

Paweł Piotr Nowak

Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu
pawel.nowak@iilim.poznan.pl

Analiza socjologiczna cyfrowej transformacji usług publicznych

Kody JEL: A13, A14, E24, L00

Słowa kluczowe: e-usługa, e-administracja, cyfryzacja, relacja

Streszczenie. Przy projektowaniu e-usług kluczowym elementem oceny jej wartości jest stopień zaawansowania technicznego. E-administracja jest tym lepiej postrzegana przez sponsorów, im wyższy stopień dojrzałości sobą prezentuje. Pełna automatyzacja e-usługi, która w konsekwencji staje się samoobsługą, to wzorzec architektury współczesnych rozwiązań. Niniejszy artykuł jest próbą oceny zjawiska cyfryzacji usług w aspekcie społeczno-kulturowym.

Wprowadzenie

Celem publikacji jest próba zwrócenia uwagi na istotę służenia w akcie świadczenia usługi, zawierającą się, zdaniem autora, przede wszystkim w relacji między usługobiorcą a usługodawcą. Rezygnacja z paradygmatu usługowego w elektronicznym modelu świadczenia może wywołać wiele negatywnych skutków, przede wszystkim o charakterze kulturowym i społecznym, które autor stara się zarysować.

1. Usługa

Rozważania rozpocznę od próby zdefiniowania samego pojęcia usługi, a właściwie przedstawienia już istniejących opracowań w tym zakresie i wyciągnięcia z nich podstawowego rdzenia – praźródła, które w dalszej części artykułu stanowić będzie perspektywę do oceny obecnych zjawisk społeczno-kulturowych.

Usługi już na poziomie definicji naukowych przedstawiane są nie jako indywidualny byt, ale rozwinięcie, przeobrażenie, dodatek do znanych i zbadanych obszarów

działalności człowieka, szczególnie tych przemysłowych. Próby adaptacji myślenia industrialnego na płaszczyznę działalności usługowej widać w podejściu Oskara Langego czy Philipa Kotlera, którzy w kontekście usług mówią o ich produkcji. Również, typowo marketingowe prezentowanie podstawowych cech usługi w konstrukcji zaprzeczeń do atrybutów przedmiotów materialnych¹ w przewrotny sposób uwypukla silny związek produkowania z usługiwaniem.

Próby poszukiwania innego podejścia do usług doprowadzą nas do dokonań Kazimierza Rogozińskiego, który podkreśla, że w usługach najważniejszy jest człowiek i to właśnie bezpośrednia relacja usługodawcy i usługobiorcy jest jej definicyjnym warunkiem *sine qua non*. Rogoziński dokonuje również bardzo ciekawego i oryginalnego podziału wszelkich usługopodobnych form świadczenia, wyróżniając: parausługę, semiusługę, quasi-usługę oraz postusługę (apousługę). Na określenie tej ostatniej chciałbym wskazać szczególnie. Otóż „częstka apo- oznacza stan oddalenia (w tym przypadku od istoty usługowego świadczenia), odłączenie. Wyraża przekształcenia zmierzające ku tworzeniu postusługi (analogia z postindustrialny czy posthuman), a więc takiej «usługi», w której wytwarzaniu «partnerem» usługobiorcy staje się maszyna lub zaprogramowany automat, zwłaszcza twór powstały ze skrzyżowania komputera osobistego z bezprzewodowym telefonem. Apousługa zmierza wyraźnie w kierunku samoobsługi” (Rogoziński, 2012).

Stawiam tezę, że to właśnie relacja jest podstawowym wyznacznikiem usługi. Rozszerzający się postmanowski Technopol obliguje mnie do uściślenia pojęcia relacji. Posługując się cytatem ze Słownika Języka Polskiego PWN, podkreślam, że relacja w kontekście niniejszego artykułu to związek zachodzący między ludźmi, dodam – bezpośredni, osobisty, angażujący naszą indywidualność.

