebudowy procesów wewnętrznych administracji i sposobu świadczenia usług⁴⁴. Za priorytetowe inicjatywy, zadania i działania uznano wszystkie związane z realizacją następujących celów: (1) udostępnienie szerokiego zakresu usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną, (2) podniesienie efektywności administracji publicznej dzięki szerokiemu wykorzystaniu zestandaryzowanych i interoperacyjnych rozwiązań informatycznych, (3) udostępnienie obywatelom oraz firmom i samorządom danych z rejestrów referencyjnych oraz innych informacji sektora publicznego w celu ich wykorzystania na rzecz rozbudowy oferty treści i usług oraz (4) wsparcie rozwoju usług o zasięgu paneuropejskim oraz wzajemnego uznawania rozwiązań i narzędzi teleinformatycznych⁴⁵.

Stosownie do wymogów zintegrowanej administracji publicznej obecnie trwają prace nad krajowymi ramami interoperacyjności (KRI), które określają zasady tworzenia oraz współdziałania systemów informatycznych w administracji publicznej

⁴¹ *European Interoperability*, op.cit.

⁴² *Plan działań na rzecz*, op.cit.

⁴³ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, op.cit., s. 8.

⁴⁴ *Ibidem*, s. 11.

⁴⁵ *Ibidem*, s. 24–29.

na rzecz realizacji zadań publicznych⁴⁶. Bardzo ciekawą koncepcją dotyczącą interoperacyjności jest zintegrowana biblioteka procedur, która zawiera: procedury załatwiania spraw administracyjnych (baza procedur), repozytorium formularzy dotyczących spraw administracyjnych (baza formularzy), wszystkie akty stanowiące podstawę prawną realizacji procedur w bazie procedur (baza aktów prawnych), a także identyfikuje organy i podmioty korzystające z systemu elektronicznej administracji (baza typów organów)⁴⁷.

W województwie śląskim ramy oraz kierunki rozwoju e-administracji nakreśla *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego województwa śląskiego do roku 2015*⁴⁸. W dokumencie zidentyfikowano całe spektrum koniecznych do podjęcia działań wpisujących się w trajektorię rozwoju e-administracji, a dotyczących: podniesienia poziomu świadomości i kompetencji w zakresie wykorzystania ICT, poprawy technicznej i ekonomicznej dostępności ICT oraz zwiększenia ilości i użyteczności usług oraz treści cyfrowych. Również w *Regionalnym Programie Operacyjnym Województwa Śląskiego na lata 2007–2013* założono, iż stworzenie warunków do rozwoju społeczeństwa informacyjnego w regionie ma być realizowane poprzez wzrost liczby usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną⁴⁹. Jednocześnie prognozuje się, iż do 2020 roku nastąpi pełna realizacja idei administracji przyjaznej obywatelowi, dostępnej w każdym miejscu i o każdym czasie za pośrednictwem Internetu, bez konieczności osobistego uczestnictwa obywatela w skomplikowanych procedurach administracyjnych⁵⁰.

6. Empiryczny wymiar e-administracji w województwie śląskim

6.1. SEKAP – „dobra praktyka” e-administracji

W regionie śląskim naprzeciw wyzwaniom społeczeństwa informacyjnego, a w szczególności tym związanym z budową elektronicznej administracji, wyszły

⁴⁶ Opracowany projekt Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych skierowano obecnie do Ministra Gospodarki w celu przeprowadzenia procedury notyfikacji, projekt znajduje się na: <http://bip.msw.gov.pl/portal/bip/218/20213/> [dostęp 15.01.2012].

⁴⁷ R.A. Grytner, *Zintegrowane biblioteki procedur. Narzędzie do budowy taniej, sprawnej i nowoczesnej administracji publicznej*, „eAdministracja” 2008, nr 6.

⁴⁸ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego województwa*, op.cit.

⁴⁹ *Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego na lata 2007–2013*, Urząd Marszałkowski, Katowice 2007, s. 94.

⁵⁰ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego województwa*, op.cit., s. 94.

