



SŁAWOMIR WILK

E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na przykładzie województwa podkarpackiego



Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego

**E-administracja
w społeczeństwie informacyjnym.
Model a rzeczywistość
na przykładzie województwa podkarpackiego**

SŁAWOMIR WILK

**E-administracja
w społeczeństwie informacyjnym.
Model a rzeczywistość
na przykładzie województwa podkarpackiego**



**WYDAWNICTWO
UNIwersytetu Rzeszowskiego
RZESZÓW 2014**

Recenzował
prof. zw. dr hab. TOMASZ GOBAN-KLAS

Opracowanie redakcyjne i korekta
JANINA DUBIEL

Projekt okładki
AGNIESZKA DZIAMA

Opracowanie techniczne i łamanie
DOROTA KOCZĄB

© Copyright by
Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego
Rzeszów 2014

ISBN 978-83-7996-112-2

1104

WYDAWNICTWO UNIWERSYTETU RZESZOWSKIEGO
35-959 Rzeszów, ul. prof. S. Pigonia 6, tel. 17 872 13 69, tel./faks 17 872 14 26
e-mail: wydaw@ur.edu.pl; <http://wydawnictwo.ur.edu.pl>
wydanie I, format B5, ark. wyd. 18,90, ark. druk. 19,125, zlec. red. 117/2014

Publikacja wydana w formie elektronicznej

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Istota społeczeństwa informacyjnego	13
1.1. Eksplikacja i uzasadnienie tematu	13
1.2. Doniosłość poznawcza	17
1.3. Zdefiniowanie pojęć	20
1.4. Ramy teoretyczne	27
Rozdział 2. E-administracja – nowy model administracji publicznej	36
2.1. Tradycyjny model administracji publicznej	36
2.2. Współczesny model administracji publicznej	37
2.3. Pojmowanie pojęcia e-administracja	39
2.4. Istota e-administracji i warunki jej powstawania	42
2.5. E-usługi elektronicznej administracji	48
2.6. Analiza dokumentów dotyczących e-administracji	58
2.6.1. Analiza aktualnych dokumentów programowych na poziomie euro- pejskim	58
2.6.2. Analiza dokumentów programowych na poziomie krajowym	64
2.6.3. Analiza dokumentów na poziomie regionalnym	67
Rozdział 3. Lokalizacja badanego problemu w obrębie teorii socjologicznej. Wykluczenie cyfrowe jako przedmiot badań socjologicznych	72
3.1. Definiowanie wykluczenia cyfrowego	72
3.2. Wymiary wykluczenia cyfrowego	77
3.3. Od wykluczenia cyfrowego do e-Integracji	87
Rozdział 4. Badanie rozwoju elektronicznej administracji	94
4.1. Założenia badań	94
4.2. Zakres badania	95
4.2.1. Koncepcja badania	96
4.2.2. Problemy i hipotezy badawcze	101
4.2.3. Operacjonalizacja problematyki badawczej	104
4.2.4. Metody badawcze	109
4.2.5. Dobór prób i przebieg badania	111
4.2.6. Uwagi o statystycznym opracowaniu wyników	113

4.2.7. Kim byli respondenci? Charakterystyka badanej próby	114
4.2.8. Eksperci z jednostek samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych	116
Rozdział 5. Dostęp motywacyjny a e-administracja	118
5.1. Powody niekorzystania z Internetu	119
5.2. Udział w szkoleniach	120
5.3. Powody nieuczestniczenia w szkoleniach informatycznych	121
5.4. Odczuwanie braku znajomości komputera i Internetu w życiu prywatnym	122
5.5. Opinie o Internecie	124
5.6. Brak Internetu w różnych sytuacjach	127
Rozdział 6. Dostęp materialny a e-administracja	133
6.1. Posiadanie komputera/laptopa	133
6.2. Dostęp do Internetu	134
6.3. Sposoby dostarczania Internetu	139
6.4. Powody braku Internetu w gospodarstwie domowym	140
6.5. Miejsce korzystania z Internetu	141
6.6. Zamiar założenia Internetu w gospodarstwie domowym	144
Rozdział 7. Dostęp kompetencyjny a e-administracja	149
7.1. Korzystanie z Internetu	149
7.2. Czas korzystania z Internetu	154
7.3. Cele użytkowania Internetu	155
7.4. Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych	157
7.5. Test kompetencji	159
Rozdział 8. Dostęp użytkowy a e-administracja	170
8.1. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów	170
8.2. Czynności wykonywane w Internecie	172
8.3. Realizacja spraw urzędowych przez Internet w ciągu ostatniego roku	178
8.4. Powody nieużywania Internetu do kontaktu z administracją publiczną	196
Rozdział 9. Funkcjonowanie elektronicznej administracji	204
9.1. Wiedza o e-administracji	204
9.2. Elektroniczna administracja w województwie podkarpackim w opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych i administracji publicznej	206
9.3. Realizacja spraw urzędowych w jednostkach administracji publicznej	222
9.4. Najczęstszy sposób kontaktu z jednostkami administracji publicznej	223
9.5. Posiadanie konta i profilu zaufanego na platformie ePUAP oraz podpisu kwalifikowanego	229
9.6. Bariery w załatwianiu spraw urzędowych drogą elektroniczną	231
9.7. Ocena stanu świadomości	235
9.8. Korzyści wynikające z e-usług publicznych	241
9.9. Zaufanie mieszkańców województwa podkarpackiego do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet	246

9.10. Zapotrzebowanie na e-usługi publiczne	248
9.11. Projekty związane ze społeczeństwem informacyjnym w województwie podkarpackim	266
Rozdział 10. Weryfikacja problemów i hipotez badawczych	272
10.1. Wnioski dla praktyki i teorii	285
Bibliografia	291
Spis tabel	302
Spis wykresów	304
Spis schematów	305
Spis rysunków	306

Wstęp

Z początkiem lat osiemdziesiątych ubiegłego wieku rozpoczęły się dynamiczne i wieloaspektowe przemiany społeczno-gospodarcze spowodowane gwałtownym rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT). Powszechnie wykorzystujemy komputer i Internet, przy czym wzrasta zarówno liczba użytkowników zasobów ogólnosiwiatowej sieci, jak i liczba spraw, które dzięki Internetowi możemy realizować. Należy zaznaczyć, że technologie informacyjno-komunikacyjne wkraczają w nowe obszary życia, a ich wykorzystanie w coraz większym stopniu warunkuje uczestnictwo w życiu społecznym, zawodowym czy też kulturalnym. Internet jest ważnym narzędziem dostępu do informacji oraz wiedzy i staje się „bramą aktywności”, gdyż wiele czynności można wykonać za pomocą sieci (np. rekrutacja na studia, zakupy, opłaty za media). Potencjalnie technologie informacyjno-komunikacyjne niosą ze sobą możliwości rozwoju wielu sfer życia społecznego, dlatego też coraz częściej mówi się o społeczeństwie informacyjnym jako nowym typie społeczeństwa.

Związani jesteśmy od dawna z koniecznością kontaktu z przedstawicielami administracji publicznej (zarówno rządowej, jak i samorządowej). Obecnie w dobie Internetu coraz częściej mówimy o elektronicznym urzędzie, elektronicznej administracji czy elektronicznych usługach. Za pomocą Internetu możemy poszukiwać informacji związanych z możliwościami załatwiania spraw urzędowych on-line oraz je realizować.

Realizacja spraw urzędowych nie powinna być związana z osobistą wizytą i wypełnianiem tradycyjnego dokumentu, natomiast obywatele powinni posiadać możliwość załatwienia sprawy przez Internet w domu czy bibliotece publicznej. Warto podkreślić, że dzięki absorpcji technologii informacyjno-komunikacyjnych przez jednostki administracji publicznej obywatele mają możliwość wpływania na swoje otoczenie (miejsce zamieszkania), uczestnictwa w kreowaniu lokalnego prawa (konsultacje on-line) jak też zapoznania się z decyzjami podjętymi przed radę miasta czy gminy, chociaż te ustalenia publikowane są na odpowiednich stronach internetowych (Biuletynie Informacji Publicznej). Zachodzące zmiany w obszarze informatyzacji administracji publicznej nie ograniczają się tylko do przekształcenia tradycyjnego sposobu załatwiania spraw na kontakt elektroniczny, ale odnoszą się do usprawnienia działania urzędów i świadczonych

przez nie usług. Elektroniczna administracja powoduje modernizację infrastruktury urzędów, zwiększa przejrzystość realizowanych procedur administracyjnych, a także przynosi wymierne korzyści zarówno dla samych urzędników, jak i dla klientów e-urzędów. W sytuacji dynamicznego rozwoju ICT należy zadać pytanie, jak funkcjonuje elektroniczna administracja publiczna, w szczególności na poziomie regionalnym – w województwie podkarpackim?

W teorii za pomocą światowej sieci obywatele mają wielki dostęp do wiedzy, mogą korzystać z e-usług publicznych, z bankowości elektronicznej czy też zakupów on-line. To wszystko sprawia, że technologie informacyjno-komunikacyjne mogłyby być narzędziem do wyrównywania szans. Jednak aby tak było, technologie muszą być wykorzystywane przez osoby, które są zagrożone wykluczeniem. W związku z tym wielu badaczy stwierdza, że korzystanie i niekorzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych może być nowym wymiarem powstawania nierówności społecznych – wykluczenia cyfrowego. W tym miejscu należy zadać pytanie: jakie mogą być powody niekorzystania z Internetu oraz osoby o jakich cechach społeczno-demograficznych są szczególnie narażone na marginalizację? Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych wymaga od obywateli nowych umiejętności, a także nowych kompetencji. Należy pamiętać, że oprócz kompetencji ważne są też aspekty związane z dostępem do technologii – zarówno do Internetu, jak i e-usług publicznych. Jeżeli uważniej przyjrzymy się zachodzącym wokół przemianom, zauważymy, że istotnym czynnikiem jest motywacja do korzystania ze światowej sieci oraz usług oferowanych przez elektroniczną administrację.

Intencją autora niniejszej pracy jest pokazanie, w jaki sposób mieszkańcy województwa podkarpackiego korzystają z ICT i czy są gotowi do korzystania z e-administracji. Możemy inwestować miliardy euro w systemy e-urzędów, platformy centralne czy e-zdrowia, ale efekt tych inwestycji będzie nikły przy braku zainteresowania takimi usługami przez potencjalnych klientów. „W dobie społeczeństwa informacyjnego powodzenie podejmowanych (głośno deklarowanych) i prowadzonych (rzeczywiście realizowanych) reform administracji publicznej, zwłaszcza rządowej i samorządowej, zależy w punkcie wyjścia od trafnego rozpoznania i umiejętnego wykorzystania nowoczesnych technik informacyjno-komunikacyjnych. Natomiast w punkcie dojścia zależy od osobistego zaangażowania i indywidualnego nastawienia ludzi, którym rozwiązania te mają służyć. Bez indywidualnego zaangażowania i osobistej motywacji człowieka nie jest w stanie poprawnie zafunkcjonować nawet najbardziej wyrafinowana technologia”¹. Należy jednak zaznaczyć, że aby mieszkańcy korzystali z elektronicznego sposobu

¹ J. Janowski, *Administracja elektroniczna. Kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Municipium SA, Warszawa 2009, s. 28.

realizacji spraw urzędowych, jednostki administracji publicznej muszą oferować i promować e-usługi, a obywatele muszą być świadomi możliwości realizacji czynności administracyjnych za pomocą Internetu.

Niniejsza publikacja składa się z dziesięciu rozdziałów. W pierwszym przedstawiono założenia koncepcji pracy oraz doniosłość problematyki związanej z funkcjonowaniem elektronicznej administracji w kontekście wykluczenia cyfrowego. Drugi rozdział podejmuje problematykę funkcjonowania elektronicznej administracji, wychodząc od zagadnień definicyjnych, następnie przedstawiając istotę zjawiska. W rozdziale zaprezentowano także dokumenty strategiczne dotyczące elektronicznej administracji i wykluczenia cyfrowego obowiązujące na różnych szczeblach prawodawstwa (unijnego, polskiego, regionalnego). Następnie w pracy zamieszczono informacje odnoszące się do sposobów opisu wykluczenia cyfrowego. Kolejny rozdział prezentuje zagadnienia metodologii badań, a następne cztery odzwierciedlają założenia modelu dostępu do technologii zaproponowane przez Jana van Dijka, które wykorzystywane są w niniejszej publikacji, tj. dostęp motywacyjny, dostęp materialny, dostęp kompetencyjny oraz dostęp użytkowy. W rozdziale dziewiątym zaprezentowano opinie mieszkańców województwa podkarpackiego w zakresie funkcjonowania elektronicznej administracji i zapotrzebowania na e-usługi publiczne, a rozdział ostatni zawiera wnioski z badań.

Należy tu zaznaczyć, że część zaprezentowanych w niniejszej publikacji wyników została opracowana w ramach grantu promotorskiego (nr N N116 697240 pt. „E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na przykładzie województwa podkarpackiego”). Projekt został sfinansowany ze środków Narodowego Centrum Nauki. Dodatkowo wyniki badań z 2012 r. uzupełniono badaniami przeprowadzonymi w 2014 r., które zostały sfinansowane z grantu (nr IS-13/2013/508) w ramach dotacji celowej MNiSW służącej rozwojowi młodych naukowców oraz uczestników studiów doktoranckich.

Rozdział 1

Istota społeczeństwa informacyjnego

1.1. Eksplikacja i uzasadnienie tematu

Administracja publiczna (rządowa i samorządowa) korzysta z ICT, które w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej, a także umiejętnościami zarówno urzędników, jak i mieszkańców powinny przyczynić się do wzmocnienia procesów organizacyjnych w poszczególnych jednostkach. Warto podkreślić, że w literaturze przedmiotu coraz częściej wskazuje się na wpływ ery informatyzacji na społeczeństwo: „Nie jest to już prognoza, lecz stwierdzenie tendencji rozwojowej. Nie spekuluje się, czy to społeczeństwo nadejdzie, lecz rozważa się, w jakim kierunku ewoluuje. To bowiem, że istnieje i określa ramy naszego życia indywidualnego i zbiorowego, stało się już faktem. Jest to społeczeństwo najbardziej w historii nasycone techniką i od niej zależne”². Poprzez rozwój technologii zmienia się także zakres funkcjonowania administracji w województwie podkarpackim, występuje natomiast brak kompleksowych badań dotyczących formowania społeczeństwa informacyjnego i e-administracji na tym obszarze.

W niniejszej pracy eksploracją badawczą zostali objęci mieszkańcy województwa podkarpackiego, przedstawiciele administracji samorządowej, przedstawiciele organizacji pozarządowych oraz przedsiębiorcy. Można powiedzieć, że funkcjonowanie administracji ma duży wpływ na kształt społeczeństwa, a ponadto w wyniku środków strukturalnych Unii Europejskiej na lata 2007–2013 istnieje możliwość „cywilizacyjnego skoku Podkarpacia” i rozwoju oraz umacniania społeczeństwa informacyjnego poprzez rozbudowę infrastruktury teleinformatycznej, e-usług publicznych oraz szkolenia.

Jednym z zadań administracji jest dostarczanie obywatelom pełnej i rzetelnej informacji o zarządzanym przez nią terytorium, a także stworzenie efektywnych sposobów załatwienia sprawy w jednostkach administracji publicznej za pomocą ICT. Otwarta polityka informacyjna podnosi poziom identyfikacji

² K. Krzysztofek, M.S. Szczepański, *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Wyd. UŚ, Katowice 2002, s. 169.

obywateli z władzą oraz zwiększa zaufanie społeczności lokalnej do sprawujących władzę. Jeżeli w procesie komunikowania uwzględnione są potrzeby zainteresowanych stron, to obustronne informowanie i konsultacje zwiększają poziom akceptacji dla działań podejmowanych przez administrację. Jak zauważa Leszek Porębski, „obywatele nie ufają politykom, uważając, że w niedostatecznym stopniu realizują oni zadania, do których zostali powołani. Jednocześnie brak jest wiary w możliwość radykalnej zmiany tej sytuacji, co w konsekwencji osłabia przekonanie o skuteczności i sensowności udziału w życiu politycznym i powoduje poczucie wyobcowania oraz spadek identyfikacji z systemem demokratycznym”³. Współudział obywateli w procesie podejmowania decyzji stwarza możliwości wykorzystania doświadczenia i wiedzy mieszkańców oraz ich reprezentantów. W efekcie bezpośredni kontakt między mieszkańcami a ich przedstawicielami trwa nie tylko w chwili wyborów, ale w trakcie całej kadencji, podczas dokonywania czynności administracyjnych. Warto jednocześnie podkreślić, że „ani informacja, ani komunikacja nie są traktowane jako bieżące zadanie władz w sytuacji, gdy w gminie jest szereg innych niezrealizowanych potrzeb”⁴.