2. Relacja

Dlaczego relacja jest tak ważna z punktu widzenia usług? Zważywszy na to, że podstawą gospodarki w XXI wieku są usługi, a głównym obszarem aktywności człowieka praca – zasadne staje się sprowadzenie niniejszego pytania do postaci – dlaczego relacje są tak ważne w życiu. Odpowiadając na tak postawione pytanie, konieczne jest odwołanie się do dorobku filozofów. W pierwszej kolejności przywołam teorię Hegla, w której to właśnie relacja konstytuuje powstanie świadomości własnego istnienia. Filozofia Hegla stała się kolejno podstawą do ogłoszenia przez Meada poglądu, który zakłada, iż „osobowość (...) w chwili narodzin nie istnieje, lecz powstaje w procesie społecznego doświadczenia i działania. Rozwija się w danej jednostce jako rezultat jej związków z całością procesów społecznych i z innymi jednostkami uczestniczącymi w tym procesie” (Mead, 1975). Analizując następnie dokonania czołowych przedstawi-

¹ Niematerialność, nietrwałość, niejednorodność, niesekwencyjność.

cieli nurtu dialogicznego, dochodzimy do wniosku, że relacja Ja–Ty jest podstawowym związkiem, w którym ludzkie indywiduum kształtuje swoją osobowość. Do stanowienia o pełni człowieczeństwa niewystarczający jest bowiem związek Ja–To, dzięki któremu ludzkość przekształca rzeczywistość w siedlisko swojego bytowania, ale właśnie żywa relacja z drugą osobą. Podsumowując powyższą preparację, wykonaną na ściśle określony użytek, można powiedzieć, że dzięki relacjom jednostka staje się dojrzałą osobą.

Idąc dalej ścieżką umiłowania mądrości (*φιλοσοφία*) i odwołując się do egzystencjałów Martina Heideggera, wchodząc równocześnie na grunt antropologii – u podstawy świadczenia usługi (usługiwania, służenia) odnajdujemy kardynalną cechę człowieka, jest nią brak samowystarczalności bytowej, uzależnienie Ja od Ty.

3. Gospodarka

Industrializm sprawił, że drugi sektor gospodarki² – przemysł doczekał się opracowania genialnych wręcz technik i technologii, które następnie pozwoliły i nadal pozwalają (zgodnie z zasadą koła Deminga) usprawniać procesy biznesowe do niespotykanych poziomów optymalizacji. Dzięki automatyzacji i robotyzacji działań produkcyjnych, gospodarka jest gotowa obsłużyć nie tylko realne potrzeby wszystkich ludzi, ale również te sztucznie wykreowane przez nią samą.

Trzeci sektor niedawno wyprzedził drugi w wyścigu o największy wpływ na PKB i ciągle zwiększa tę przewagę (w Polsce w Q2/2017 usługi wraz z budownictwem stanowiły 72,9% PKB). Pomimo tej zmiany w klasyfikacji generalnej, wcale nie zmieniło się (bo niby dlaczego miałoby się tak stać) dominujące postrzeganie szczęścia, które swoją obecną definicję zawdzięcza właśnie epoce industrialnej. Ludzie chcą żyć w dobrobycie, rozumianym nie jako bycie w dobrym, ale właśnie jako posiadanie. Powszechny konsumpcjonizm jest tak silnym uzależnieniem, że wpływa na wszystkie aspekty naszego życia. Z tego właśnie powodu mechanizmy powszechnie stosowane i sprawdzone w przemyśle są tak masowo przenoszone na grunt usług.

Międzynarodowa organizacja humanitarna Oxfam International w opublikowanym w 2017 roku raporcie „An Economy for 99%” wskazuje na zatrwazający fakt – osiem osób dysponuje łącznie takim samym bogactwem, co połowa ludności na świecie, czyli 3,6 mld (sic!) ludzi. Niewidzialna ręka rynku, która od samego początku nastawiona była raczej na branie aniżeli dawanie, stała się obecnie cyberląpą zaprogramowaną już wyłącznie na ruch zagarniający, która bez zmęczenia, refleksji i sumienia konsekwentnie realizuje swoje zadanie. Oczywiście przyczyny zaistniałych patologii są bardzo złożone. Ich heterogeniczność skutkuje koniecznością przeprowadzenia reform w wielu obszarach społeczno-gospodarczych. Tylko holistyczne działania mogą przy-

² Konieczne wyjaśnienie: autor odwołuje się i stosuje klasyczny podział gospodarki na trzy sektory: I – rolnictwo, II – przemysł, III – usługi.

nieść poprawę sytuacji. Swoje zainteresowanie i uwagę kierują przede wszystkim w obszar e-serwicyzacji.