54 gminy i powiaty województwa oraz Samorząd Województwa Śląskiego. W latach 2005–2008 zrealizowano projekt System elektronicznej komunikacji administracji publicznej SEKAP, w dużej części finansowany z środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego – Działanie 1.5. Infrastruktura Społeczeństwa Informacyjnego). Celem projektu było stworzenie warunków organizacyjnych i technicznych do świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną oraz wzrost efektywności pracy administracji w realizacji tych usług, a tym samym rozwijanie i doskonalenie relacji A2C/C2A, A2B/B2A oraz A2A. Osiągnięcie tak postawionego celu wymagało przede wszystkim zestandaryzowania procedur załatwiania spraw administracyjnych, opracowania spójnego repozytorium formularzy dokumentów oraz systemu ich obiegu, opracowania procedury identyfikacji petenta i systemu weryfikacji podpisów elektronicznych, a także zapewnienia bezpieczeństwa transmisji i płatności. Głównym rezultatem projektu jest Platforma Elektronicznych Usług Publicznych (PeUP), dostępna pod adresem www.sekap.pl, na której swoje usługi, obejmujące relacje A2C/C2A, A2B/B2A i A2A, w formie elektronicznej świadczą urzędy administracji publicznej z terenu województwa śląskiego. Ponadto w ramach projektu zaprojektowano niezbędne do działania platformy: System Obiegu Dokumentów (SOD), Platformę Formularzy Elektronicznych (PFE), System Bezpieczeństwa, System Automatycznej Weryfikacji Podpisu Elektronicznego oraz System Płatności⁵¹.

Obecnie (2009–2012) trwają prace w ramach projektu Rozbudowa i upowszechnienie Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej w Województwie Śląskim – SEKAP2, finansowanego z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007–2013 (działanie 2.2. Rozwój elektronicznych usług publicznych, priorytet II Społeczeństwo informacyjne). Celem projektu jest bezpośredni rozwój społeczeństwa informacyjnego w województwie śląskim, realizowany przez wzrost liczby oraz jakości usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną na działającej platformie PeUP. Głównymi rezultatami projektu są:

- rozbudowa katalogu usług publicznych udostępnianych przez PeUP oraz PFE,
- integracja SEKAP z ogólnopolską Elektroniczną Platformą Usług Administracji Publicznej ePUAP,
- szkolenie użytkowników i administratorów oraz promocja SEKAP.

W SEKAP świadczy dzisiaj swoje usługi w formie elektronicznej 116 urzędów administracji publicznej z terenu województwa śląskiego. W katalogu usług SEKAP mieści się ponad 530 różnych usług publicznych, zgrupowanych w 19 kategoriach⁵². Na przykład w ramach kategorii „działalność gospodarcza” przedsiębiorcy

⁵¹ Projekcji systemu SEKAP dokonano w artykule: C.M. Olszak, E. Ziemia, *Rozwój e-administracji*, op.cit.

⁵² <https://www.sekap.pl/katalog.seam;jsessionid=C39E0CC99413263257C378F15C8115E6?cid=9705> [dostęp 12.12.2011].

mogą zgłosić wpis oraz zmianę do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zgłosić zawieszenie wykonywania lub wznowienia wykonywania działalności gospodarczej, zawiadomić o zaprzestaniu wykonywania działalności gospodarczej oraz załatwić wszelkie formalności związane z wydaniem duplikatu zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub decyzji o wykreśleniu, załatwić wszelkie formalności związane z wydaniem zaświadczenia potwierdzającego fakt figurowania w ewidencji działalności gospodarczej czy zezwoleniem na sprzedaż napojów alkoholowych.

Wszystkie usługi spełniają kryteria pierwszego informacyjnego poziomu dojrzałości e-usług publicznych, mniej usług spełnia kryteria poziomu interakcyjnego, ich najmniejsza liczba – poziomu transakcyjnego. Dostępność usług na wyższych poziomach dojrzałości jest uzależniona od konkretnego urzędu administracji publicznej. Urzędy muszą opracować i udostępnić karty usług i elektroniczne formularze dokumentów oraz opracować i wdrożyć w urzędzie procedury realizacji usług. Ponadto obywatele i przedsiębiorcy chcący korzystać z usług na wyższym niż informacyjny poziomie dojrzałości muszą posiadać podpis elektroniczny (kwalifikowany bądź niekwalifikowany). Uzyskanie bezpłatnego podpisu niekwalifikowanego CC SEKAP wiąże się z wypełnieniem i wysłaniem elektronicznego wniosku do Centrum Certyfikacji SEKAP⁵³ oraz podpisaniem umowy cywilno-prawnej.