Rozeznanie potrzeb i zakresu wykorzystania ICT przez mieszkańców województwa podkarpackiego powinno się także odbyć w związku z realizacją przez samorząd województwa projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP), który ma być skutecznym narzędziem dostępu obywateli do informacji sektora publicznego, ma umożliwić komunikowanie się obywateli z sektorem publicznym przy wykorzystaniu systemów teleinformatycznych, a także zapewnić podniesienie efektywności działania administracji samorządowej na terenie województwa podkarpackiego. Zasadniczym celem projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej jest zapewnienie mieszkańcom województwa możliwości korzystania z szerokiego zakresu usług publicznych dostępnych drogą elektroniczną dzięki budowie regionalnego środowiska e-administracji, wprowadzeniu zdefiniowanych procedur obsługi i standardów informatycznych oraz modernizacji infrastruktury teleinformatycznej urzędów administracji lokalnej. Efektem realizacji wyżej wymienionego celu będzie m.in. podniesienie atrakcyjności regionu dla inwestorów zewnętrznych, zwiększenie konkurencyjności rozpoczęcia i prowadzenia działalności gospodarczej, a to prowadzi do wzrostu krajowej i międzynarodowej konkurencyjności gospodarki województwa podkarpackiego. Ponadto zakłada się istotny wpływ tego projektu

³ L. Porębski, *Elektroniczne oblicze polityki. Demokracja, państwo, instytucje polityczne w okresie rewolucji informacyjnej*, Wyd. AGH, Kraków 2001, s. 52.

⁴ A. Przybylska, *Wzory komunikowania w Internecie między samorządem a mieszkańcami*, „Studia Socjologiczne” 2007, nr 3, s. 109.

na stan infrastruktury teleinformatycznej w skali całego województwa. Realizacja rozwiązań będących przedmiotem projektu wymusi rozwój infrastruktury łączącej telekomunikacyjnych na tym obszarze⁵.

Celem i zadaniem e-administracji jest dostarczenie obywatelom usług i informacji publicznych przy udziale nowych technologii. Idealne działanie e-administracji gwarantuje obywatelom dostęp do wszelkich usług publicznych (w tym informacji) bez ograniczeń, takich jak: aktualne miejsce pobytu obywatela czy też czas pobierania informacji⁶. W praktyce realizacja koncepcji e-administracji oznaczałaby na przykład możliwość zmiany danych adresowych, pobranie i wypełnienie formularza podatkowego, uzyskanie informacji o dostępnych funduszach celowych czy otrzymanie pozwolenia na budowę. Wdrożenie idei e-administracji w województwie podkarpackim powodowałoby więc pozytywne skutki dla mieszkańców i podmiotów gospodarczych w zakresie oszczędności czasu, wynikającej z pozyskania i przetworzenia potrzebnych informacji, jak i niwelacji kosztów (na przykład wielokrotnego dojazdu do urzędu).

Należy jednak zaznaczyć, że diagnoza wykorzystania przez mieszkańców ICT może wskazać, iż powinno się wspierać nie tylko budowę infrastruktury (e-administracji z e-usługami oraz sieci szerokopasmowej), ale także komponenty „miękkie” (tzn. szkolenia i podnoszenie motywacji do działania), gdyż bez kompetencji cyfrowych mieszkańców województwa systemy e-administracji nie będą efektywne i sprawnie wykorzystywane.

Literatura przedmiotu wskazuje, że wśród przedstawicieli administracji samorządowej występuje deficyt wiedzy na temat społeczeństwa informacyjnego i jego znaczenia dla rozwoju regionalnego. Większość samorządowców nie posiada zasobu wiadomości o możliwości zastosowania rozwiązań teleinformatycznych dla poprawy efektywności pracy urzędu i jednostek samorządowych. Powierzchnowa znajomość tematyki społeczeństwa informacyjnego w środowisku pracowników samorządowych i działaczy lokalnych może przejawiać się brakiem działań służących wykorzystaniu ICT na poziomie lokalnym. Najbardziej dotkliwe jest niedocenianie rozwoju społeczeństwa wykorzystującego nowoczesne ICT jako motoru wzrostu gospodarczego i zatrudnienia. Powyższe spostrzeżenia potwierdzają ogólnopolskie badania zrealizowane przez Fundację Wspomagania Wsi. „Podczas gdy przedstawiciele gmin wskazywali w głównej mierze na bariery finansowe, wywiady z ekspertami lokalnymi wykazały, że najważniejszą rolę odgrywa bariera niedocenienia znaczenia nowoczesnych technologii w rozwoju społeczno-gospodarczym oraz bariera niedostatecznej wiedzy władz na temat zjawisk związanych z rozwojem społeczeństwa informacyjnego

⁵ www.si.podkarpackie.pl/Spoleczenstwo/K5/index.aspx. Dostęp 12.12.2013 r.

⁶ www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/7/id/100, Dostęp 12.12.2013 r.

(70% wskazań)⁷. Decydenci i urzędnicy samorządowi nie posiadają na ogół ugruntowanej wiedzy dotyczącej funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego. Jednak, jak wskazują doświadczenia państw zachodnich m.in. Finlandii, Estonii, rozwój społeczeństwa informacyjnego na szczeblu regionalnym jest bardzo ważny⁸. Czy zakres działań podkarpackich przedstawicieli administracji publicznej ogranicza się tylko do informatyzacji urzędu, zakupu sprzętu komputerowego dla szkół oraz zapewnienia bezpłatnego dostępu do światowej sieci komputerowej, wskażą rozważania niniejszego opracowania.

Komunikacja za pomocą ICT może wpływać na rozwój uczestnictwa obywateli w życiu publicznym (e-uczestnictwo), dzięki czemu obywatele mają możliwości formułowania uwag związanych z procesem demokratycznym. Wykorzystanie ICT wpływa także na sposób funkcjonowania władzy i biurokracji oraz determinuje ich efektywność. W elektronicznej demokracji obywatele występują w roli podmiotów procesu politycznego oraz konsumentów e-usług. Konsumenci uważają, że będą na bieżąco informowani o standardach świadczonych im usług, że będą mogli wyrażać swoje potrzeby, a także kontrolować efekty podejmowanych działań przez sprawujących władzę i władających aparatem administracyjnym. Rozwój elektronicznej demokracji charakteryzuje się transformacją od pasywnego dostępu do informacji do aktywnego uczestnictwa zarówno w życiu politycznym, jak i osobistym. Diagnoza zjawiska, jakim jest aktywność obywatelska w sferze kształtowania społeczeństwa informacyjnego za pomocą ICT, musi być w Polsce i w województwie podkarpackim lepiej poznana, co zostało także wykonane w ramach procedur badawczych.

Istotne jest także sprawdzenie, czy zapewnienie mieszkańcom możliwości zdobycia kompetencji z zakresu umiejętności obsługi komputera i Internetu jest traktowane przez administrację rządową, a tym bardziej samorządową, jako pole ich odpowiedzialności prawnej i politycznej, dzięki czemu rozwój partycypacji obywatelskiej oraz powstawanie społeczeństwa informacyjnego nie byłyby zagrożone. Należy zaznaczyć, że bez odpowiedniej motywacji oraz umiejętności korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych rozbudowywane za pomocą środków Unii Europejskiej systemy staną się nieefektywne, gdyż tylko mały procent mieszkańców będzie korzystał z e-usług publicznych.

W przekonaniu autora zaprezentowana powyżej ocena jak i proponowane rozwiązanie wydają się właściwe. Jednakże prawdziwe wyzwanie zarówno w sferze teoretycznej, jak i praktycznej stanowi określenie realnych – z punktu

⁷ A. Olechnicka, *Synteza wyników badania „Diagnoza barier w realizacji programów budowy społeczeństwa informacyjnego przez samorządy lokalne, z wykorzystaniem środków Unii Europejskiej*, FWW, Warszawa 2008, s. 8.

⁸ M. Castells, P. Himanen, *Spółeczeństwo informacyjne i państwo dobrobytu*, Wyd. Krytyki Politycznej, Warszawa 2009.

widzenia uwarunkowań tak wewnętrznych, jak i zewnętrznych – kierunków rozwoju województwa podkarpackiego przy udziale e-administracji oraz mechanizmów jego stymulowania.

W świetle nielicznych publikacji poświęconych województwu podkarpackiemu w zakresie wykorzystania ICT⁹ oraz jego cechom społeczno-gospodarczym, a także spostrzeżeń autora, wydaje się, że region jest odpowiednim miejscem do podjęcia badań nad związkiem rozwoju e-administracji świadczącej e-usługi dla obywateli, wykluczeniem cyfrowym oraz kompetencjami cyfrowymi, a także aktywnością obywatelską.

1.2. Doniosłość poznawcza

Niniejsza praca jest próbą komplementarnego spojrzenia na rozwój e-administracji oraz wykluczenia cyfrowego mieszkańców i ich związku z rozwojem regionalnym na empirycznym przykładzie województwa podkarpackiego. Publikacja stanowi próbę rozwiązania powyższych założeń. W sferze realizacji teoretycznej przyjęto cele o charakterze eksploracyjnym i opisowym, polegające odpowiednio na rozpoznaniu elementów składowych umiejętności obsługi ICT oraz deklarowanych chęci w korzystaniu z e-usług publicznych w ujęciu całego województwa. Natomiast istota celu praktycznego pracy sprowadza się do wskazania osobom i instytucjom prawdopodobnych kierunków rozwoju społeczeństwa informacyjnego z jego elementami w postaci rozwoju e-administracji, kompetencjami cyfrowymi mieszkańców oraz wykluczeniem cyfrowym.

Praca ma ściśle określony cel praktyczny, dlatego już na etapie projektowania badań uwzględniona została konieczność zebrania takiego materiału empirycznego oraz opracowania takiej metodologii badawczej, które cechuje wysoka użyteczność praktyczna. Eksploracje prowadzone wśród mieszkańców województwa podkarpackiego pozwoliły zdiagnozować, w jaki sposób obywatele odnoszą się do wykorzystania Internetu i komputerów w kwestiach realizacji usług publicznych (e-usług). Jak pokazują różne ogólnopolskie badania¹⁰, do-

⁹ Zob. m.in. B. Szymański, Ł. Jamróży, *Spółeczeństwo informacyjne na Podkarpaciu* [w:] *Spółeczeństwo edukacyjne w strategii rozwoju regionu*, red. T. Grabiński, L. Woszczek, TOZCh i WSPiM w Chrzanowie, Chrzanów 2007; M. Szpunar, *Spółeczeństwo informacyjne na Podkarpaciu* [w:] *Spółeczeństwo Podkarpacia w badaniach rzeszowskiego ośrodka socjologicznego*, red. M. Malikowski, Wyd. UR, Rzeszów 2008; M. Kuta-Pałach, K. Malicki, M. Pokrzywa, S. Wilk, *Wykluczenie społeczne i ubóstwo w województwie podkarpackim*, Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2011.

¹⁰ Zob. *Diagnoza społeczna 2009*, *Diagnoza społeczna 2011*, *Raport z badania stanu informatyzacji urzędów w Polsce 2008*, *E-administracja w oczach internautów 2012* <https://mac>.

stępność e-usług publicznych dla obywateli jest mała, ale niewielkie jest też wykorzystanie tych już świadczonych on-line. Szczególnie ważna jest omawiana kwestia, gdyż w województwie realizowany jest ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013 projekt inwestycyjny Podkarpacki System e-Administracji Publicznej. Całkowita wartość projektu to 103 840 896,73 złotych. W jego ramach zostanie zbudowana infrastruktura teleinformatyczna do świadczenia e-usług publicznych, a mieszkańcy otrzymają technologiczne możliwości realizacji usług publicznych świadczonych w ramach elektronicznej administracji.

Administracja powinna pełnić rolę integrującą wobec różnych grup społecznych potencjalnych klientów e-administracji i dostosowywać swoje usługi do ich potrzeb i uwarunkowań. Jeżeli jednak nie będzie świadomości i umiejętności korzystania z komputera i Internetu przez mieszkańców województwa, to wtedy projekty inwestycyjne nie powiodą się. Przykłady nieudanych realizacji projektów w zakresie infrastruktury teleinformatycznej występują w Polsce¹¹ – szczególnie krytyczny jest raport Państwo 2.0. Nowy start dla e-administracji z dnia 23.03.2012 r.¹² Ich główną przyczyną było m.in. wydanie pieniędzy z funduszy unijnych bez odpowiedniego rozpoznania potrzeb obywateli oraz innych podmiotów, w tym przedsiębiorców. Otrzymana diagnoza pozwoliła na opracowanie rekomendacji odnoszących się do wparcia projektów realizowanych w województwie w obszarze kapitału ludzkiego i kompetencji cyfrowych, gdyż rozpoznano umiejętności i potrzeby edukacyjne mieszkańców odnoszące się do wykorzystania komputera i Internetu, a tym samym do korzystania z e-administracji. Dodatkowo należy wspomnieć kłopoty z systemem informatycznym Państwowej Komisji Wyborczej podczas wyborów samorządowych w dniu 16 listopada 2014 r.

Postulat prowadzenia eksploracji badawczej dotyczącej zapotrzebowania na e-usługi publiczne wynika także z badań prowadzonych w ramach projektu systemowego: Wzmocnienie instytucjonalnego systemu wdrażania Regionalnej Strategii Innowacji w latach 2007–2013 w województwie podkarpackim. „Roz-

gov.pl/files/wp-content/uploads/2011/12/e-administracja-w-oczach-interneutow-2012.pdf, *E-administracja w oczach internautów 2013* https://mac.gov.pl/files/raport_e-administracja_w_oczach_internautow_2013.pdf

¹¹ Informacja o wynikach kontroli realizacji projektów dotyczących elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (e-PUAP) i Sieci Teleinformatycznej Administracji Publicznej (STAP), Najwyższa Izba Kontroli, Warszawa 2009, oraz http://wiadomosci.onet.pl/tylko-w-onecie/papierki-przykryly-e-karte-sprawa-dotyczy-375-mln-1,5110760,wiadomosc.html#.T5PEhKF_7yM.facebook, Dostęp 23.04.2013 r.

¹² *Państwo 2.0. Nowy start dla e-administracji*, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2012, <http://mac.gov.pl/dzialania/raport-panstwo-2-0-nowy-start-dla-e-administracji/> Dostęp 23.03.2013.

poznanie «faktycznej» potrzeby na wprowadzanie e-administracji w lokalnej społeczności jest zatem bezwzględnie niezbędnym elementem poprzedzającym jakiegokolwiek inicjatywy w tym względzie. Potrzebę rozpoznania potrzeb mieszkańców na e-usługi administracji publicznej sygnalizuje niemal 90% respondentów [przedstawicieli administracji samorządowej i rządowej z województwa podkarpackiego – przypis. S.W.]”¹³. Szczegółowe dane dotyczące zainteresowania prowadzeniem badań w zakresie funkcjonowania e-administracji i e-usług publicznych prezentuje tabela 1.

