

## Opis

W książce omówiono wpływ nowych technologii, w szczególności rozwoju elektronicznej administracji, na sprawność funkcjonowania organizacji publicznej. Publikacja systematyzuje problematykę e-administracji i zmian organizacyjnych wynikających z wdrażania technologii informacyjno-komunikacyjnych w urzędach. Zaproponowano szerokie podejście do analizy e-administracji, uwzględniające działania w obszarach: e-informacji publicznej, e-transakcji i e-partycypacji. Na podstawie przeprowadzonych badań opracowano rekomendacje mające na celu wsparcie osób wdrażających technologie ICT w urzędach i przedstawiono dobre praktyki w tym zakresie.

Publikacja zawiera opis wyników badań, w trakcie których:

- określono poziom rozwoju e-administracji w 18 urzędach miast w Polsce,
- zidentyfikowano szereg zmian organizacyjnych, dostrzeganych przez menedżerów publicznych i urzędników, charakterystycznych dla rozwoju e-administracji,
- wyróżniono czynniki wspierające i hamujące, w obszarze zarządzania publicznego, wprowadzanie tych zmian organizacyjnych,
- określono wpływ wdrażania nowych technologii na funkcjonowanie urzędów miast.

## Spis treści

### Wstęp 9

### Rozdział 1

Wdrażanie zmian organizacyjnych jako wyzwanie zarządzania publicznego 13

1.1. Istota zarządzania publicznego 13

1.1.1. Sprawność organizacji publicznych 13

1.1.2. Od biurokratycznego modelu zarządzania do zarządzania publicznego 19

1.2. Zmiany organizacyjne w administracji publicznej 26

1.2.1. Problematyka zmiany organizacyjnej 26

1.2.2. Kierunki zmian organizacyjnych w sektorze publicznym 31

1.3. Narzędzia wdrażania zmian organizacyjnych w administracji publicznej 35

1.3.1. Wpływ technologii informacyjno-komunikacyjnej na zarządzanie publiczne 36

1.3.2. E-administracja jako narzędzie wdrażania zmian organizacyjnych - ujęcie teoretyczne 39

1.4. Podsumowanie 45

### Rozdział 2

Elektroniczna administracja publiczna 47

2.1. Charakterystyka koncepcji elektronicznej administracji 47

2.1.1. Społeczeństwo informacyjne motorem rozwoju e-administracji 50

2.1.2. Działania na rzecz rozwoju e-administracji 53

2.2. Rozwój elektronicznej administracji 60

2.2.1. Czynniki rozwoju e-administracji 60

2.2.2. Rozwój e-administracji z perspektywy obywatela 66

- 2.3. Ocena poziomu rozwoju elektronicznej administracji 68
- 2.3.1. Polska e-administracja na tle świata 68
- 2.3.2. Poziom rozwoju e-administracji w urzędach miast w Polsce 72
- 2.4. Podsumowanie 81

### Rozdział 3

- Wpływ e-administracji na wdrażanie zmian organizacyjnych 83
- 3.1. Metodologiczne aspekty przeprowadzonych badań 83
- 3.1.1. Metodyka badań 83
- 3.1.2. Proces badawczy 87
- 3.1.3. Ograniczenia wynikające z przyjętej metodyki badań 95
- 3.2. Charakterystyka badanych organizacji 97
- 3.2.1. Struktura badanych urzędów miast 97
- 3.2.2. Cele i priorytety strategiczne władz lokalnych w zakresie rozwoju e-administracji 101
- 3.3. Porównanie wdrożonych zmian organizacyjnych w badanych urzędach miast w Polsce 108
- 3.4. Podsumowanie 111

### Rozdział 4

- Specyfika zmian organizacyjnych charakterystycznych dla rozwoju e-administracji 113
- 4.1. Przemiany w urzędach miast związane z e-administracją w opinii urzędników 113
- 4.1.1. Zmiany w kierunku technologicznej proaktywności 114
- 4.1.2. Zmiany w kierunku rozwijania współpracy 119
- 4.1.3. Zmiany w kierunku upraszczania organizacji 122
- 4.1.3. Zmiany w kierunku zwiększenia zdolności adaptacyjnych 126
- 4.2. Czynniki wewnątrzorganizacyjne determinujące rozwój e-administracji 131
- 4.2.1. Czynniki wzmacniające i hamujące rozwój e-administracji 132
- 4.2.2. Wybrane aspekty wprowadzania zmian organizacyjnych 139
- 4.3. Podsumowanie 142

### Rozdział 5

- Kierunki doskonalenia zarządzania przez rozwój e-administracji 147
- 5.1. Sprawność funkcjonowania urzędu po wprowadzeniu zmian organizacyjnych związanych z rozwojem e-administracji w opinii urzędników 147
- 5.1.1. Ocena wpływu rozwoju e-administracji na funkcjonowanie urzędu 148
- 5.1.2. Korzyści z e-administracji dla mieszkańców 153
- 5.2. E-administracja jako narzędzie zarządzania publicznego - wnioski z badań 155
- 5.3. Rekomendacje dla praktyków zarządzania wdrażających e-administrację 163
- 5.4. Podsumowanie 166

Zakończenie 169

Bibliografia 175

Indeks nazwisk 197

Spis tabel 203

Spis wykresów 204

Spis rysunków 205