6.2. Pragmatyzm wykorzystania SEKAP w Urzędzie Miejskim w Żywcu

Urząd Miejski w Żywcu uczestniczy w projekcie SEKAP od samego początku. W październiku 2008 roku udostępnił pierwsze e-usługi publiczne dla obywateli i przedsiębiorców i od tej pory stale podejmuje liczne prace związane z rozszerzaniem ich palety i doskonaleniem ich.

Obywatele i przedsiębiorcy gminy Żywiec mogą za pośrednictwem SEKAP skorzystać na poziomie informacyjnym ze wszystkich ponad 530 e-usług publicznych. Na poziomie interakcyjnym Urząd Miejski w Żywcu udostępnia za pośrednictwem SEKAP 130 e-usług publicznych, w tym 109 skierowanych jest do obywateli (tj. 84%) oraz 63 (tj. 48%) do przedsiębiorców. W przypadku poziomu transakcyjnego nie ma w Urzędzie zgodności co do liczby możliwych do kompleksowego załatwienia spraw urzędowych bez osobistej wizyty w Urzędzie.

W celu oceny wykorzystania SEKAP przez obywateli i przedsiębiorców dokonano stosownej analizy za okres od października 2008 roku do 24 stycznia 2012 roku (tabela 1). W tym okresie elektronicznie załatwiono 491 (w tym: obywatele – 473, przedsiębiorcy – 18) spraw administracyjnych. Paradoks polega na tym, iż 468 spraw

⁵³ <https://cc.sekap.pl/RegisterUser.aspx> [dostęp 12.12.2011].

(tj. 95,3%) to wnioski o nadanie loginu i hasła do bezpłatnej bezprzewodowej sieci internetowej na terenie gminy Żywiec, a zatem usługi publicznej niesklasyfikowanej w *Jednolitym rzeczowym wykazie akt*. Niemniej już na przykładzie tej usługi w Urzędzie zidentyfikowano bardzo duże korzyści z udostępnienia e-usług publicznych na transakcyjnym poziomie dojrzałości, np. załatwienie sprawy w ciągu jednego dnia, duże zadowolenie petentów, obniżenie kosztów ponoszonych przez Urząd związane z wyeliminowaniem papierowych dokumentów (co najmniej 468 kartek papieru A4), oszczędność czasu pracowników związana z elektronicznym wykonaniem całej procedury, poczawszy od wpłynięcia wniosku aż do wysłania pisma petentowi. Ponadto każdy petent, aby wysłać wniosek, zakłada skrzynkę kontaktową w SEKAP, która jest niezbędna, a zarazem stanowi „pierwszy krok” do korzystania z innych e-usług publicznych. Jednocześnie warto zauważyć, iż ta e-usługa lokuje gminę na pierwszym miejscu w województwie, jeżeli chodzi o liczbę założonych skrzynek kontaktowych w SEKAP przypadających na jednego mieszkańca.

Tabela 1. Wykorzystania e-usług publicznych SEKAP w Urzędzie Miejskim w Żywcu

Sprawa	Liczba
Wniosek o login i hasło do bezpłatnej sieci bezprzewodowej	468
Korespondencja urzędowa MZK Żywiec do UM Żywiec	4
Korespondencja MSWiA do UM Żywiec	4
Udostępnienie informacji publicznej	4
Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach	2
Zapytanie obywatela do UM Żywiec	2
Zmiana wpisów do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej	2
Korespondencja urzędowa Biblioteka Miejska do UM Żywiec	1
Korespondencja Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego do UM Żywiec	1
Korespondencja urzędowa obywatela do UM Żywiec	1
Skargi i wnioski	1
Wymeldowanie	1
RAZEM:	491

Źródło: badania bezpośrednie z wykorzystaniem wywiadu z B. Hebdą, inspektorem Biura ds. Informatyki i Telekomunikacji w Urzędzie Miejskim w Żywcu.