Tabela 1. Zainteresowanie badaniami zapotrzebowania na e-usługi wśród wybranych kategorii mieszkańców (N = 123)

Zapotrzebowania na e-usługi wśród wybranych kategorii	Bardzo zainteresowani	Raczej zainteresowani	Raczej niezainteresowani	Zdecydowanie niezainteresowani	Trudno powiedzieć	Ogółem
Mieszkańców gminy/powiatu/ województwa	55,0	55,0	6,0	1,0	6,0	123
%	44,7%	44,7%	4,9%	0,8%	4,9%	100%
Pracodawców z terenu gminy/powiatu / województwa	43,0	62,0	9,0	1,0	8,0	123
%	35,0%	50,4%	7,3%	0,8%	6,5%	100%
Placówek edukacyjnych na obszarze gminy/powiatu/województwa	49	57	7	1	9	123
%	39,8%	46,3%	5,7%	0,8%	7,3%	100%
Jednostek samorządu terytorialnego	53	49	7	1	13	123
%	43,1%	39,8%	5,7%	0,8%	10,6%	100%

Źródło: M. Kuta-Palach, K. Malicki, M. Pokrzywa, S. Wilk, *Pierwotne badanie pilotażowe. Analiza postaw i działań administracji publicznej w zakresie innowacji*, Uniwersytet Rzeszowski, 2011, s. 42. Dostęp 11.09.2013 r. <http://www.rsi.podkarpackie.pl/dokumenty/5.pdf>

W założeniach proponowana tematyka pracy ma pomóc przedstawicielom administracji samorządowej, organizacji pozarządowych oraz innych podmiotów w rozwoju e-administracji w województwie podkarpackim. Przeprowadzone ba-

¹³ Aktualizacja regionalnej strategii innowacji województwa podkarpackiego na lata 2005–2013 (projekt), Rzeszów 2011, s. 42. Dostęp 11.09.2012, <http://www.rsi.podkarpackie.pl/dokumenty/Aktualizacja%20RSI.%20Projekt.pdf>.

dania pozwoliły na zdiagnozowanie wykluczenia cyfrowego w województwie, wyznaczając granicę pomiędzy użytkownikami nowych technologii i tymi, którzy z nich nie korzystają. Eksploracja badawcza wskazała, że wykluczenie cyfrowe ma swoje źródła w realnie istniejącej strukturze społecznej i stosunkach społecznych. Określenie potencjału zasobów ludzkich (stanowiących główny filar gospodarki opartej na wiedzy) jest ważnym elementem zwiększania jej konkurencyjności. Badanie potencjału mieszkańców województwa podkarpackiego, a także rozwoju gospodarki opartej na wiedzy w kontekście ich wzajemnego wpływu powinno być znaczące dla kształtowania polityki analizowanego obszaru, gdyż, jak wskazują Marian Malikowski i Kazimierz Sowa, województwo podkarpackie jest regionem, który charakteryzuje odległe położenie od centrum politycznego i gospodarczego, niski poziom gospodarki, oświaty i kultury, słabsze zaludnienie i rozproszona struktura osadnicza, niski poziom urbanizacji, słaba infrastruktura techniczna i społeczna oraz wysoki poziom bezrobocia¹⁴.

1.3. Zdefiniowanie pojęć

Ważnym składnikiem metodologii badań jest aparatura pojęciowa, a szczególnego znaczenia nabierają ustalenia terminologiczne odnoszące się do przedmiotu badań. Stanowią one bowiem podstawę właściwej interpretacji zjawisk oraz punktu wyjścia do formułowania celów badania i wyboru metod badania. Wskazanie zakresu definicyjnego głównych pojęć teoretycznych stosowanych w pracy stanowi przesłankę do merytorycznych analiz i interpretacji wyników badań.

W niniejszej pracy wykorzystywany jest termin **technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT)**, które należy rozumieć jako „integrację technologii informacyjnej i technologii komunikacyjnej, obejmując swoim zakresem m.in.: informację, komputery, informatykę i komunikację [...]”. Technologie informacyjne stanowią zespół środków, czyli urządzeń, takich jak: komputery, ich zespoły zewnętrzne oraz sieci komputerowe i narzędzia (oprogramowanie), a także metody gromadzenia, zapisywania, przechowywania i przetwarzania informacji [...]. Technologie komunikacyjne wykorzystują teorie, narzędzia komunikacji i telekomunikacji zajmujące się przesyłaniem przetworzonych lub wygenerowanych informacji do odbiorców”¹⁵.

¹⁴ M. Malikowski, K.Z. Sowa, *Szanse i bariery rozwoju „ściany wschodniej” Polski*, Wyd. WSP Rzeszów, Rzeszów 1995, s. 11.

¹⁵ T. Barski, *Technologie informacyjno-komunikacyjne w edukacji*, Wyd. UO, Opole 2006, s. 10–11.

Pojęcie **demokracji elektronicznej** (e-demokracji) jest bardzo pojemne, ale można wskazywać pewne cechy, które zawsze występują i są nimi: dostęp do infrastruktury informacyjnej oraz chęć do wymiany informacji pomiędzy przedstawicielami władzy a społeczeństwem. Badacze zajmujący się funkcjonowaniem demokracji w Internecie wyróżniają teorie poświęcone temu zjawisku: teledemokrację, cyberdemokrację oraz demokratyzację elektroniczną. Elementy wspólne poszczególnych teorii to¹⁶:

- wiara, że nowe technologie mogą mniej lub bardziej radykalnie zmienić mechanizmy demokratyczne (dla niektórych jest to niezależny i nieunikniony wynik postępu i ewolucji, dla innych świadome działania strategiczne);
- przekonanie, że nowe technologie lub elektroniczna demokracja „ulepszy” pewne aspekty procesu demokratycznego; zwiększy się poziom uczestnictwa politycznego, polepszy się komunikacja władzy z obywatelem, grupy odsunięte do tej pory od władzy znajdą miejsce na scenie politycznej, ponieważ nowy system daje równe szanse wszystkim.

Maria Nowina-Konopka zauważa, że „termin demokracja elektroniczna najczęściej używany jest do określenia wpływu ICT na procesy polityczne oraz zjawiska łączenia technologii komputerowej z procesami politycznymi”, natomiast Leszek Porębski stwierdza, że demokracja elektroniczna sprowadza się do „użycia sieci elektronicznych do stworzenia bardziej bezpośredniej formy demokracji – do spłaszczenia procesu reprezentacji i zwiększenia roli przeprowadzonych w sieci plebiscytów i oficjalnych debat on-line, w decydowaniu o konkretnych kwestiach w ramach procesu rządzenia”¹⁷

Anna Przybylska wskazuje na dwa podstawowe kierunki rozwoju współczesnej demokracji. „Pierwszy zakłada poszerzenie zakresu informacji dostępnej dla obywateli oraz zastosowanie nowych technologii do podejmowania decyzji drogą głosowania. Drugi zmierza do wprowadzenia rozwiązań, które służyłyby szerszej konsultacji społecznej przy podejmowaniu decyzji przez władze publiczne różnych szczebli”¹⁸. Internet stwarza możliwość głosowania z wykorzystaniem technik teleinformatycznych. „Pojawienie się możliwości uczestnictwa w różnych formach głosowań przez Internet zapewnia pewniejszą i pełniejszą realizację co najmniej kilku fundamentalnych zasad tzw. pięcioprzymiotniko-

¹⁶ M. Nowina-Konopka, *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego* [w:] T. Białobłocki, J. Moroz, M. Nowina-Konopka, L.W. Zacher, *Spółeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006, s. 86.

¹⁷ L. Porębski, *Elektroniczne oblicze polityki...*

¹⁸ A. Przybylska, *Internet a reforma instytucji demokratycznych: nadzieje, wyzwania, porażki* [w:] *Re: Internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006, s. 189.

wych wyborów, a dokładniej, wszystkich tych, które nie odnoszą się do matematycznych technik przeliczania liczby oddanych głosów na liczbę mandatów, ale dotyczą niezwykle istotnych kwestii związanych z dostępem do głosowania. Chodzi tu o zasady powszechności, równości i tajności”¹⁹. Wykorzystanie technik informacyjnych w demokracji elektronicznej ma jeszcze inne pozytywne aspekty: „Internet można wykorzystać dla bardzo praktycznych i banalnych celów politycznych, także w skali lokalnej. Może być idealnym miejscem do kontaktowania się z urzędnikami, przesyłania formularzy i podań i otrzymania na nie odpowiedzi, a brak bezpośredniego kontaktu z urzędnikiem mógłby się okazać skuteczną metodą antykorupcyjną”²⁰. Na aspekt wykorzystania technologii do demokratyzacji życia społecznego i zwiększenia przejrzystości działania władz wszystkich szczebli, w tym zmniejszenia korupcji, wskazuje także Andrzej Wilk²¹.

Tabela 2. Rodzaje demokracji rozwijanej za pomocą nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych

Rodzaj demokracji	Zasadnicze założenia	Kluczowa forma uczestnictwa politycznego	Preferowane formy demokracji
1	2	3	4
Teledemokracja	• ICT mogą łączyć czas i przestrzeń i tworzyć formy uczestnictwa politycznego uznane za niemożliwe do zrealizowania, • Tradycyjne formy demokracji przedstawicielskiej nie mogą poradzić sobie ze złożonością ery informacyjnej; demokracja lokalna i wzmocnienie pozycji jednostki są potrzebne, ich osiągnięcie jest zaś wykonywalne właśnie dzięki ICT.	Informowanie, debaty polityczne, głosowanie	Bezpośrednia
Cyberdemokracja	• Utworzenie zarówno rzeczywistych, jak i wirtualnych wspólnot jest zasadniczym zadaniem dla demokracji XXI wieku,	Dyskusja, działalność polityczna	Bezpośrednia

¹⁹ P. Gulda, *Internet w stosunkach między władzą a obywatelami* [w:] *Media i władza*, red. P. Żuk, Wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2006, s. 288.

²⁰ B. Romiszewska, *Internet – pełnia realizacji idei wolnego przepływu informacji?* [w:] *Nowe media – nowe w mediach*, red. I. Borkowski, A. Woźny, Oficyna Wydawnicza Arboretum, Wrocław 2001, s. 291.

²¹ A. Wilk, *Polska wobec wyzwań społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Internet – fenomen społeczeństwa informacyjnego*, red. T. Zasępa, Edycja Święty Paweł, Częstochowa 2001, s. 166.

1	2	3	4
	• Informacja staje się najważniejszym zasobem gospodarczym, zatem zarówno firmy, jak i jednostki powinny starać się w pełni wykorzystać potencjał związany z ICT, • ICT umożliwia decentralizację i samorządne formy sprawowania władzy, przez co efektywnie chroni przed nadużyciami ze strony organów państwowych, np. cenzurą czy naruszeniem prywatności.		
Demokratyzacja elektroniczna	• System polityczny oparty na ICT umożliwia pełniejszy i bardziej niezależny dostęp do ważnych informacji państwowych, • Organizowanie „elektronicznych agor” pozwala na powstanie powiązań między elektoratem a jego przedstawicielami służących wspólnym debatom politycznym, co przyczynia się do odrodzenia poczucia wspólnoty wśród wyborców, • Istnienie grup interesu pozwala na zmniejszenie kosztów organizacyjnych; aktywność społeczeństwa obywatelskiego jest wspierana przez ICT.	Informowanie, debaty polityczne	Pośrednia

Źródło: M. Nowina-Konopka, *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego* [w:] T. Białobłocki, J. Moroz, M. Nowina-Konopka, L.W. Zacher, *Spółeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006, s. 95.

Technologie informacyjno-komunikacyjne stwarzają obywatelom warunki do politycznego uczestnictwa. **Elektroniczna demokratyzacja** w odróżnieniu od teledemokracji i cyberdemokracji nie ustanawia bezpośredniej formy demokracji, ale zmierza do ulepszenia demokracji reprezentacyjnej. Jej głównym celem jest usprawnienie pierwszego aspektu partycypacji w życiu politycznym – zwiększenie liczby dostępnych kanałów informacji. „Elektroniczna demokratyzacja [...] jest definiowana [...] jako usprawnienie demokracji już przygotowanej, by zainicjować współpracę z nowymi technologiami komunikacji tak, aby zwiększyć siłę polityczną tych, których rola w kluczowych procesach politycznych jest zwykle mniejsza”²². Zwolennicy tej formy elektronicznej demokracji chcą tworzyć nowe i alternatywne kanały informacji między społecznością a jej

²² www.venus.fil.us.edu.pl/film-i-media/aptacy/cyberdemo.htm Dostęp 10.10.2011 r.

reprezentantami (władzą). „Zwolennicy pojęcia demokratyzacji elektronicznej podkreślają, że sieci komputerowe (Internet) są znakomitym narzędziem wzmacniającym społeczeństwo obywatelskie, ponieważ koszty organizacji i działalności stowarzyszeń oraz grup interesów mogą być dzięki nim znacznie niższe”²³. W literaturze przedmiotu podkreśla się także, że „elektroniczna demokratyzacja z kolei oznacza po prostu nasycenie istniejących form obywatelskiego uczestnictwa elementami ICT, tak by wyrównywać szanse aktywnego udziału dla wszystkich obywateli. W tym kręgu mieści się np. realizowanie posiedzeń ławy przysięgłych w amerykańskim sądownictwie bez fizycznego udziału w samym procesie, tzn. z wykorzystaniem możliwości transmisji obrazu i dźwięku w czasie rzeczywistym”²⁴.

Piotr Sztompka analizuje ewolucję współczesnej socjologii. Autor zauważa, że „we współczesnej socjologii poza kontynuacją klasycznych wątków pojawiły się nowatorskie kierunki badawcze zwracające uwagę na «miękkie» imponderabilia kulturowe i «miękkie» więzi moralne”²⁵. Zostały one uszczegółowione przez Sztompkę w sześciu koncepcjach teoretycznych: kultury obywatelskiej, społeczeństwa obywatelskiego, kapitału kulturowego, kapitału społecznego, wartości postmaterialistycznych, kompetencji cywilizacyjnych. Ten ostatni bardzo ważny elementem to kompetencje cywilizacyjne. Kompetencje zdefiniowane są jako połączenie wiedzy, umiejętności i postaw odpowiednich do sytuacji. Kompetencje cywilizacyjne to te, których każdy potrzebuje do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia. Ważnym ich elementem jest posługiwanie się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi. W ramach Unii Europejskiej ustanowiono osiem kompetencji kluczowych²⁶, a jedną z ważniejszych są kompetencje informatyczne:

- porozumiewanie się w języku ojczystym,
- porozumiewanie się w językach obcych,
- kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne,
- kompetencje informatyczne,
- umiejętność uczenia się,
- kompetencje społeczne i obywatelskie,
- inicjatywność i przedsiębiorczość,
- świadomość i ekspresja kulturalna.

²³ M. Nowina-Konopka, *Spółeczeństwo informacyjne a teorie demokracji...*, s. 92.

²⁴ L. Porębski, *Elektroniczne oblicze polityki...*, s. 38.

²⁵ P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Wyd. Znak, Kraków 2007, s. 39.

²⁶ Zob. *Kompetencje kluczowe. Realizacja koncepcji na poziomie szkolnictwa obowiązkowego*, Dyrekcja Generalna ds. Edukacji i Kultury, Bruksela 2002, http://www.eurydice.org.pl/files/kkomp_PL.pdf

Ade McCormack stwierdza, że w europejskiej gospodarce występuje deficyt e-umiejętności. „Europejskie ambicje stania się światowym liderem w dziedzinie wiedzy i innowacji zostały poważnie utrudnione przez brak odpowiednich umiejętności, między innymi e-umiejętności”²⁷.

W niniejszej pracy używane będzie określenie **kompetencje cyfrowe**²⁸, które będzie rozumiane jako świadoma zdolność do wykonywania czynności związanych z określonym obszarem wyznaczanym przez nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne (nowe media). W literaturze przedmiotu „kompetencje cyfrowe to umiejętności wymagane do osiągnięcia kompetencji w korzystaniu z technologii cyfrowych, swobodnego i krytycznego posługiwania się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi w pracy, wypoczynku, nauce i komunikacji. Kompetencje cyfrowe zostały włączone jako jedne z ośmiu niezbędnych w rekomendacjach dotyczących kompetencji kluczowych kształcenia przez całe życie”²⁹. Europejskie Forum e-Umiejętności w 2004 r. zdefiniowało e-umiejętności (kompetencje cyfrowe) jako zespół trzech umiejętności:

- użytkownika rozwiązań ICT: zdolności wymagane do skutecznego korzystania z systemów i urządzeń teleinformatycznych. Użytkownicy ICT traktują ICT jak narzędzie wspierające ich w pracy, która w większości przypadków nie jest związana z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi. Umiejętności te obejmują używanie podstawowego, powszechnie dostępnego oprogramowania, ale także wyspecjalizowanych narzędzi wspomagających funkcje biznesowe w branżach niezwiązanych z ICT;
- specjalisty ICT: zdolności potrzebne do badania, rozwoju i projektowania, produkcji, marketingu, sprzedaży, instalowania, integrowania, administrowania oraz zapewnienia utrzymania i serwisowania systemów teleinformatycznych;
- e-biznesu: zdolności niezbędne do wykorzystania oferowanych przez ICT, głównie przez Internet, aby zapewnić bardziej efektywne i wydajne funkcjonowanie różnego typu przedsiębiorstw, wprowadzania zmian i nowych sposobów prowadzenia działalności gospodarczej oraz do tworzenia nowych firm³⁰.