Wskazane powyżej zakłócanie żywej relacji w modelach usług cyfrowych, zastępowanie jej komunikacją człowiek–bot, lub w skrajnym przypadku sprowadzanie do poziomu samoobsługi, dokonywanej także w rzeczywistości wirtualnej, sprzyja uniezależnieniu człowieka. W ten sposób utrwalony zostaje z gruntu fałszywy obraz jego egzystencji.

4. Szczęście i e-administracja

E-administracja to świadczenie usług administracji publicznej w wersji cyfrowej. Administracja publiczna, pomimo swojej nazwy, ale z racji koegzystencji w środowisku rynkowym, funkcjonuje i rozwija się pod silnym wpływem współczesnych mechanizmów ekonomicznych (GOW, gospodarka dostępu). Dlatego też propagowana przez Unię Europejską wizja cyfryzacji usług publicznych, przedstawiona w dokumencie „Plan działania UE na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016–2020. Przyspieszenie transformacji cyfrowej w administracji” zakłada, że: „usługi administracji publicznych powinny być z założenia cyfrowe (co obejmuje informacje nadające się do przetwarzania automatycznego)³”. Wiele państw od lat podąża tą drogą i przygotowuje dla swoich obywateli usługi e-administracji. Liderem w tych działaniach, jak pokazują dane GUS opublikowane w raporcie „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2012–2016”, są kraje nordyckie.

Wykazać można korelację pomiędzy stopniem cyfryzacji usług administracji publicznej a poziomem szczęścia społeczeństw⁴. W opublikowanym w 2017 roku przez Sieć Rozwiązań na rzecz Zrównoważonego Rozwoju (SDSN) raporcie „World Happiness Report” na liście 155 krajów, które ujęto w zestawieniu, w pierwszej dziesiątce znalazły się wszystkie kraje nordyckie, zdobywając kolejno miejsca: 1 – Norwegia, 2 – Dania, 3 – Islandia, 5 – Finlandia, 10 – Szwecja. Na tej podstawie możliwe jest wyciągnięcie wniosku, że poziom zaawansowania w cyfrowym świadczeniu usług administracji publicznej jest wprost proporcjonalny (oczywiście jako składowa równania) do zadowolenia obywateli. Czy jednak na pewno tak jest? Czy tak opracowany i szeroko publikowany algorytm szczęścia jest właściwym wzorem definiującym radość z życia? Dlaczego SDSN stara się upowszechnić obraz globalnej pogody ducha na podstawie zupełnie nie spirytualnych acz wyłącznie ekonomiczno-technicznych parametrach? Czy za prezentowanymi liczbami nie kryje się inna prawda?

³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN> (20.11.2017).

⁴ SDSN definiuje szczęście poprzez: realne PKB na jednego mieszkańca, oczekiwana długość życia w zdrowiu, dostęp do opieki medycznej, bezpieczeństwo zatrudnienia, poziom korupcji, przestrzeganie swobód obywatelskich i wreszcie „design and delivery” usług publicznych.