Warto również zaznaczyć, iż zainteresowanie pozostałymi wymienionymi w tabeli 1 e-usługami publicznymi rozpoczęło się w maju 2011 roku. Wcześniej zrealizowano tylko dwie usługi inne niż związane z wnioskiem o login i hasło. Trend taki daje podstawę do prognozy, iż wykorzystanie e-usług publicznych na platformie SEKAP

będzie coraz większe zarówno wśród obywateli i przedsiębiorców, jak i do współpracy między urzędami administracji publicznej. Aby ta prognoza miała szansę się urzeczywistnić, należy przełamać wszelkie bariery utrudniające korzystanie z SEKAP. W tym celu, wykorzystując wieloletnie doświadczenia pracowników Urzędu w zakresie wdrażania, jak i eksploatacji SEKAP, dokonano krytycznej analizy czynników, które hamują lub wręcz uniemożliwiają skuteczne korzystanie z SEKAP. Za największe bariery uznano: brak wiedzy o podpisie elektronicznym i mnogość rodzajów podpisów, nieuświadomienie potrzeb korzystania z e-usług publicznych, niską ocenę przydatności e-usług publicznych, niski poziom wiedzy na temat e-administracji, ogólny brak zaufania do administracji, niską kulturę informatyczną (brak umiejętności), nienadążanie społeczeństwa za rozwojem technologicznym (brak zdolności do adaptacji i wykorzystania współczesnych technologii), brak możliwości technicznych (wykluczenie cyfrowe), niedostatki w wykształceniu i wiedzy oraz wiek i bariery mentalne.

7. Konkluzje

Na koniec rozważań o miejscu e-administracji w kreowaniu społeczeństwa informacyjnego uznaje się za stosowne zawarcie kilku refleksji natury bardziej ogólnej. Za słuszną należy przyjąć presumpcję, iż rozwój społeczeństwa informacyjnego nie jest możliwy bez sprawnie funkcjonującej administracji publicznej. Ta wymaga zaś wdrożenia nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych, a ważnym punktem w trajektorii rozwoju społeczeństwa informacyjnego staje się elektroniczna administracja. E-administracja to zintegrowane rozwiązania informatyczne, które pozwalają przebudować i udoskonalić procesy wewnętrzne administracji oraz świadczyć elektroniczne usługi publiczne, a jednocześnie powodują wzrost dostępności i efektywności usług administracji publicznej.

Przykładem e-administracji w województwie śląskim jest system SEKAP. Wiele koncepcji i rozwiązań powstałych w trakcie prac projektowych i wdrożeniowych ma charakter uniwersalny i z pewnością może być przykładem „dobrej praktyki” dla innych regionów. Niemniej praktyka pokazuje, iż wdrożenie innowacyjnego rozwiązania w administracji nie oznacza jednocześnie dużego nim zainteresowania. Istnieje bowiem wiele barier, które utrudniają lub wręcz uniemożliwiają efektywne i skuteczne działanie e-administracji. Do ich przezwyciężenia mogą posłużyć sformułowane na podstawie przeprowadzonych badań uniwersalne rekomendacje skutecznej budowy i wdrażania e-administracji. Rekomendacje te mogą przyczynić się do doskonalenia prac, zmniejszenia ryzyka i osiągnięcia sukcesu podczas transformacji administracji w e-administrację.

Po pierwsze, celem przedsięwzięć dotyczących budowy e-administracji powinno być udostępnianie e-usług publicznych obywatelom, przedstawicielom biznesu i w obrębie urzędów administracji publicznej przynajmniej na trzecim poziomie dojrzałości i z zachowaniem zdefiniowanych wcześniej reguł interoperacyjności. Po drugie, budowa i rozwój e-administracji wymaga budowania świadomości i doskonalenia kompetencji obywateli, firm i urzędów administracji publicznej w zakresie e-usług publicznych. Po trzecie, konieczna jest promocja projektów e-administracji wśród obywateli, firm i urzędów administracji publicznej. Po czwarte, budowa i rozwój e-administracji bezwzględnie wymagają zaangażowania i ścisłej oraz konstruktywnej współpracy władz centralnych i regionalnych. Po piąte, aby e-administrację zaprojektować, wdrożyć i skutecznie wykorzystywać, konieczna jest odpowiednia architektura korporacyjna. Powinna ona obejmować: strategię e-administracji (priorytety działań, rolę i cele e-administracji w realizacji społeczeństwa informacyjnego), ludzi i kulturę organizacyjną (kompetencje i inteligencję nie tylko pracowników, lecz także obywateli i przedsiębiorców, wspierane przez kulturę organizacyjną), procesy (podejście procesowe do realizacji usług publicznych) oraz technologie (ICT wspomagające procesy administracyjne oraz świadczenie elektronicznych usług publicznych).