²⁷ A. McCormack, *e-Skills Manifesto. A call to arms*, Bruksela 2010.

²⁸ W literaturze omawiane też jako kompetencje kluczowe lub cywilizacyjne. Należy zaznaczyć, że występują problemy z tłumaczeniem angielskim zwrotu *digital skills*. Szczegółowy opis i podział kompetencji związanych z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych można znaleźć w pracy Alexandra van Deursena, *Digital Skills, Internet Skills, Vital Assets in an Information Society*, Uniwersytet Twente, 2010.

²⁹ Digital Literacy European Commission Working Paper and Recommendations from Digital Literacy High-Level Expert Group, Austria 2008, Dostęp 15.11.2013. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/digital_literacy/digital_literacy_review.pdf

³⁰ N.O. Fonstad, B. Lanvin, *Strengthening e-Skills for Innovation in Europe*, INSEAD eLAB, Brussels 2010, s. 4.

Nawiązując do definicji kompetencji cyfrowych zaproponowanych przez Europejskie Forum e-Umiejętności, należy zaznaczyć, że umiejętności użytkownika rozwiązań ICT były diagnozowane w ramach badań zaprezentowanych w niniejszej publikacji. Dla rozwoju społeczno-gospodarczego Europy ważne są kompetencje cyfrowe, które składają się na trzy rodzaje umiejętności – patrz schemat 1.



Schemat 1. Piramida umiejętności

Źródło: N.O. Fonstad, B. Lanvin, *Strengthening e-Skills for Innovation in Europe*, Brussels INSEAD eLAB 2010, s. 7.

W polskiej literaturze przedmiotu Stanisław Juszczak³¹ dzieli kompetencje medialne na dwie podstawowe grupy. Kompetencje instrumentalne są związane z przygotowaniem potencjalnych użytkowników nowych mediów (technologii informacyjno-komunikacyjnych) do sprawnego posługiwania się nimi jako narzędziami służącymi do nauki, komunikacji i pracy intelektualnej, kompetencje społeczno-kulturalne zaś są związane z formowaniem do świadomego, krytycznego i wartościowego odbioru komunikatów medialnych.

³¹ S. Juszczak, *Cele i zadania technologii informacyjnej i edukacji medialnej* [w:] *Pedagogika medialna*, t. II, red. B. Siemieniecki, PWN, Warszawa 2008, s. 28.

1.4. Ramy teoretyczne

Ustalenie ram teoretycznych podjętej tematyki pozwala na przyjęcie założeń do badań dotyczących funkcjonowania administracji, kształtowanego przez nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne w województwie podkarpackim. Decyzja o wyborze adekwatnych do badań założeń teoretycznych musi być poprzedzona odpowiedzią na pytanie, które koncepcje mogą być przydatne do opisu zjawiska, jakim jest społeczeństwo informacyjne i funkcjonująca w nim elektroniczna administracja. Już na samym wstępie warto podkreślić, że nie sposób opisać wszystkich zagadnień dotyczących społeczeństwa informacyjnego i koncepcji pokrewnych. Za punkt wyjścia posłużą założenia dotyczące społeczeństwa informacyjnego, wykluczenia cyfrowego oraz elektronicznej administracji.

Pojęcie **społeczeństwo informacyjne** (w oryginale japońskim *jahoka shakai*) zostało użyte przez japońskiego dziennikarza Tadao Umesao³². Określenie to bardzo szybko zostało przyjęte w Stanach Zjednoczonych i Europie. Należy zaznaczyć, że samo pojęcie wykorzystywane jest do objaśnienia dwóch znaczeń. Pierwsze dotyczy opisu rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych i ich wpływu na społeczeństwo. Drugie znaczenie odnosi się do postulatu rozwojowego i pewnego punktu docelowego, którym ma być właśnie społeczeństwo informacyjne³³.

Społeczeństwo informacyjne to zjawisko bardzo różnorodne i złożone, dyskurs na temat jego funkcjonowania jak dotychczas nie przynosi jednolitej definicji. W literaturze światowej i polskiej funkcjonuje wiele definicji społeczeństwa informacyjnego:

- Termin społeczeństwo informacyjne jest używany do określenia społeczeństwa, w którym jednostki jako konsumenci czy też pracownicy intensywnie wykorzystują informację³⁴.
- Społeczeństwo informacyjne jest społeczeństwem przemysłowym, skoncentrowanym na produkcji i dystrybucji informacji, nosi ono w sobie znamiona tak zmiany, jak i kontynuacji³⁵.

³² Zob. T. Goban-Klas, *Społeczeństwo informacyjne i jego teoretycy* [w:] *W drodze do społeczeństwa informacyjnego*, red. J. Lubacz, Wyd. Politechniki Warszawskiej, Warszawa 1999, s. 29.

³³ Zob. L. Porębski, *Elektroniczne oblicze polityki...*, s. 13–14; M. Niezgoda, *Społeczeństwo informacyjne w perspektywie socjologicznej: idea czy rzeczywistość* [w:] *Społeczeństwo informacyjne – wizja czy rzeczywistość*, t. 1, red. L.H. Haber, Wyd. AGH, Kraków 2004, s. 127–128.

³⁴ A. Kucharz, *Budowa społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, Informacja nr 1056, Kancelaria Sejmu, Biuro Studiów i Analiz, Warszawa 2004, s. 1.

³⁵ J.R. Scherment, L. Lievrouw, *Competing Visions, Complex Realities: Social Aspects of the Information Society*, 1987 [w:] A. Pawłowska, *Władza i uczestnictwo polityczne w społeczeństwie informacyjnym*, Wyd. UMCS, Lublin 1995, s. 31.

Korzystając z prac Marty Nowina-Konopki można wyróżnić 5 klasyfikacji definicji społeczeństwa informacyjnego.

Tabela 3. Wieloaspektowość definicji społeczeństwa informacyjnego

Kryteria identyfikacji	Opis	Przedstawiciele
Techniczne	Decydujące znaczenie ma rozwój nowoczesnej technologii informacyjnej	J. Naisbitt J. Mączyński
Ekonomiczne	Fundamentalne znaczenie dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego ma wiedza oraz informacja	D. Bell
Zawodowe	Spółeczeństwo informacyjne nie tylko stwarza nowe możliwości, ale również wymusza elastyczną specjalizację produkcji i pracy	M. Piore, C. Sabel, S. Juszczuk
Przestrzenne	Spółeczeństwem informacyjnym jest każde państwo narodowe zdolne do określenia zasobów alokacyjnych i władczych oraz do rozpoznania potrzeb własnych obywateli	M. Castells
Kulturowe	Kultura współczesna stała się rzeczywistością wirtualną, simulacrum, czyli swoistą symulacją znaczeń trudnych do rozpoznania w natłoku informacji, świat jest natomiast taki, jakim wykreują go media	J. Baudrillard

Źródło: M. Nowina-Konopka, *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego* [w:] T. Białobłocki, J. Moroz, M. Nowina-Konopka, L.W. Zacher, *Spółeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006, s. 19.

Wielość definicji społeczeństwa informacyjnego zależy od jego wizji wprowadzania w życie. „Do elementarnych cech społeczeństwa informacyjnego zalicza się: wytwarzanie, przechowywanie, przekazywanie, pobieranie i wykorzystywanie informacji przez większość obywateli oraz organizacji i miejsca pracy, w szeroko rozumianym zakresie użytku własnego, społecznego, w edukacji i działalności zawodowej”³⁶. Zasadniczą cechą społeczeństwa informacyjnego jest rozwój technik informacyjnych we wszystkich dziedzinach życia społecznego. „Dopiero przekroczenie bariery nowoczesności sprawia, że cała gospodarka nabiera charakteru informatycznego, co znaczy, że bez rozwiniętego systemu przetwarzania informacji po prostu nie może funkcjonować. Toteż współczesne społeczności narodowe, zorganizowane w państwa, nie mają dzisiaj innego wyboru, jak postępować z hasłem: «Informatyzuj się

³⁶ M. Nowina-Konopka, *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego...*, s. 19.

lub zginąć». Przez jakiś czas można wegetować, to znaczy ginać powoli, jak Pigmeje w Afryce lub Indianie w Ameryce»³⁷. Ryszard Podgórski, powołując się na badania Tomasza Goban-Klasa, wymienia następujące cechy społeczeństwa informacyjnego³⁸:

- zasadniczym czynnikiem rozwoju jest wykorzystanie teleinformatyki,
- informacja i technologie informacyjne są podstawowym czynnikiem wytwórczym,
- większość dochodu narodowego powstaje w sektorze informacyjnym,
- większość pracowników pracuje w sektorze związanym z gromadzeniem, przetwarzaniem i wykorzystaniem informacji,
- społeczeństwo ma powszechny dostęp do osiągnięć nowoczesnej techniki komunikacyjnej i informacyjnej,
- istnieje otwarty dostęp do usług oferowanych przez operatorów,
- występuje powszechny dostęp do Internetu,
- systemy i programy komputerowe, a także usługi komunikacyjne są kompatybilne,
- stworzono warunki do konkurencji w tej dziedzinie.

Określenie społeczeństwo informacyjne stosuje się, kiedy „stopień komunikacji rozwoju społeczno-ekonomicznego zmusza do użycia narzędzi, bez których nie jest możliwe zgromadzenie, przetwarzanie i użytkowanie olbrzymiej «infomasy», zapanowanie nad szumem informacyjnym jedynie za pomocą mózgu oraz tradycyjnych nośników informacji i narzędzi komunikacji»³⁹.

Spółeczeństwu informacyjnemu, w zależności od regionu występowania oraz faz wdrożenia, przypisuje się różne funkcje⁴⁰: edukacyjną, komunikacyjną, socjalizacyjną i aktywizacyjną, partycypacyjną, organizatorską, ochronną i kontrolną. Warto podkreślić, że trudności, które powstają przy definiowaniu społeczeństwa informacyjnego, wskazują, iż jeszcze trudniejsze jest ich opracowanie, dobór wskaźników, metod ich pomiaru i obliczania, które pozwoliły ilościowo opisywać omawiany fenomen. Lesław H. Haber stwierdza, że podejmując problematykę kontekstualnych uwarunkowań rozwoju społeczeństwa informacyjnego, powinno się przyjmować postępowanie indukcyjne według paradygmatu, w którym: zmiany cywilizacyjne + zmiany kulturowe + skutki społeczne = nowa struktura społeczna – społeczeństwo informacyjne. Zachodzące współzależności można projektować w 3 modelach: „Fetyszyzmu tech-

³⁷ T. Goban-Klasa, *Zarys historii i rozwoju mediów. Od malowideł naskalnych do multimedialnych*, Wyd. Naukowe AP, Kraków 2001, s. 12–13.

³⁸ R.A. Podgórski, *Socjologia. Wczoraj. Dziś. Jutro*, Wyd. Fosze, Rzeszów 2006, s. 379.

³⁹ K. Krzysztofek, M.S. Szczepański, *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Wyd. UŚ, Katowice 2002, s. 178.

⁴⁰ M. Nowina-Konopka, *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego...*, s. 21.

nologicznego”, „Konserwatyzmu kulturowego” oraz „Ekwiwalentności cywilizacyjno-kulturowej”⁴¹.

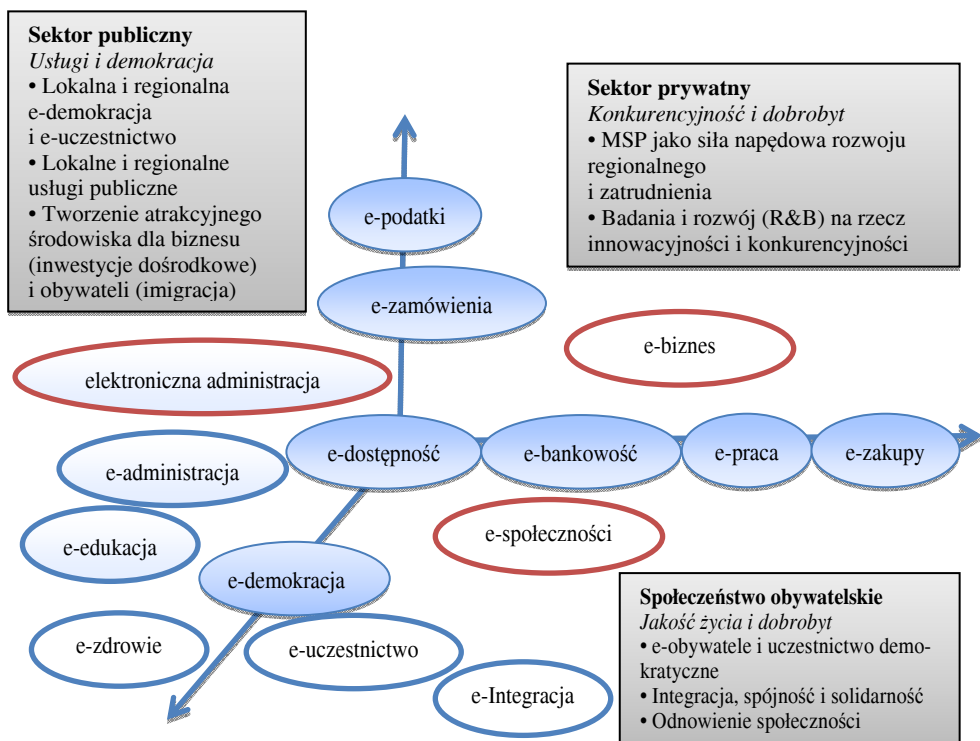
Lesław H. Haber⁴² przedstawia zależność pomiędzy technologią a strukturą społeczną, odróżniając dwa typy społeczeństw. W pierwszym typie – społeczeństwie analogowym występuje dominacja technologii analogowych w przekazie komunikacyjnym (drukarnie, telegraf, telefon, radio, telewizja). Wskazywane media są charakterystyczne dla struktur społecznych do połowy XX wieku, wykazując zaawansowany stopień umiejętności posługiwania się mediami. Drugim typem jest społeczeństwo digitalne, w którym podstawowym narzędziem komunikacji w tej zbiorowości są narzędzia informatyczne w postaci fizycznej (komputer, nośniki danych, sieci teleinformatyczne) oraz oprogramowanie. Ekspansja urządzeń mikroelektronicznych determinuje wśród obywateli nabycie nowych kompetencji pozwalających na uczestnictwo w globalnej, interaktywnej komunikacji bez względu na położenie geograficzne. Powyższy podział jest bardzo ważny, ponieważ uwzględnia kwestie kompetencji cyfrowych, gdyż jedynie kilka procent obywateli w wieku poprodukcyjnym zalicza się do społeczeństwa digitalnego, natomiast pozostała część pozostaje na analogowych narzędziach. W swoich rozważaniach dotyczących społeczeństwa informacyjnego L.H. Haber wyróżnia struktury społeczeństwa informacyjnego i dokonuje jego segmentacji na: mikrospołeczność informacyjną, społeczeństwo informacyjne oraz globalne społeczeństwo informacyjne. „Reasumując powyższe rozważania, można stwierdzić, że «e-człowiek», stając się uczestnikiem mikrospołeczności informacyjnej, ma wpływ na zakres i natężenie kształtowania się społeczeństwa informacyjnego, które w konsekwencji staje się segmentem globalnego społeczeństwa informacyjnego”⁴³.

Rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych sprawia, że mogą być wykorzystane w różnych obszarach działalności człowieka. Rysunek 1 wskazuje na złożoność planowania i zarządzania ICT na poziomie regionalnym (krajowym) oraz konieczność współpracy różnych interesariuszy, tj. regulatorów, dostawców i użytkowników końcowych, aby współuczestniczyć w dostarczaniu „przyjaznych” usług za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych.