Odpowiedzi na to udziela kontrowersyjny dokument filmowy „Szwedzka teoria miłości” (2015), ukazujący ciemną stronę skandynawskiego raj. Opublikowany w Szwecji w 1972 roku manifest „Family of the Future” zakładał pełne wyzwolenie się ludzi z jarzma wszelkiej zależności – społecznej (w tym przede wszystkim rodzinnej), ekonomicznej, kulturowej czy emocjonalnej. Reżyser na szwedzkim przykładzie pokazuje jak inżynieria społeczna przeobraziła niezależność i wolność w samotność. Relacje Ja–Ty stały się zbędnym elementem egzystencji, które utrudniają samorozwój i są przeszkodą na drodze ku szczęściu. „Szwedzka teoria miłości” jest pewnym proroctwem, przestrogą, filmową adaptacją obrazu Edvarda Muncha (Szweda) „Krzyk”, ukazującą dokąd zmierza cywilizacja Zachodu. Aby się przed nią uchronić Gandini sugeruje powrót do źródeł, odbudowanie relacji społecznych. Podobne zdanie już w pierwszej połowie XX wieku głosił austriacko-izraelski filozof Martin Buber, który w swoich poglądach utożsamiał kryzys relacji z kryzysem człowieka. Skrajny indywidualizm, który obecnie jest tak mocno rozpropagowany w narodach nordyckich był już wcześniej krytykowany przez Bubera, bowiem w konsekwencji powoduje zanik więzi społecznych. Zastąpienie bezpośrednich relacji Ja–Ty (usługodawca–usługobiorca) w e-usługach (e-administracji) automatyzacją świadczenia, sprowadzenie aktu do wymiany informacji niweluje przestrzeń spotkania i dialogu. Dialogu, który, według Bubera, jest pierwotną płaszczyzną poznania ukazującą człowiekowi jego społeczną zależność.

5. Praca

Zawieszając na chwilę kwestię relacji w usługach chciałbym zwrócić uwagę na inny, równie istotny i styczny problem związany z cyfryzacją usług. Wykorzystując, co zostało już wcześniej podkreślone, algorytmy industrialne – świadczenie usługi zmierza do oczywistej optymalizacji. Głównym kryterium przekształceń staje się koszt i czas, który nawet w powszechnie znanym powiedzeniu sprowadza się do wymiaru pieniądza. Historia rozwoju przemysłu uczy nas, że najlepszą zyskowością cechują się te przedsiębiorstwa, które eliminując czynnik ludzki z procesu wytwórczego, masowo wprowadzają na miejsce człowieka maszyny i roboty. Nie inaczej dzieje się w sektorze usługowym. Nowe modele biznesowe redefiniują pojęcie giganta branżowego. Nie jest nim już firma, która zatrudnia tysiące pracowników, ale ta, która potrafi dostarczać swoje usługi milionom ludzi, wykorzystując do tego względnie mały zespół osób. Przykładem niech będzie Instagram, który w 2012 roku, gdy przejmował go Mark Zuckerberg za kwotę 1 mld USD zatrudniał jedynie 13 pracowników (sic!). Idea ograniczania zatrudnienia przy jednoczesnym rozwoju i ekspansji gospodarczej jest z punktu widzenia pojedynczej organizacji działaniem jak najbardziej zrozumiałym i zasadnym – oparta jest bowiem na podstawowych zasadach ekonomicznych. Rozpatrując jednak to zjawisko z szerszej perspektywy, dostrzec można poważne zagrożenie jakie niesie za sobą. Sektor usług z założenia miał stać się miejscem, które wchłonie nadwyżki pracowników z sektora przemysłowego i rolniczego. W wyniku przeprowadzenia zaadaptowanych

działań optymalizacyjnych, przejawiających się przede wszystkim w elektronicznej świadczenia, również rezygnuje z człowieka i wchodzi w nurt automatycznej masowości swojego procesu.

Polska zmagą się obecnie z problemami w znalezieniu osób do pracy. Poziom bezrobocia w sierpniu 2017 roku według danych GUS wyniósł 7,0% i tym samym był najniższy od marca 1991 roku. Ponownie jednak rozszerzając perspektywę, zobaczymy, że sytuacja globalna nie przedstawia się już tak dobrze. Dla przykładu, w Hiszpanii, w czerwcu 2017 roku jak podaje Eurostat, wskaźnik bezrobocia wyniósł 17,1%; w Grecji, w tym samym okresie – 21,2%. Przyczyn, że na świecie spora część osób ma status bezrobotnych, jest bardzo dużo, część zapewne nie została do tej pory zdiagnozowana. Cyfryzacja usług – głównego sektora gospodarczego w skali światowej, automatyzacja świadczenia i w konsekwencji – eliminacja kosztochłonnego czynnika ludzkiego jest kluczowym akceleratorem przyczyniającym się do obecnego obrazu rynku pracy. Jan Paweł II w swej Encyklice „*Laborem Exercens*” wskazuje, że bezrobocie „jest w każdym wypadku jakimś złem, a przy pewnych rozmiarach może stać się prawdziwą klęską społeczną”⁵. Nawoływanie do filozofii Marksa, który siłę roboczą, proletariat uznawał za siłę napędową dziejów, byłoby absurdem, ale nie mniejszym błędem jest odrzucenie prawdy, że przede wszystkim praca jest realnym źródłem wartości. Uważam, że człowiek pozbawiony możliwości samostanowienia, niezależności materialnej, radości tworzenia, współdziałania społecznego, które odnaleźć może przede wszystkim w pracy i poprzez nią, traci możliwość doświadczenia fundamentu życia.