Literatura

1. *A Definition of E-Government*, The World Bank, Washington DC 2003.
2. Aldrich D., Berlot J.C., McClure C.R., *E-Government: Initiatives, Development and Issues*, „Government Information Quarterly” 2002, vol. 19 (4).
3. Almarabeh T., Abu Ali A., *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success*, „European Journal of Scientific Research” 2010, vol. 39, no. 1.
4. Andersen K.V., Henriksen H.Z., *E-government Maturity Models: Extension of the Layne and Lee model*, „Government Information Quarterly” 2006, vol. 23, issue 2, s. 236–248.
5. Anttiroiko A.V., *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, Hershey, New York 2008.
6. Awad E., Ghaziri H., *Knowledge Management*, Pearson Education, Prentice Hall, New Jersey 2004.
7. Baum C.H., Maio A.D., *Gartner's Four Phases of E-government Model*, Gartner Group, 2000, <http://www.gartner.com/id=317292> [dostęp 23.04.2011].
8. Bell D., *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York 1973.

9. Bogucki D., *eGovernment w Unii Europejskiej*, „eAdministracja” 2005, nr 1.
10. Castells M., *The Information Age: Economy, Society and Culture. The Rise of Network Society*, vol. 1, Blackwell Publishers, Oxford 1996.
11. Castells M., *The Information Age: Economy, Society and Culture. The Rise of Network Society*, vol. 2, Blackwell Publishers, Oxford 1997.
12. Castells M., *The Information Age: Economy, Society and Culture. The Rise of Network Society*, vol. 3, Blackwell Publishers, Oxford 1998.
13. Dalkir K., *Knowledge Management in Theory and Practice*, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford 2005.
14. Drucker P.F., *Post-Capitalist Society*, Harper Business, New York 1993.
15. *eEurope 2002. Action Plan*, 2001, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226a_en.htm [dostęp 12.10.2011].
16. *eEurope. An Information Society for All*, 2000, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24221_en.htm [dostęp 12.11.2011].
17. *ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006*, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2001, <http://kbn.icm.edu.pl/cele/epolska.html> [dostęp 12.10.2011].
18. *European Interoperability Frameworks (EIF) for Pan-European Government e-services*, European Communities, Belgium 2004, <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529> [dostęp 05.12.2011].
19. Firestone J.M., McElroy M.W., *Key Issues in the New Knowledge Management*, Elsevier Butterworth-Heinemann, Burlington 2003.
20. Fox M., *Corporate Governance Lessons from Transition Economic Reform*, Princeton University Press, Princeton 2006.
21. Gore A., *Remarks on the National Information Infrastructure*, National Press Club, Washington 2003, <http://www.ibiblio.org/nii/goreremarks.html> [dostęp 12.04.2008].
22. Grudzewski W.M., Hejduk K.I., Sankowska A., Wańtuchowicz M., *Sustainability w biznesie, czyli przedsiębiorstwo przyszłości. Zmiany paradygmatów i koncepcji zarządzania*, Poltext, Warszawa 2010.
23. Grytner R.A., *Zintegrowane biblioteki procedur. Narzędzie do budowy taniej, sprawnej i nowoczesnej administracji publicznej*, „eAdministracja” 2008, nr 6.
24. Hamel G., Breen B., *The Future of Management*, Harvard Business School, Boston 2007.
25. Hanna N.K., *Enabling Enterprise Transformation. Business and Grassroots Innovation for the Knowledge Economy*, Springer, New York 2010.
26. Hanna N.K., *e-Transformation: Enabling New Development Strategies*, Springer, New York 2009.