⁴¹ L.H. Haber, *Kontekstualność rozwoju społeczeństwa informacyjnego – propozycje modelowe* [w:] *Co łączy, co dzieli Polaków, czyli społeczeństwo informacyjne w działaniu*, red. L.H. Haber, S. Jędrzejewski, Wyd. KUL, Lublin 2008, s. 133; L.H. Haber, *Praktyczny wymiar metod i technik* [w:] *Komunikowanie i zarządzanie w społeczeństwie informacyjnym*, red. L.H. Haber, Nomos, Kraków 2011, s. 369.

⁴² Zob. L.H. Haber, *Od społeczeństwa analogowego do digitalnego – w kierunku samoidentyfikacji* [w:] *Spółeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, red. L.H. Haber, M. Niezgoda, Wyd. UJ, Kraków 2006, s. 125.

⁴³ L.H. Haber, *Spółeczeństwo informacyjne w ujęciu analitycznym* [w:] *Komunikowanie i zarządzanie w społeczeństwie informacyjnym...*, s. 27.



Rysunek 1. Obszary zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych

Źródło: P. Komarek, G. Huges, *PRELUDE Thematic Guide to eCommunities*, Bruksela 2004, s. 15. Dostępne 17.07.2013 r., <http://www.ianis.net/>

Jak zauważa Ryszard Tadeusiewicz, konieczne jest rozpoznanie rozwiązań technologicznych dotyczących funkcjonowania elektronicznej administracji. „Rozwój e-administracji, konieczny ze względu na wygodę obywateli oraz stanowiący jeden z kluczowych składników procesu budowy społeczeństwa informacyjnego, wymaga stworzenia wielu nowych rozwiązań technicznych wyspecjalizowanych w kierunku obsługi specyficznych zadań i specyficznych potrzeb związanych z e-administracją”⁴⁴. Sama technologia nie wystarczy, aby możliwe było funkcjonowanie elektronicznej administracji; ważne jest także rozpoznanie zapotrzebowania na e-usługi świadczone przez administrację publiczną.

Internet pojawił się jako nowe medium w sytuacji „kryzysu” demokracji, stąd też dostrzeżono nowe szanse na zmianę przynajmniej niektórych negatyw-

⁴⁴ R. Tadeusiewicz, *Problemy formowania e-administracji jako składnika społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Od społeczeństwa industrialnego do społeczeństwa informacyjnego*, red. A. Siwik, Wyd. AGH, Kraków 2007, s. 398.

nych tendencji. „Wielu badaczy, takich jak chociażby Robert Putnam czy Francis Fukuyama, uznało, iż nowoczesne społeczeństwo opierać się musi na aktywnym udziale w partnerstwie z władzą (stąd pojęcie *governance* przeciwstawiane tradycyjnemu pojęciu *government*), zaś podstawą do takiego właśnie aktywnego udziału w dialogu społeczeństwa obywatelskiego (a więc społeczeństwa zorganizowanego) z władzą ma być postawa zaufania (w angielskim sensie *trust*, co chyba lepiej tłumaczyć jako ufność)”⁴⁵. Zwracając uwagę na relacje administracji ze społeczeństwem za pośrednictwem Internetu, można stwierdzić, że Internet służy czterem rodzajom działań podejmowanym przez ⁴⁶:

- władze na rzecz obywateli,
- władze przeciw obywatelom,
- obywateli na rzecz władzy,
- obywateli przeciw władzy.

Bogusława Dobek-Ostrowska wymienia trzy kierunki przepływu komunikatów w systemie demokratycznym i są nimi⁴⁷: kierunek władza – obywatele, kierunek obywatele – władza, komunikowanie międzynarodowe.

Pojawienie się i rozwój Internetu rozpoczął dyskusje na temat możliwości powstania demokracji elektronicznej. „Oczywistą konsekwencją interaktywności demokratycznego procesu wymiany informacji jest to, że demokracja ma charakter edukacyjny. Poprzez uczestnictwo w tym procesie członkowie demokratycznego państwa dowiadują się od siebie o wzajemnych potrzebach i interesach, o możliwościach ich realizacji, uczą się nawzajem od siebie metod negocjowania tego, jak podejmować i respektować decyzje polityczne, dzięki którym można ich interesy zespolić w mniej lub bardziej stabilną jedność umożliwiającą zachowanie wspólnego dobra wszystkich członków demokratycznego społeczeństwa, jakim jest państwo”⁴⁸. Występowanie możliwości uczestnictwa obywateli w funkcjonowaniu władzy i wywierania wpływu za pomocą mediów elektronicznych powoduje różnego rodzaju kontrowersje. „Rozważania nad naturą elektronicznej demokracji sprowadzają się najczęściej do konfrontacji trzech założeń. Pierwszym z nich jest przekonanie o możliwości przywrócenia demokracji bezpośredniej, drugie opiera się na nadziei udoskonalenia (uwrażliwienia) systemu reprezentatywnego (niebezpośredniego), trzecie natomiast każe

⁴⁵ J. Wódcz, *Spoleczne aspekty wdrazania Internetu* [w:] *Internet w spolecznstwie informacyjnym*, red. A. Grzywak, Wyd. WSB, Dabrowa Gornicza 2003, s. 10.

⁴⁶ P. Gulda, *Internet w stosunkach miedzy wladza a obywatelami* [w:] *Media i wladza*, red. P. Zuk, Wyd. Naukowe Scholar, Warszawa 2006, s. 284.

⁴⁷ B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie polityczne i publiczne*, PWN, Warszawa 2006, s. 157.

⁴⁸ A. Chmielewski, *Media – etyka – polityka. Przyczynek do politycznej archeologii mediow* [w:] *Nowe media – nowe w mediach...*, s. 27.

traktować demokrację nie tylko jako system pozwalający podejmować decyzje polityczne, ale przede wszystkim jako pole edukacji obywatelskiej, która przyczynia się do kreowania aktywnych politycznie obywateli⁴⁹.

Przesłankami do istnienia demokracji elektronicznej jest z jednej strony kryzys demokracji bezpośredniej, natomiast z drugiej strony wraz z rozwojem Internetu istnieją podstawy do wdrażania bezpośrednich form rządów⁵⁰. Na gruncie powyższych założeń powstała nowa teoria nazwana demokracją elektroniczną. Nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne mogą wspomagać przepływ informacji w społecznościach lokalnych zarówno po stronie obywateli, jak i przedstawicieli organów decyzyjnych: „Internetu jako narzędzia używać mogą obie strony tych stosunków – zarówno szeroko rozumiana władza, oddziałująca na społeczeństwo jako całość, na grupy i poszczególne jednostki wchodzące w jego skład, jak i obywatele, działając w pojedynkę albo w zorganizowanych, sformalizowanych czy zupełnie spontanicznych grupach, jak również społeczeństwo traktowane jako jednolity podmiot różnego rodzaju stosunków politycznych, choćby np. praw wynikających z zasady jego suwerenności. We wszystkich tych przypadkach wyżej wymienione podmioty w różnych konfiguracjach mogą używać Internetu w swoich stosunkach z władzą”⁵¹. Słowa Przemysława Guldy uzasadniają konieczność zbadania, jaki jest wpływ wykorzystania Internetu wśród mieszkańców regionu oraz samorządów lokalnych na formułowanie się podkarpackiego społeczeństwa informacyjnego. Proces korzystania z elektronicznej administracji na poziomie lokalnym należy traktować jako relacje komunikacyjne między obywatelami i instytucjami, które mają powiązanie z polityką, kulturą, gospodarką itp. Podczas tego procesu następuje zaspokojenie potrzeb i urzeczywistnienie specyficznych interesów zarówno społecznych, jak i jednostkowych. Komunikowanie na szczeblu lokalnym jest odporne na tzw. infiltrację komunikacyjną polegającą na przeciążeniu informacyjnym, dezorientacji ludzi informacjami niemającymi w istocie żadnego znaczenia praktycznego.

Kazimierz Krzysztofek zastanawia się nad modelem uczestnictwa politycznego młodych ludzi: „Tworzą swe własne społeczności wirtualne, ale nie bardzo znamy ich charakterystyki, nie wiemy, na ile są to społeczności obywatelskie (typu *Gesellschaft*), a na ile wspólnoty cyberplemienne (*Gemeinschaft*), z których społeczeństwo może nie mieć większego pożytku [...] można więc powiedzieć, że jeśli nawet powstanie jakieś społeczeństwo obywatelskie w sieci, to

⁴⁹ T. Mastłyk, *Demokracja deliberatywna a Internet* [w:] *Media a polityka*, red. M. Szpunar, Wyd. WSliZ, Rzeszów 2007, s. 254.

⁵⁰ J. Kinal, M. Tulecki, *Demokracja czatująca*, „Res PublicaNowa” 2011, nr 16, s. 39.

⁵¹ P. Gulda, *Internet w stosunkach między władzą a obywatelami* [w:] *Media i władza...*, s. 282.

z pewnością będzie to inne społeczeństwo niż w «realu». Tak jak inna w owym «realu» jest kultura, praca, zabawa itp.”⁵²

Spółeczeństwo to nie tylko młodzi ludzie, choć oni wyznaczają, jakie będzie społeczeństwo, ale demografowie nie mają wątpliwości, iż starzenie się europejskiego społeczeństwa nabrało przyspieszenia i powinno stać się przedmiotem zasadniczej debaty publicznej na poziomie UE w związku z istotnymi implikacjami ekonomicznymi, społecznymi i kulturowymi tego procesu oddziaływającymi na polityki wspólnotowe. Społeczeństwo to także ludzie w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym, na których wpływają zmiany związane z rozwojem nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Dostęp do Internetu niesie ze sobą różnego rodzaju korzyści i częściej staje się również niezbędny do pełnego funkcjonowania w społeczeństwie, a jego brak może być podstawą społeczno-gospodarczego i politycznego wykluczenia. Aby opisać to zjawisko, używa się terminu *digital divide*, który na język polski tłumaczone jest jako wykluczenie cyfrowe, i opisuje konsekwencje nierówności w dostępie i możliwościach skorzystania z technologii cyfrowych. „Internet opisany często jako środek do zwiększenia wolności wypowiedzi, produktywności, komunikacji, a także równości szans, sam może przyczynić się do utrwalenia starych i powstania nowych nierówności”⁵³. Jak zaznacza Tomasz Goban-Klas, „nowe media, choć tworzone z myślą o przeciętnym użytkowniku, są w działaniu i oferowanych możliwościach na tyle skomplikowane, iż tylko niektórzy potrafią z nich w pełni korzystać. W konsekwencji przyczyniają się do zwiększenia różnic społecznych, w tym narastania różnic w stopniu poinformowania”⁵⁴. Analizując funkcjonowanie społeczeństwa informacyjnego, można odwołać się także do teorematu św. Mateusza, w którym można dostrzec pogłębiające się nierówności społeczne, gdyż bogaci będą jeszcze bogatsi w umiejętności i sprzęt, a biedniejsi cały czas będą ubożać: „Każdemu bowiem, kto ma, będzie dodane i będzie miał w nadmiarze. Temu zaś, kto nie ma, zostanie zabrane nawet to, co ma”⁵⁵. Należy zaznaczyć, że występuje tendencja do powiększania przywilejów. Jeżeli ktoś raz uzyska przewagę i przywileje związane z kompetencjami cyfrowymi (użytkowaniem komputera i Internetu), to tym samym potęguje swoje szanse do powiększania przywilejów zarówno w życiu zawodowym, jak i osobistym.

⁵² K. Krzysztofek, *Czy sieci uratują sferę publiczną* [w:] *Sfera publiczna. Kondycja – Przejawy – Przemiany*, red. J.P. Hudzik, W. Woźniak, Wyd. UMCS, Lublin 2006, s. 253.

⁵³ D. Batorski, *Internet a nierówności społeczne*, „Studia Socjologiczne” 2005, nr 2(177), s. 108.

⁵⁴ T. Goban-Klas, *Cywilizacja medialna*, PWN, Warszawa 2005, s. 260.

⁵⁵ *Pismo Święte Starego i Nowego Testamentu*, (Mt 25:30), Edycja Święty Paweł 2008, s. 2197.

Warto w kontekście powyższych rozważań przedstawić opinię Tomasza Goban-Klasa, który stwierdza, że „teoretycy współcześni mniej chętnie operują terminem społeczeństwa informacyjnego, wolą raczej za Manuelem Castellem nazwę społeczeństwo sieci⁵⁶, albo, podążając tropem Daniela Bella, operują pojęciem społeczeństwa opartego na wiedzy. Niemniej nadal termin społeczeństwo informacyjne pozostaje oficjalnym terminem dla projektów i strategii wielu krajów świata, w tym członków Unii Europejskiej [...]. Nie odsyłamy więc pojęcia «społeczeństwo informacyjne» całkiem do lamusa, pozostaje użyteczne jako wskazówka – informacja, tak jak i edukacja, może zawierać ukryty skarb”⁵⁷.

W niniejszej publikacji wykorzystano założenia Jana van Dijka, opisującego bariery w korzystaniu z technologii informacyjno-komunikacyjnych, które mogą powodować powstawanie wykluczenia cyfrowego. Szczegółowo opisane założenia dotyczące wykluczenia cyfrowego zamieszczone są w następnym rozdziale. Przy formułowaniu nowoczesnego społeczeństwa nie należy zapominać o wiedzy i umiejętnościach oraz dostępie do nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych: „budowa ICT jest warunkiem koniecznym, lecz niewystarczającym dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Ustawiczna promocja społeczeństwa informacyjnego, zaznajomienie z nowymi technologiami, ich możliwościami oraz skutkami ich zastosowań zarówno w życiu codziennym, jak i w gospodarce powinno być równie ważnym elementem programów budowy społeczeństwa informacyjnego, co kwestie techniczne. Co więcej, przy określonym poziomie nasycenia infrastrukturą, edukacja i motywowanie społeczeństwa wysuwają się na plan pierwszy”⁵⁸. Wymiary dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych, motywacji do korzystania z technologii oraz sam sposób użytkowania technologii w kontekście elektronicznej administracji zostały opisane w następnych rozdziałach publikacji.

⁵⁶ M. Castells, *Społeczeństwo sieci*, PWN, Warszawa 2008.

⁵⁷ T. Goban-Klas, *Wartki nurt mediów. Ku nowym formom społecznego życia*, Universitas, Kraków 2011, s. 175.

⁵⁸ A. Olechnicka, *Synteza wyników badania „Diagnoza barier w realizacji programów budowy społeczeństwa informacyjnego przez samorządy lokalne, z wykorzystaniem środków Unii Europejskiej”*, FWW, Warszawa 2008, s. 14.

Rozdział 2

E-administracja – nowy model administracji publicznej

2.1. Tradycyjny model administracji publicznej

Zasadnicze znaczenie dla funkcjonowania nowoczesnej administracji (zarówno samorządowej, jak i rządowej) i postrzeganie jej struktur przez obywateli zapewnia profesjonalizm przejawiający się w rozbudowie procesów administracyjnych. Technologie informacyjno-komunikacyjne ułatwiają uporządkowanie oraz przyspieszenie tych procesów, co w konsekwencji prowadzi do powstania elektronicznej administracji, która w swoich założeniach ma usprawnić i zwiększyć efektywność działań administracji publicznej i dostarczać e-usługi publiczne dla obywateli i przedsiębiorców. Aby móc rozpatrzyć funkcjonowanie elektronicznej administracji, należy dokonać analizy funkcjonowania tradycyjnego jej modelu.

W swoich założeniach administracja publiczna opierała się na gromadzeniu, przechowywaniu oraz używaniu dokumentów papierowych, co w konsekwencji powodowało powstawanie rozbudowanej obsługi biurokratycznej. Powstałe w toku czynności administracyjnych dokumenty urzędowe były gromadzone w skoroszytach, szafkach oraz specjalnie powołanych do tego celu archiwach. Obieg dokumentów odbywał się w sposób fizyczny, tzn. były one przekazywane za pośrednictwem poczty (gońca) lub bezpośrednio petentowi. Urzędnicy administracji publicznej „ręcznie” przepisywali dane, co powodowało tworzenie dodatkowych dokumentów. Pracownicy jednostek administracji publicznej wytwarzali oraz utrwalali informacje w postaci dokumentów urzędowych, dzięki czemu pełnili funkcję zarówno decyzyjną, jak i administracyjną. Jedną z cech tradycyjnego modelu administracji był niedrożny przepływ informacji w całej strukturze urzędów, co wpływało na słabą koordynację całego aparatu państwowego. Tradycyjne podejście do administracji publicznej charakteryzuje się przestrzeganiem procedur oraz hierarchicznym po-

dejmowaniem decyzji. „Centralizacja decyzji wzmaga funkcję realizowaną przez bezosobowe przepisy, zapewnia bowiem utrzymanie bezosobowych stosunków w ramach organizacji”⁵⁹. Ważną cechą była także blokada związana z udostępnianiem informacji w zależności od opinii urzędnika wydającego decyzję administracyjną.