6. Usługi e-administracji publicznej w Polsce

Moda na cyfryzację usług administracji publicznej nie jest trendem przyjmowanym przez większość usługobiorców (obywateli) z takim samym entuzjazmem z jakim usługodawcy (państwo) wdrażają systemy e-swiadczenia ku zadowoleniu firm z branży IT. ePUAP (elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej) to system informatyczny, od kilkunastu lat rozwijany w Polsce, który jest rodzimym przykładem implementacji strategii *e-government*. Z raportu pokontrolnego NIK „Świadczenie usług publicznych w formie elektronicznej na przykładzie wybranych jednostek samorządu terytorialnego” wynika, że „większość dokumentów przesłanych za pośrednictwem ePUAP (96,3%) w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2015 r. stanowiła korespondencja pomiędzy organami administracji publicznej (...). Wskazuje to, iż system ePUAP służył przede wszystkim administracji publicznej [wbrew pierwotnym założeniom – dop. P.P.N.] do obsługi korespondencji elektronicznej pomiędzy urzędami, a w niewielkim stopniu do świadczenia e-usług dla obywateli”⁶. Częściowym wyjaśnie-

⁵ http://www.opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/jan_pawel_ii/encykliki/laborem.html (20.11.2017).

⁶ <https://www.nik.gov.pl/plik/id,10420,vp,12749.pdf> (20.11.2017).

niem zaistniałej sytuacji mogą być badania przeprowadzone przez Renatę Jedlińską i Beatę Rogowską, z których wynika, że preferencja osobistego załatwiania spraw urzędowych, którą zgłasza 53% internautów jest istotnym czynnikiem wpływającym na niski poziom korzystania z usług elektronicznej administracji.

Podsumowanie

Nauka chrześcijańska, choć nie odgrywa w dzisiejszej Europie takiej roli w kształtowaniu życia społecznego jak na przykład w średniowieczu, to jednak konieczne jest by słowa duchownych, niezależnie od podejścia do kwestii wiary, brać pod uwagę przy podejmowaniu decyzji wpływających na kierunki rozwoju Starego Kontynentu. Magisterium Kościoła cechuje postawa humanistyczna w głoszonych poglądach, których podstawy wypływają z najczystszych źródeł nauki, wiedzy oraz troski o człowieka i środowisko. Poza wcześniej wskazanymi poglądami Jana Pawła II chciałbym przedstawić również słowa Adhortacji Apostolskiej *Evangelii Gaudium* Ojca św. Franciszka: „postmodernistyczny i zglobalizowany indywidualizm sprzyja stylowi życia osłabiającego wzrost i stabilność więzi między osobami. Wielu próbuje szukać ucieczki przed innymi (...), niektórzy chcą utrzymywać relacje międzyludzkie za pośrednictwem zaawansowanego technologicznie sprzętu, ekranów i systemów, które mogą dowolnie włączyć i wyłączyć”⁷. W tych słowach kolejny raz znajdujemy potwierdzenie tezy, że to bezpośrednia relacja osobowa powinna się sytuować ponad technologicznymi substytutami wzajemnego quasi-poznania. Tę zasadę powinniśmy wdrażać również na grunt usług, bowiem służyć to „działać w interesie czyjegoś dobra”⁸. Czy pozbawiony uczuć komputer może czynić dobro? Czy dobro nie powinno być rozumiane jako czyn świadomy, bowiem dopiero wówczas może być dobrem pełnym i nieść za sobą kolejne dobro?