27. Hanna N.K., *Transforming Government and Building the Information Society: Challenges and Opportunities for the Developing World*, Springer, New York 2010.
28. Hesse W., Muller D., Ruß A., *Information, Information Systems, Information Society: Interpretations and Implications*, „Poiesis Prax” 2008, no. 5.
29. *i2010. A European Information Society for Growth and Employment*, 2005, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/c11328_en.htm [dostęp 12.08.2011].
30. *Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych*, red. C.M. Olszak, E. Ziemba, Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2010.
31. Kisielnicki J., *Spółeczeństwo informacyjne a cyberterroryzm*, w: *Informatyka dla przyszłości*, red. J. Kisielnicki, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2009.
32. Kowalczyk A., Nogalski B., *Zarządzanie wiedzą. Koncepcja i narzędzia*, Difin, Warszawa 2007.
33. Olszak C.M., Ziemia E., *Rozwój e-administracji. Rodzaje i poziomy dojrzałości e-usług publicznych w regionie śląskim*, w: *Drogi dochodzenia do społeczeństwa informacyjnego. Stan obecny, perspektywy rozwoju i ograniczenia*, red. H. Babis, R. Czapiewski, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2011 nr 651, „Ekonomiczne Problemy Usług” nr 68, t. 2.
34. Olszak C.M., Ziemia E., *The Information Society Developments on a Regional Level*, „The Journal of Issues in Informing Science and Information Technology” 2009, vol. 6.
35. Olszak C.M., Ziemia E., *The Stage of e-Government Maturity in a Polish Region – Silesia*, „Journal of Economics & Management” 2011, no. 7, red. B. Kos.
36. *Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005–2006*, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa 2004, [http://archiwum-ukie.polskawue.gov.pl/HLP/files.nsf/0/B686F3119ECD01A1C125721F003BA1CF/\\$file/Plan_dzialan_na_rzecz_rozwoju_elektronicznej_administracji_na_lata_2005_-_2006.pdf](http://archiwum-ukie.polskawue.gov.pl/HLP/files.nsf/0/B686F3119ECD01A1C125721F003BA1CF/$file/Plan_dzialan_na_rzecz_rozwoju_elektronicznej_administracji_na_lata_2005_-_2006.pdf) [dostęp 12.03.2010].
37. *Raport Bangemann. Europa a globalne społeczeństwo informacyjne. Zalecenia dla Komisji Europejskiej*, Bruksela 1994, <http://kbn.icm.edu.pl/gsi/raport.html> [dostęp 12.04.2010].
38. *Raport: Strategia rozwoju informatyki w Polsce*, I Kongres Informatyki Polskiej, Poznań 1994, http://www.kongres.org.pl/on-line/1-szy_Kongres/index.html [dostęp 12.04.2008].
39. *Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego na lata 2007–2013*, Urząd Marszałkowski, Katowice 2007.
40. Roztocky N., Weistroffer H.R., *Information and Communications Technology in Developing, Emerging and Transition Economies: An Assessment of Research*, w: *Proceedings of the Fifteenth Americas Conference on Information Systems*, San Francisco 2009, August 6–9, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1457435 [dostęp 12.10.2011].

41. Roztocki N., Weistroffer H.R., *Information Technology in Transition Economie*, „Journal of Global Information Technology Management” 2008, no. 11 (4).
42. Sahu G.P., Dwivedi Y.K., Weerakkody V., *E-government Development and Diffusion: Inhibitors and Facilitators of Digital Democracy*, IGI Global, Hershey 2009.
43. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego województwa śląskiego do roku 2015*, Uchwała nr III/37/2/2009 Sejmiku Województwa Śląskiego, Katowice 2009.
44. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/> [dostęp 12.03.2010].
45. Tapscott D., *Grown Up Digital: How the Net Generation is Changing Your World*, McGraw-Hill, New York 2009.
46. Tapscott D., Williams A.D., *Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything*, Penguin Group, New York 2006.
47. *The E-government Project*, OECD, 2001, <http://www.oecd.org> [dostęp 05.04.2011].
48. Toffler A., *The Third Wave*, Bantam Books, New York 1980.
49. Webster F., *Theories of the Information Society*, Routledge, New York 2002.
50. Ziemia E., *Projektowanie portali korporacyjnych dla organizacji opartych na wiedzy*, Akademia Ekonomiczna, Katowice 2009.

Summary

Role of e-administration in creating information society – theory and practice

The goal of the following elaboration is to present the paradigm of information society, and the role of the electronic administration in creating information society. In the cognitive part, the substance and genesis of information society are described. In addition, electronic administration is presented as one of the rudiment of information society. In the empirical part, the implementation of electronic administration is presented through the case of the Region of Silesia. Results of the research may be helpful in undertaking activities related to the development of e-administration in the country as well as its specific regions.