Dla obywateli tradycyjny model administracji publicznej może kojarzyć się z oczekiwaniem w kolejkach, koniecznością osobistego stawiennictwa w urzędach, długotrwałego załatwiania spraw urzędowych, wielorazowego wprowadzania danych do systemów informatycznych, sporządzanie wielu kopii dokumentów, a także archiwizowaniem dokumentów w formie papierowej.

2.2. Współczesny model administracji publicznej

Elektroniczna administracja jest jednym z elementów modernizacji administracji publicznej. Tradycyjna administracja ulega przeobrażeniu na podstawie dwóch zasadniczych koncepcji, tj. *New Public Management* (NPM) oraz *public governance*. W ogólnej wizji NPM zakłada, że korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych będzie zwiększać efektywność, skuteczność polityki i wartości demokratyczne⁶⁰.

Przełom XX i XXI wieku związany jest z intensywnym rozwojem Internetu, który szerokim frontem wykorzystywany jest w różnych dziedzinach: edukacji, medycynie, bankowości, administracji itp. Rozwój elektronicznej administracji jest odpowiedzią na zmieniające się realia. „Innowacyjność jest pożądaną cechą społeczeństwa (w tym społeczności lokalnych) i każdego obszaru jego aktywności, w tym zwłaszcza gospodarki i administracji”⁶¹. Coraz częściej zwraca się uwagę, że e-usługi publiczne świadczone przez administrację publiczną są synonimem nowoczesności i elementem formowania się społeczeństwa informacyjnego. Procesowi temu z jednej strony sprzyja wzrost liczby osób posiadających dostęp do sieci i odpowiednie umiejętności korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych, a z drugiej strony dynamiczny wzrost możliwości świadczenia usług przez administrację. „Wpływ wszystkich tych czynników na rozwój dostępności usług eGovernment, a w szczególności

⁵⁹ A. Pawłowska, *Władza. Elity. Biurokracja*, Wyd. UMCS, Lublin 1998, s. 96.

⁶⁰ Zob. *The e-government imperative*, OECD, 2003, <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf> Dostęp 12.12.2013 r.

⁶¹ A. Pomykalski, *Zarządzanie innowacjami*, PWN, Warszawa 2001, s. 11.

penetracji Internetu jest uzależniony od stopnia zamożności społeczeństwa”⁶². Należy jednak zaznaczyć, że funkcjonują grupy, które nie korzystają i nie będą korzystać z e-administracji, a zatem można je zaliczyć do grona osób wykluczonych cyfrowo.

Wprowadzanie technologii informacyjno-komunikacyjnych dla funkcjonowania administracji publicznej przyczynia się do ułatwienia obywatelom kontaktu z administracją niezależnie od miejsca i czasu. Zostaje zminimalizowany czas realizacji usług publicznych poprzez ograniczenie szczebli pośrednich potrzebnych do wydania decyzji administracyjnej. Klienci administracji publicznej mają możliwość monitoringu realizacji usługi za pomocą specjalnych aplikacji, np. statusu śledzenia załatwiania sprawy. Występuje zmniejszenie liczby procedur urzędników związanych z obsługą tradycyjnej korespondencji. Ważną przesłanką wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych jest także optymalizacja zasobów ludzkich poprzez reorganizację struktur dopasowanych do zadań i potrzeb obywateli. Jak zauważa Jacek Janowski, „obywatel w ramach kontaktów z administracją występuje już nie w charakterze poddanego, ale w roli: odbiorcy dostarczanych dóbr, konsumenta świadczonych usług, klienta załatwianych spraw, partnera lojalnej współpracy, sponsora środków utrzymania, kontrolera jakości świadczeń, konsultanta zdobywanej wiedzy [...] Nowa architektura dotyczy administracji: zorientowanej na klienta i świadczenie usług, dostępnej zdalnie w każdym czasie, oferującej całościowe przeprowadzenie sprawy, ograniczonej do zbierania i przetwarzania danych oraz wewnętrznie powiązanej przez sieć (interoperacyjnie)”⁶³.

Zofia Dolewka zwraca uwagę na różnice pomiędzy tradycyjnym modelem administracji a takim, w którym wykorzystywane są technologie informacyjno-komunikacyjne: „Zasadnicza różnica między modelem tradycyjnej administracji a e-governmentem polega na zmianie roli administracji z organu sprawowania władzy nad obywatelami na instytucję świadczącą dla ogółu obywateli usługi administracyjne”⁶⁴. Administracja publiczna wkracza w nową erę, w której świadczenie usług publicznych będzie zorientowane na tworzenie wartości publicznej i wzmocnienie pozycji użytkownika. „Rzeczywiście, te dwa elementy są wyraźnie powiązane ze sobą i wzajemnie się napędzają. ICT dziś stały się głów-

⁶² Ocena dostępności usług eGovernment na terenie województw „ściany wschodniej” i porównanie z dostępnością tych usług w wybranych województwach Polski północnej i środkowej, Instytut Łączności, Warszawa 2006, s. 58.

⁶³ J. Janowski, *Administracja elektroniczna. Kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Municipium SA, Warszawa 2009, s. 19.

⁶⁴ Z. Dolewka, *E-administracja jako metoda komunikowania się i świadczenia usług administracyjnych* [w:] *Społeczeństwo edukacyjne w strategii rozwoju regionu*, red. T. Grabiński, L. Woszczyk, TOZCh i WSPiM, Chrzanów 2007, s. 33.

nym nurtem w każdym sektorze publicznym lub działalności administracji, czyniąc procedury administracyjne bardziej efektywnymi bądź dostarczając bardziej efektywne usługi dla obywateli i przedsiębiorstw⁶⁵.

Radosław Kupczyk stwierdza, że informatyzacja administracji publicznej powinna skupiać się na trzech przesłankach⁶⁶:

- otwartej relacji pomiędzy administracją, elitami politycznymi i obywatelami, która wyraża się w zapewnieniu powszechnego dostępu do informacji sektora publicznego;
- ścisłego związku pomiędzy administracją a „odbiorcami informacji”;
- integracji założeń politycznych i działań pomiędzy agendami rządowymi, posiadającymi sprawną infrastrukturę teleinformatyczną i posługującymi się zintegrowanymi systemami informacji.

W literaturze przedmiotu zwraca się także uwagę, że e-administracja nie powinna być rozpatrywana jako nowa koncepcja zarządzania administracją publiczną, gdyż jest to tylko nowa nazwa opisująca wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji⁶⁷.

2.3. Pojmowanie pojęcia e-administracja

Współczesne technologie informacyjno-komunikacyjne dostarczają nowych możliwości w komunikacji pomiędzy obywatelami (przedsiębiorcami) i administracją publiczną. Proces funkcjonowania administracji publicznej w postaci elektronicznej nazywany jest z języka angielskiego *e-government*. Termin ten w języku polskim ma wiele tłumaczeń i jest także różnie interpretowany, w zależności od kontekstu, w którym jest używany. W literaturze przedmiotu funkcjonują określenia: e-administracja, elektroniczna administracja, elektroniczny urząd, e-gov, e-urząd itp. Pojęcie e-administracji, jak stwierdza Dorota Grodzka⁶⁸ oraz Mariusz

⁶⁵ M. Botterman, J. Millard, E. Horlings, C. van Oranje, M. van Deelen, K. Pedersen, *Value for citizens; a vision of public governance in 2020, a report for the European Commission*, Rotterdam 2008, Dostęp 10.10.2013. http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/studies/docs/final_report_web.pdf

⁶⁶ R. Kupczyk, *Gospodarczo-polityczne uwarunkowania rozwoju społeczeństwa informacyjnego*, Wyd. Akademii Polonijnej, Częstochowa 2006, s. 264.

⁶⁷ Zob. S. Bretschneider, *Building the virtual state: Information technology and institutional change* „Public Administration Review” 2003, nr 63 (6), s. 738–741; M. Yildiz, *E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward*, „Government Information Quarterly” 2007, nr 24 (3), s. 646–665.

⁶⁸ D. Grodzka, *E-administracja w Polsce*, Biuro Analiz Sejmowych, Warszawa, Dostęp 13.12.2013 [http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/\\$file/infos_018.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/$file/infos_018.pdf)

Luterek⁶⁹, jest definiowane na wiele sposobów w różnych publikacjach, m.in. Unii Europejskiej, Organizacji Narodów Zjednoczonych, Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) czy w literaturze przedmiotu.

Warto podkreślić, że definiowanie e-administracji w Europie głównie uzależnione jest od oficjalnych dokumentów Unii Europejskiej. W roku 2003 został ogłoszony dokument *Rola e-administracji w przyszłości Europy*, w którym zdefiniowano elektroniczną administrację jako „wykorzystywanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publicznej połączonej ze zmianami organizacyjnymi oraz nowymi umiejętnościami w celu poprawy usług publicznych i procesów demokratycznych oraz wzmocnienia wsparcia dla polityki publicznej”⁷⁰. Elektroniczna administracja traktowana była jako środek pozwalający na realizację lepszej i sprawniejszej administracji, dlatego w dokumencie wskazywano także, że jej najważniejszym celem jest modernizacja i innowacja w sektorze publicznym, która związana jest z:

- otwartością i przejrzystością sektora publicznego – rządów, które są zrozumiałe i wiarygodne dla obywateli, otwarte na demokratyczne zaangażowanie i kontrolę;
- sektorem publicznym służącym wszystkim – globalny sektor publiczny zorientowany na użytkownika, niewykluczający nikogo pod względem możliwości dostarczenia usług oraz szanujący każdego jako jednostkę poprzez dostarczanie spersonalizowanych usług;
- produktywnym sektorem publicznym, który zapewnia maksymalną wartość w stosunku do nakładów poniesionych przez podatników. Oznacza to, że mniej czasu traci się na stanie w kolejkach, następuje znaczące ograniczenie błędów, a funkcje sprawowane przez urzędników mogą stać się bardziej opłacalne⁷¹.

Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) definiuje e-administrację jako „korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych, a w szczególności Internetu, jako narzędzia do osiągnięcia lepszego rządu”⁷². Ustawa o elektronicznej administracji USA z roku 2002 wskazuje, że „Elektroniczna administracja oznacza użycie przez Administrację aplikacji internetowych opartych o sieć oraz innych technologii informacyjnych, połączonych z procesami, które wdrażają te technologie, aby: (A) usprawnić dostęp do infor-

⁶⁹ M. Luterek, *E-government. System informacji publicznej*, WAiP, Warszawa 2010, s. 35.

⁷⁰ Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. *The Role of eGovernment for Europe's Future*, Bruksela 2003, COM (2003) 567, s. 7.

⁷¹ Tamże, s. 8.

⁷² *The e-government imperative*, OECD, 2003, s. 23, <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

macji Administracji oraz usług, jak również ich dostarczanie ogółowi, innym agencjom lub innym jednostkom Administracji; lub (B) wprowadzić ulepszenia do działalności Administracji, które mogą obejmować skuteczność, wydajność, jakość usługi lub transformację”⁷³. Jacek Janowski wskazuje, że „elektroniczną administrację (czy też e-urząd) można zdefiniować jako odwzorowanie tradycyjnych usług, oferowanych materialnie przez urzędy publiczne różnych szczebli, na ich elektroniczne i niematerialne odpowiedniki”⁷⁴. Mariusz Luterek uważa, że należy rozróżnić e-government od e-administracji i od e-urzędu. E-government definiuje jako elektroniczny system informacji i usług publicznych (oferowanych przez jednostki sektora budżetowego, w tym m.in. uniwersytety, służbę zdrowia, biblioteki). E-administracja to elektroniczny system informacji i usług oferowanych przez administrację publiczną. E-urząd – to platforma cyfrowa pojedynczego urzędu umożliwiająca dostęp do oferowanych przez niego informacji i usług⁷⁵.

Według autorów raportu *The e-Government Handbook for Developing Countries*, elektroniczna administracja traktowana jest jako wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych do transformacji rządu, czyniąc go bardziej dostępnym, efektywnym i odpowiedzialnym. E-administracja obejmuje zapewnienie szerszego dostępu do informacji rządu oraz promowanie zaangażowania społecznego poprzez umożliwienie społeczeństwu interakcji z urzędnikami państwowymi. Informatyzacja administracji wpływa na tworzenie rządu (administracji) bardziej odpowiedzialnego poprzez przejrzyste operacje, dzięki czemu zmniejszone są możliwości korupcji. Elektroniczna administracja daje także możliwości rozwoju, szczególnie obszarów wiejskich i tradycyjnie zaniedbanych społeczności⁷⁶. Zespół projektowy e-administracji Komitetu INTOSAI IT wskazuje, że „e-administracja stanowi wymianę informacji dotyczącej administracji on-line z obywatelami, przedsiębiorstwami i agencjami rządowymi oraz dostarczanie im usług”⁷⁷. Zaproponowana definicja wydaje się zbyt wąska, ponieważ jest ona ograniczona do działań on-line z podmiotami zewnętrznymi, a brakuje w niej informacji o procesach przebiegających w strukturze samego urzędu. W polskiej literaturze przedmiotu Ryszard Tadeusiewicz stwierdza, że e-administracja jest jednym z filarów nowoczesnego społeczeństwa i definiuje ją jako „zestaw przedsięwzięć organizacyjnych i technicznych, mających na celu

⁷³ Za: *E-administracja w perspektywie kontroli*, (RAPORT), Eurosai. IT Working Group, 2004, s. 10.

⁷⁴ J. Janowski, *Administracja elektroniczna...*, s. 27.

⁷⁵ M. Luterek, *E-government. System informacji publicznej*, WAiP, Warszawa 2010, s. 36.

⁷⁶ Zob. *The e-Government Handbook for Developing Countries*, Center for Democracy and Technology, Washington 2002, s. 8.

⁷⁷ *E-administracja w perspektywie kontroli*, (RAPORT), Eurosai. IT Working Group, 2004, s. 9.

wspomaganie realizacji zadań administracji (głównie rządowej i samorządowej) za pomocą narzędzi i środków informatyki, teleinformatyki i automatyki”⁷⁸.

Jednym z celów informatyzacji administracji jest włączenie się w budowę społeczeństwa informacyjnego⁷⁹. W założeniach elektroniczna administracja ma umożliwić zarówno obywatelom, jak i przedsiębiorcom szybszą i efektywniejszą możliwość realizacji usług za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych. Rozwój e-administracji nabiera szczególnego znaczenia w związku z funkcjonowaniem Polski w strukturach Unii Europejskiej, w ramach których powstają programy oraz przeznaczane są środki finansowe na powstawanie inicjatyw związanych z rozwojem elektronicznej administracji.

2.4. Istota e-administracji i warunki jej powstawania

Elektroniczną administrację można rozpatrywać w aspekcie technologicznym, którego zadaniem jest realizacja podstawowych celów społecznych. „Administracja elektroniczna znalazła się na etapie, na którym trudno sobie wyobrazić, by jakiś projekt administracji lub sektora publicznego nie korzystał z technologii ICT. Technologia nie jest już postrzegana jako dodatek, ale jest nierozdzielnie związana z rozwojem w każdym aspekcie administracji”⁸⁰. Ze względu na rozwój cyfryzacji administracji powinna ona nadawać kierunki rozwoju e-gospodarce poprzez tworzenie strategii, przepisów i systemu bodźców⁸¹. Aby zrealizować idee elektronicznej administracji, należy wyposażać jednostki administracji publicznej w odpowiednią infrastrukturę (oprogramowanie, komputery itp.), dzięki którym możliwe jest funkcjonowanie elektronicznych biur, archiwów itp. „Przenoszenie usług administracji publicznej na platformę elektroniczną jest przeważnie ostatnim, ale zawsze najbardziej spektakularnym krokiem w procesie udostępniania tych usług użytkownikom. Wdrożenie usług elektronicznych w urzędzie nie oznacza wcale końca, lecz bywa często początkiem drogi prowadzącej do załatwiania spraw urzędowych w trybie on-line”⁸².