Postówie

Podkreślić należy, że nie jest zamiarem autora negowanie postępu technicznego, próba jego zastopowania. Celem wygłoszonych opinii jest jedynie chęć zwrócenia uwagi, że strumień innowacji, postępu powinien być skierowany w przypadku usług na działania wspomagające akt świadczenia. Industria w żadnym wypadku nie powinna wypierać kluczowego elementu relacji bezpośredniej między usługodawcą a usługobiorcą. Usprawnienia organizacyjne, procesowe, wsparcie informatyczne mogą być największym sprzymierzeńcem usług. Dzięki nim usługodawca jest w stanie ograniczyć

⁷ https://opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/franciszek_i/adhortacje/evangelii-w2_24112013.html#_Toc374139659 (20.11.2017).

⁸ <https://sjp.pwn.pl/sjp/sluzyc;2521993.html> (20.11.2017).

czas i obniżyć koszt obsługi działań niewidocznych lub nieistotnych dla usługobiorcy i tym samym wypracowany zysk przeznaczyć na lepszą, indywidualną i całościową jego obsługę w bezpośredniej relacji. Ten kierunek jest szczególnie istotny w usługach publicznych.

Oczywiście nie można wszystkim narzucić konieczności udziału w bezpośredniej relacji nawiązywanej wraz z nabywaniem usług. Warto propagować ten rodzaj doświadczenia, jednocześnie wskazując na pojawiające się ograniczenia/bariery.

Bibliografia

- Batorski, D. (2015). Technologie i media w domach i w życiu Polaków. W: J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2015*. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego.
- Buber, M. (1992). *Ja i Ty: wybór pism filozoficznych* (wybór, przeł., wstęp J. Doktor). Warszawa: Pax.
- Drobiażgiewicz, J. (2015). One-stop government jako kierunek rozwoju administracji publicznej. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 117.
- Edvardsson, B. (2005)., Service quality: beyond cognitive assessment. *Managing Service Quality: An International Journal*, 2 (15).
- <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&language=en&pcode=teilm020&tableSelection=1&plugin=1> (20.11.2017)
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN> (20.11.2017).
- <http://stat.gov.pl/banki-i-bazy-danych/sdds/dane-gospodarcze-i-finansowe-dla-polski/> (20.11.2017).
- <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/bezrobocie-rejestrowane/stopa-bezrobocia-w-latach-1990-2017,4,1.html> (20.11.2017).
- <http://worldhappiness.report/wp-content/uploads/sites/2/2017/03/HR17.pdf> (20.11.2017).
- https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/file_attachments/bp-economy-for-99-percent-160117-en.pdf (20.11.2017).
- Jedlińska, R., Rogowska, B. (2015). Rozwój e-administracji w Polsce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 117.
- Lange, O. (1959). *Ekonomia polityczna*, t. 1. Warszawa.
- Mead, G.H. (1975). *Umysł, osobowość i społeczeństwo*. Warszawa: PWN.
- Rogoziński, K. (2000). *Usługi rynkowe*. Poznań: Akademia Ekonomiczna w Poznaniu.
- Rogoziński, K. (2003). *Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie. Szkice z pogranicza epok*. Poznań: Katedra Usług, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu.
- Rogoziński, K. (2012). Definicja usługi i to, co poniżej. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego*, 722. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 95.
- Toruński, J. (2013). Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie usługowym. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach*, 97.

SOCIAL CONSEQUENCES OF TRANSFORMING PUBLIC SERVICES TO THE DIGITAL MODEL

Keywords: e-service, e- government, digitization, relation

Summary. In the case of the e-services designing, the key step of the value is the level of technical advancement. E-government becomes more and more noticed by the sponsors, when the level of maturity presents itself is higher. Full automation of the e-service, which in turn becomes self-service is a pattern of architecture for modern solutions. This article is an attempt to evaluate the phenomenon of digitization of services in the public-cultural aspect.

Translated by Paweł Nowak

Cytowanie

Nowak, P.P. (2018). Analiza socjologiczna cyfrowej transformacji usług publicznych. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 2 (131/2), 157–165. DOI: 10.18276/epu.2018.131/2-15.