⁷⁸ R. Tadeusiewicz, *Problemy formowania e-administracji...*, s. 392.

⁷⁹ A. Budziewicz-Guźlecka, *Rozwój usług e-government w Polsce*, s. 4 Dostęp 13.12.2013 r. <http://web.ae.katowice.pl/stanley/konferencja/pdf/Budziewicz-Guzlecka.pdf>.

⁸⁰ M. Botterman, J. Millard, E. Horlings, C. van Oranje, M. van Deelen, K. Pedersen, *Value for citizens; a vision of public governance in 2020, a report for the European Commission*, Rotterdam 2008, Dostęp 10.10.2013 http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/studies/docs/final_report_web.pdf

⁸¹ M. Kraska (red.), *Elektroniczna gospodarka w Polsce. Raport 2006*, Poznań, 2007, s. 272.

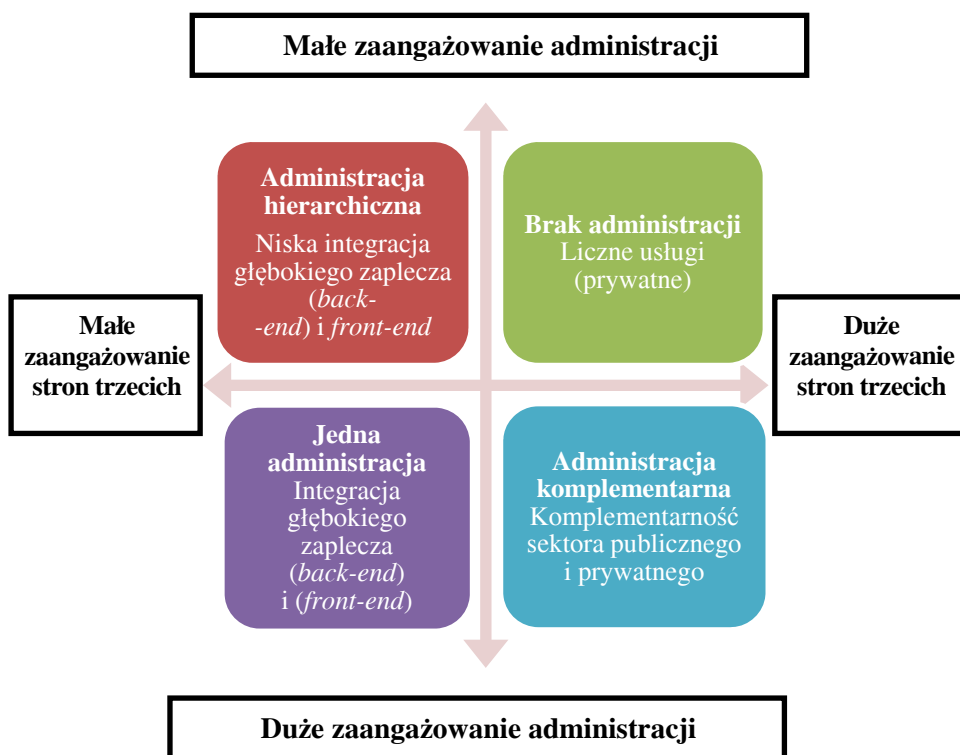
⁸² *Ocena dostępności usług eGovernment na terenie województw „ściany wschodniej” ...*, s. 58.

Poprzez zastosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnych procesy administracyjne powinny być efektywne dla urzędników oraz przejrzyste i czytelne dla odbiorców końcowych. To, czy taka sytuacja wystąpi, nie wynika tylko z zastosowania technologii, ale jest splotem innych czynników. W niniejszej publikacji e-administracja analizowana jest w kontekście korzystania przez mieszkańców z e-usług publicznych oraz zapotrzebowania na e-usługi świadczone przez elektroniczną administrację, dlatego też w mniejszym stopniu opisano kwestie technologiczne, a w większym zagadnienia związane z uwarunkowaniami korzystania z e-administracji przez odbiorców końcowych – obywateli. Podjęto także diagnozę powodów niekorzystania z e-administracji w kontekście różnych wymiarów wykluczenia cyfrowego.

Głównym celem elektronicznej administracji jest umożliwienie obywatelom (oraz przedsiębiorcom) uzyskania dostępu do usług administracyjnych za pośrednictwem Internetu przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku bez wychodzenia z domu (przedsiębiorstwa) i oczekiwania w kolejkach. Analizując zagadnienia związane z funkcjonowaniem elektronicznej administracji, należy zwrócić uwagę na poniższe kwestie, które opisują proces jej funkcjonowania:

- oparta na zdematerializowanej informacji organizacja pracy urzędników i działań urzędów;
- automatyzacja przetwarzania informacji za pomocą komputerów, uwalniająca od konieczności ręcznego i osobistego wykonywania czynności;
- dostępność informacji, niezależnie od miejsca i czasu, dla każdej uprawnionej osoby, realizowana w ciągu milisekund;
- brak konieczności legitymowania się za pomocą wielu różnych dokumentów, aby uzyskać dostęp do informacji;
- oddzielenie w urzędach warstwy operacyjnej, archiwistycznej i analitycznej od warstwy koncepcyjnej, strategicznej i decyzyjnej;
- obniżenie kosztów utrzymania dokumentów, dzięki eliminacji ich wielokrotnego powielania i transportowania papierowych nośników;
- koncentrowanie informacji w centralnych bazach danych, dzięki czemu istnieje możliwość jednokrotnego ich wprowadzania i korygowania;
- centralne ujednolicenie stosowanych formularzy i wzorów w zakresie spraw załatwianych na podstawie tych samych przepisów;
- zautomatyzowane wydobywanie wiedzy z danych i dokumentów przetwarzanych w bazach danych;
- odejście od fizycznego przesyłania pism w kierunku nadawania przez podmioty praw dostępu do odpowiednich danych w systemie;
- aktywizacja strony potrzebującej i poszukującej informacji zamiast dyktatu właściciela informacji;

- transparentność informacji prawnej przyczyniająca się do jednolitego tworzenia, stosowania i wykorzystywania prawa w skali państwa;
- skuteczny nadzór obywateli nad administracją poprzez bieżące i zdalne monitorowanie stanu załatwiania spraw;
- procesowe podejście do obsługi obywatela przez oddzielenie struktur instytucjonalnych od informacyjnych dla jednolitego załatwiania spraw⁸³.



Rysunek 2. Architektura e-administracji

Źródło: *Visions and priorities for eGovernment in Europe* (Orientations for a post 2010 eGovernment Action Plan), 2009, s. 4, Dostęp 09.11.2013 r. <http://95.110.228.151/elgg/pg/file/in-nova/read/56/visions-and-priorities-for-egovernment-in-europe-orientations-for-a-post-2010-egovernment-action-plan>

Ewaluacja polityk w zakresie administracji elektronicznej na początku związana była z efektywnością. Oszczędność kosztów była główną przesłanką zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publi-

⁸³ J. Janowski, *Administracja elektroniczna...*, s. 17 i nast.

cznej. W kolejnym etapie wskazywano na efektywność poprzez tworzenie wysokiej jakości usług dla obywateli i przedsiębiorców, uwzględniających ich potrzeby i wymagania. „Obecnie, dobre zarządzanie jest dodawane jako trzeci główny problem. Cel ten obejmuje zalecenia do tworzenia większej wartości dla obywateli poprzez maksymalizację korzyści, jakie można uzyskać z e-administracji dla społeczeństwa”⁸⁴. Nowa architektura dla e-administracji ma świadczyć e-usługi publiczne, które będą ukierunkowane na tworzenie wartości publicznej i wzmocnienie pozycji użytkownika końcowego. Na rysunku 2 oś pionowa przedstawia zaangażowanie administracji zarówno w tworzenie, jak i prowadzenie systemów głębokiego zaplecza (*back-end*) oraz w świadczenie usług (*front-end*). Oś pozioma prezentuje udział osób trzecich, obywateli, przedsiębiorstw i innych organizacji jako producentów lub użytkowników e-usług.

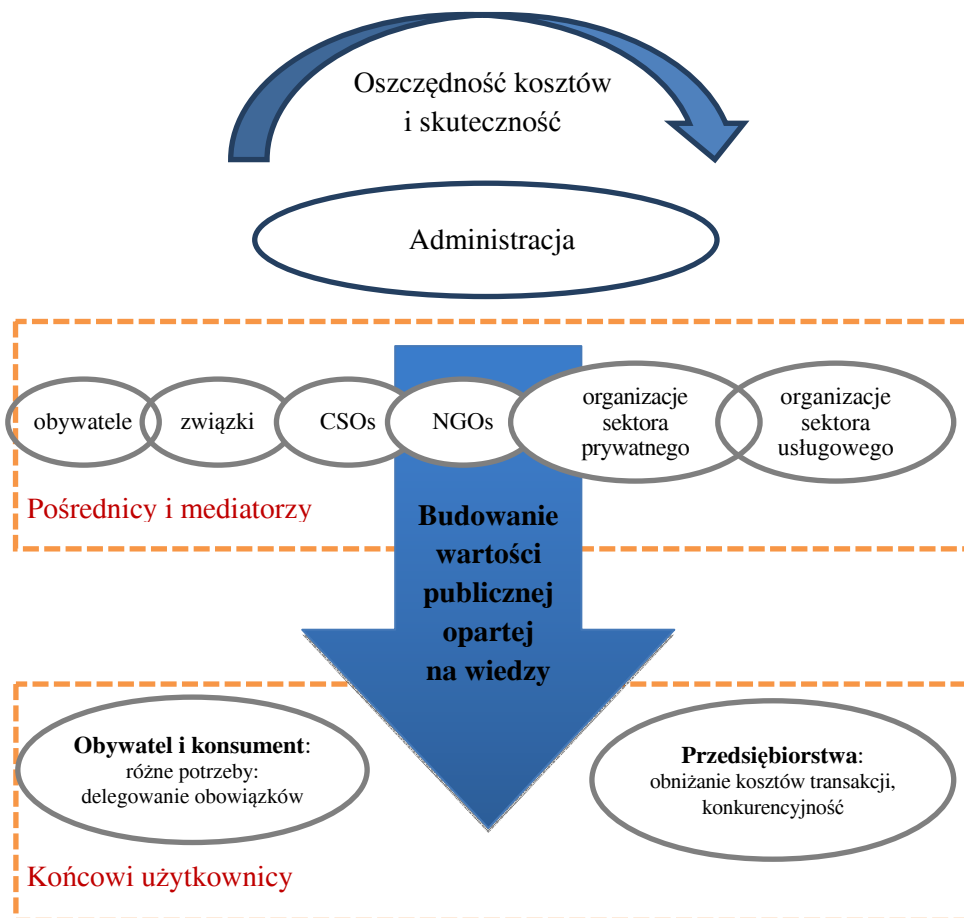
W podręczniku *Guide to regional good practice egovernment's*⁸⁵ zaprezentowano koncepcję opracowaną w 2004 r., w myśl której e-administracja ma dużą rolę w procesie poprawy administrowania publicznego. Założenia idei można zilustrować na dwóch osiach, tj. dążenia do oszczędności i efektywności oraz tworzenia wartości publicznej. W koncepcji podnoszono kwestię wagi e-administracji w kontekście potrzeb indywidualnego użytkownika pełniącego podwójną rolę – obywatela i klienta. Elektroniczna administracja powinna być dostosowana do potrzeb przedsiębiorstw będących użytkownikami w aspekcie oszczędności oraz konkurencyjności. Ważnym zagadnieniem jest zarządzanie wiedzą w zakresie gwarantowania „wartości publicznej” dla interesantów. Tworzenie i zarządzanie wiedzą dotyczącą potrzeb użytkowników (obywateli i przedsiębiorstw) w kwestiach prawa i procedur administracyjnych powinno odbywać się poprzez współpracę z odbiorcami końcowymi (obywatelami i przedsiębiorcami). W proces powinni być także włączeni pośrednicy i mediatorzy reprezentowani przez obywateli, związki zawodowe, organizacje społeczeństwa obywatelskiego (CSO)⁸⁶, organizacje pozarządowe (NGO), organizacje sektora prywatnego, a także usługodawcy świadczący usługi publiczne (edukacja, zdrowie, policja). Założenia koncepcji prezentuje schemat 2. Zaangażowanie różnych grup interesu w proces tworzenia e-administracji jest bardzo ważny: „Bez ich wkładu, projekty e-administracji mają małe szanse na po-

⁸⁴ *Visions and priorities for eGovernment in Europe* (Orientations for a post 2010 eGovernment Action Plan), 2009, s. 2. Dostęp 9.11.2013 r. <http://95.110.228.151/elgg/pg/file/innova/read/56/visions-and-priorities-for-egovernment-in-europe-orientations-for-a-post-2010-egovernment-action-plan>

⁸⁵ Zob. *Guide to regional good practice egovernment's*, Bruksela, Eris@, 2007, Dostęp 19.08.2013 www.ec.europa.eu/information.../document.cfm?doc

⁸⁶ Przykładami organizacji społeczeństwa obywatelskiego są OECD, UNESCO.

wodzenie, ponieważ obywatele nie będą stosować systemu, który nie będzie odpowiadać na ich potrzeby”⁸⁷.



Schemat 2. Uczestnicy e-administracji

Źródło: *Guide to regional good practice egovernment's*, Eris@, Bruksela, 2007, s. 28.

Ze względu na pozytywne zmiany zachodzące w elektronicznej administracji warto zwrócić uwagę na to, że:

- Sprawna, nowoczesna infrastruktura informacyjna wykorzystywana przez instytucje publiczne w kontaktach z obywatelami istotnie wspiera proces budowy społeczeństwa obywatelskiego. Krzywa trendu wyznacza w modelu

⁸⁷ *The e-Government Handbook for Developing Countries...*, s. 12.

współzależność wskaźników rozwoju informacji publicznej oraz społeczeństwa obywatelskiego w państwach Unii Europejskiej, wyraźnie potwierdza ową zależność.

- W odniesieniu do Polski należy uznać, że nowoczesne elementy systemu informacji publicznej (Biuletyn Informacji Publicznej, stopniowo pojawiają się terminale informacyjne w miejscach powszechnie dostępnych) przybliżają państwo do obywatela, czyniąc instytucje publiczne przejrzystymi i bardziej dostępnymi⁸⁸.

Raport OECD⁸⁹ wskazuje na pięć głównych korzyści wynikających z funkcjonowania elektronicznej administracji. Zalicza się do nich: zwiększenie wydajności działań administracji publicznej, przyjęcie orientacji na klienta poprzez poprawę jakości świadczonych usług, zwiększenie skuteczności państwa oraz wsparcie w postaci reform, ograniczenie wydatków publicznych związanych z funkcjonowaniem administracji publicznej, budowę zaufania pomiędzy obywatelami a administracją (rządzącymi), przez m.in. zaangażowanie obywateli w procesy polityczne. Nie ma „jednej miary dla wszystkich” we wdrażaniu e-administracji, ale autorzy raportu *The e-Government Handbook for Developing Countries* zidentyfikowali pięć istotnych elementów transformacji, tj. reforma procesu, przywództwo, inwestycje strategiczne, współpraca, społeczne zaangażowanie. Wojciech Cellary⁹⁰ wskazuje, że kluczami do sukcesu transformacji administracji w elektroniczną administrację są:

- przywództwo, gdyż wola polityczna jest głównym motorem transformacji administracji. Priorytet e-administracji wśród innych celów społecznych i ekonomicznych;
- zgoda mniej lub bardziej niezależnych jednostek i instytucji na wspólne rozwiązania;
- współpraca pomiędzy administracją, biznesem i nauką, zwana często „potrójną helisą” (ang. *triple helix*);
- upowszechnienie kultury informatycznej wśród obywateli, w tym urzędników;
- rozwinięta i dostępna cenowo infrastruktura teleinformatyczna.

Reasumując, korzyści wynikające dla obywateli i przedsiębiorców z zastosowania elektronicznej administracji związane są z wygodą w realizacji e-usług publicznych. Kolejnymi ważnymi czynnikami jest lepsza jakość obsługi intere-

⁸⁸ M. Kowalczyk, *E-urząd w komunikacji z obywatelem*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 200.

⁸⁹ *The e-Government Imperative*, OECD, 2003, <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>.

⁹⁰ W. Cellary, *Dostosowanie administracji do wyzwań gospodarki elektronicznej*, „Elektroniczna Administracja”, lipiec–sierpień 2007, s. 7–8.

santów oraz dostęp do większej liczby usług. Ważnym także elementem jest oszczędność czasu. Korzyści dla administracji związane są ze zwiększeniem skuteczności działania urzędów w związku m.in. z całodobową możliwością realizacji usług. Kolejną ważną korzyścią dla urzędów jest zmniejszenie kosztów funkcjonowania oraz usprawnienie procesów administracyjnych.

2.5. E-usługi elektronicznej administracji

Z punktu widzenia administracji zarówno rządowej, jak i samorządowej technologie społeczeństwa informacyjnego powinny usprawnić procesy komunikacyjne. Autorzy *Programu Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Podlaskiego do roku 2020*, wskazują, że w ramach e-administracji może odbywać się komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych. Funkcjonowanie interakcji e-administracji odbywa się w trzech wymiarach:

- wewnętrznym – wewnętrznej komunikacji w ramach struktury organizacyjnej podmiotu administracji publicznej;
- mezowewnętrznym – komunikacji pomiędzy podmiotami administracji publicznej, zgodnie z zasadami interoperacyjności;
- zewnętrznym – komunikacji pomiędzy podmiotami administracji publicznej a podmiotami spoza jej struktury⁹¹.

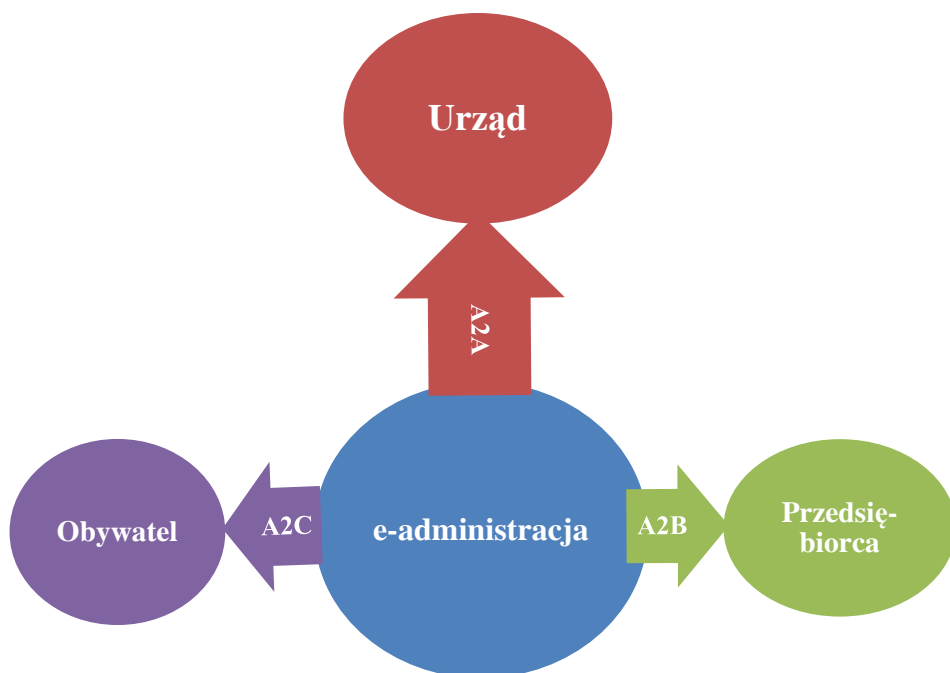
Jak zauważa Agnieszka Piechur, to „ewolucyjny wgląd w zorganizowanie elektronicznej administracji wskazuje, że to właśnie w trzecim stadium (procesowym) występuje interakcja obywatela z medialnym otoczeniem”⁹². Model działalności elektronicznej administracji oparty jest na układzie interakcji z różnymi grupami docelowymi, tj. obywatelami A2C (ang. *administration to citizen*), przedsiębiorcami A2B (ang. *administration to business*), administracją A2A (ang. *administration to administration*). Szczegóły zachodzących interakcji przedstawia schemat 3.

Należy zaznaczyć, że e-administracja może być także świadczona na różnych poziomach i przez różne instytucje: „Elektroniczna administracja wprowadza nowy podział pomiędzy tym, co «centralne», czyli pojedyncze, i tym, co «lokalne», czyli zwielokrotnione. Centralny powinien być punkt dostępu do

⁹¹ *Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Podlaskiego do roku 2020 „e-Podlaskie”*, Białystok 2011, s. 20 i nast. http://epodlaskie.wrotapodlasia.pl/pl/Aktualnosci/var/resources/2/227/32/pris_e_podlaskie.pdf.

⁹² A. Piechur, *Innowacyjność usług publicznych – projekt zastosowania Internetu w administracji Małopolski*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” 2006, nr 760, s. 120.

usług, co prowadzi do satysfakcji interesantów. Bardziej centralne powinno być przetwarzanie danych, gdyż prowadzi to do redukcji kosztów funkcjonowania administracji. Natomiast lokalne powinno być podejmowanie decyzji, gdyż jest warunkiem umocnienia demokracji”⁹³.



Schemat 3. Rodzaje interakcji e-administracji z grupami docelowymi

Źródło: Opracowanie własne.

Informatyzacja administracji publicznej (poszczególnych instytucji czy komórek) nie jest celem samym w sobie, ale jest narzędziem do lepszej i sprawniejszej pracy administracyjnej, a tym samym do kompleksowego zaspokajania potrzeb obywateli⁹⁴. Model funkcjonowania elektronicznej administracji staje się coraz bardziej złożony, a tym samym rodzaj i poziom świadczonych usług za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych powinien stawać się

⁹³ W. Cellary, *Dostosowanie administracji do wyzwań gospodarki elektronicznej*, „Elektroniczna Administracja”, lipiec–sierpień 2007, s. 7–8.

⁹⁴ Zob. H. Krynicka, *Rozwój e-usług publicznych w Polsce* [w:] Prace Instytutu Prawa i Administracji PWSZ w Sulechowie, Dostęp 15.10.2013 <http://www.bibliotekacyfrowa.pl/Content/34608/008.pdf>

coraz wyższy. Należy zwrócić uwagę, że „w Danii zauważono, że przyczyną wstrzemięźliwości jest brak powszechnego zrozumienia, jakie osobiste korzyści może uzyskać obywatel korzystający z usług e-administracji. Pokazuje to na potrzebę przeprowadzenia działań edukacyjno-informacyjnych. Wiele krajów wdrożyło już programy promocyjne mające zachęcić do wykorzystywania elektronicznej komunikacji z administracją publiczną”⁹⁵.

W literaturze przedmiotu i praktyce dokonuje się zasadniczo podziału na e-usługi publiczne (świadczone przez jednostki administracji publicznej na rzecz przedsiębiorstw i mieszkańców) oraz e-usługi biznesowe (świadczone przez przedsiębiorstwa na rzecz innych przedsiębiorstw)⁹⁶. Rozróżnienie pomiędzy wymienionymi wyżej typami e-usług nie jest klarowne i jednoznaczne. Jest tak np. w przypadku definicji e-usług zgodnej z rozporządzeniem Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 13 sierpnia 2008 r. w sprawie udzielania przez PARP pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach PO IG, 2007–2013. Zgodnie z tą definicją⁹⁷ e-usługi to: usługi świadczone w sposób zautomatyzowany przez użycie technologii informacyjnych, za pomocą systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji, przy czym do e-usług nie zalicza się:

- usług nadawczych radiowych i telewizyjnych,
- usług telekomunikacyjnych,
- dostaw następujących towarów i świadczenie następujących usług:
 - towarów, w przypadku których zamawianie i obsługa zamówienia odbywa się elektronicznie – serwisy i sklepy internetowe,
 - płyt CD-ROM, dyskietek i podobnych nośników fizycznych,
 - materiałów drukowanych, np. książek, biuletynów, gazet i czasopism,
 - płyt CD, kaset magnetofonowych,
 - kaset wideo, płyt DVD,
 - gier na płytach CD-ROM,
 - usług świadczonych przez prawników albo doradców finansowych, którzy udzielają swoim klientom porad za pomocą poczty elektronicznej stron WWW, forów itp.,

⁹⁵ M. Kraska (red.), *Elektroniczna gospodarka w Polsce...*, s. 273.

⁹⁶ Zob. *Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe*, PARP, Warszawa 2009, Dostęp 15.10.2013 r. <http://www.parp.gov.pl/index/more/11922>.

⁹⁷ Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 13 sierpnia 2008 r. w sprawie udzielania przez PARP pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach PO IG, 2007–2013.

- usług edukacyjnych, w ramach których treść kursu przekazywana jest przez nauczyciela za pomocą Internetu lub sieci elektronicznej (czyli poprzez zdalne połączenie),
- usług fizycznych off-line naprawy sprzętu komputerowego,
- hurtowni danych off-line,
- usług reklamowych, w szczególności w gazetach, na plakatach i w telewizji,
- centrów wsparcia telefonicznego,
- usług edukacyjnych świadczonych korespondencyjnie, zwłaszcza za pośrednictwem poczty,
- konwencjonalnych usług aukcyjnych, przy których niezbędny jest udział człowieka, niezależnie od sposobu składania ofert,
- usług telefonicznych z elementem wideo,
- dostępu do Internetu i stron WWW,
- usług telefonicznych świadczonych przez Internet,
- usług krawieckich, kurierskich, restauracyjnych itp., które można zamówić poprzez e-mail lub stronę WWW.

Chociaż powyższa definicja została utworzona na potrzeby wspierania przede wszystkim e-usług biznesowych, to jednak zauważyć należy, iż na ogólnym poziomie mieszczą się w niej także e-usługi publiczne, a więc e-usługi oferowane przez jednostki administracji publicznej. Jednocześnie jednak w literaturze przedmiotu obecne są także inne sposoby definiowania e-usług. Warto zwrócić uwagę na niektóre z nich, bo pokazuje to, jak zróżnicowany jest sposób ujmowania e-usług w refleksji naukowej i praktyce badawczej. Przykładowo, w pracy *E-usługi a społeczeństwo informacyjne* e-usługi definiuje się jako: „nową formułę świadczenia usług, a tym samym zaspokajania potrzeb przy wykorzystaniu Internetu, od momentu kontaktowania się firmy z klientem (indywidualnym lub instytucjonalnym) celem przedstawienia oferty, poprzez zamówienie usługi, jej świadczenie i kontakt po wykonaniu usługi”⁹⁸. Odnosząc się do usług administracji publicznej, należy zaznaczyć, że należą do nich: wydawanie na życzenie klienta dokumentów potwierdzonych decyzjami administracyjnymi, zezwolenia i koncesje, wprowadzanie do rejestru (baz danych) danych uzyskiwanych bezpośrednio od klienta, wydawanie zezwoleń oraz decyzji w rozumieniu i trybie kodeksu postępowania administracyjnego, wydawanie zezwoleń i koncesji związanych z działalnością gospodarczą реглаmentowaną przez państwo⁹⁹.

⁹⁸ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa 2009, s. 41.

⁹⁹ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, *Konsument na rynku e-usług w krajach Europy Środkowo-Wschodniej*, Difin, Warszawa 2010, s. 69.

Tabela 4. Wykaz e-usług publicznych monitorowanych na poziomie Unii Europejskiej

Usługi dla obywateli	Usługi dla przedsiębiorców
1. Usługi związane ze zdrowiem 2. Zameldowanie, informacja o zmianie miejsca pobytu 3. Rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie 4. Akty urodzenia, małżeństwa, zgonu 5. Katalogi bibliotek publicznych i ich przeszukiwanie 6. Policja – obsługa zgłoszeń 7. Pozwolenia na budowę 8. Rejestracja pojazdów 9. Dokumenty tożsamości 10. Świadczenia społeczne 11. Pośrednictwo pracy 12. Podatek od osób fizycznych	1. Zamówienia publiczne 2. Zezwolenia i certyfikaty 3. Deklaracje celne 4. Wysyłanie danych statystycznych 5. Rejestracja działalności gospodarczej 6. VAT 7. Podatek od osób prawnych 8. Obowiązkowe ubezpieczenie społeczne

Źródło: Opracowanie własne.

W Polsce badania dotyczące funkcjonowania elektronicznej administracji rozpoczęły się na początku XX wieku. W roku 2002 przeprowadzono badania dotyczące funkcjonalności stron administracji publicznej na poziomie centralnym, tj. ministerstwa¹⁰⁰. Od roku 2001 w krajach Unii Europejskiej prowadzone są cykliczne badania dotyczące 20 usług publicznych dostępnych elektronicznie¹⁰¹. Specyficzna dla elektronicznych usług publicznych jest klasyfikacja uwzględniająca stopień rozwoju elektronicznej administracji, mierzona na poziomach dojrzałości usług (ang. *sophistication level*). W jej ramach wyróżnia się następujące etapy rozwoju e-usług publicznych:

I. Informacyjny – wyszukiwanie informacji o usługach na stronie internetowej urzędu;

II. Interakcja jednokierunkowa – wyszukiwanie informacji i pobieranie oficjalnych formularzy ze strony internetowej urzędu;

III. Interakcja dwukierunkowa – wyszukiwanie informacji, pobranie i odsyłanie wypełnionych formularzy za pomocą Internetu;

¹⁰⁰ Zob. Raport „Administracja publiczna w sieci 2002”, http://www.egov.pl/_baza/waes2002/waes_min.pdf

¹⁰¹ Zob. *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement*, Capgemini, 2006 r., http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf

IV. Transakcja – wykonanie przez Internet wszystkich czynności koniecznych do załatwienia danej sprawy, w tym dokonania płatności i otrzymania dokumentu kończącego sprawę także drogą elektroniczną;

V. Spersonalizowany – organizacja usług wokół potrzeb użytkowników.

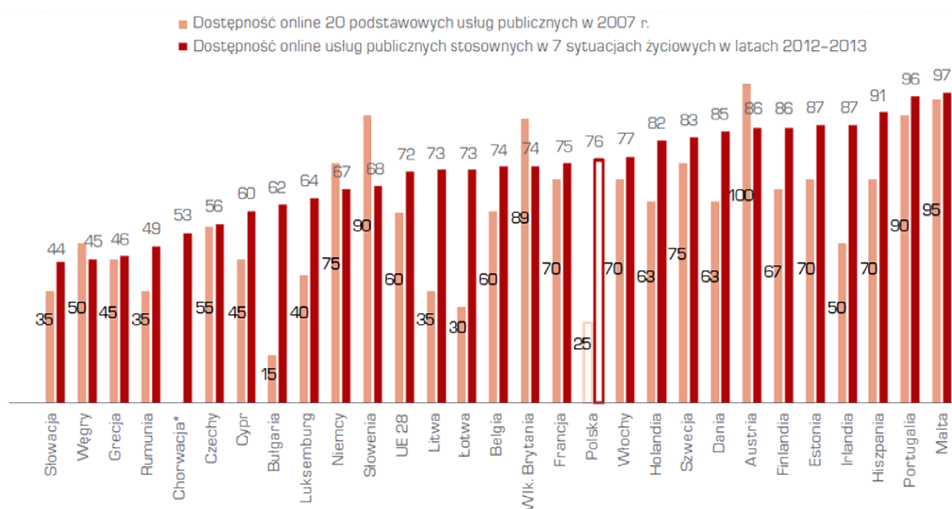
W ramach badania uwzględnia się 20 usług dostępnych zarówno dla obywateli, jak i przedsiębiorców. Szczegółowe usługi prezentuje tabela 4. Należy zauważyć, że rozwój elektronicznej administracji świadczącej e-usługi ciągle ulega przeobrażeniu. „E-usługi publiczne w Polsce w latach 2002–2004 nie osiągały nawet pierwszego stopnia rozwoju e-government”¹⁰².

Porównawcze badania¹⁰³ wśród 27 członków Unii Europejskiej oraz Chorwacji, Islandii, Norwegii, Szwajcarii i Turcji wskazują, że dostępność 20 e-usług publicznych wynosiła średnio 82% w roku 2010, a w roku 2009 – 69%. W rankingu pełnej dostępności on-line Polska zajmowała 19. miejsce wśród 32 badanych krajów (w 2009 roku 25. miejsce). W Irlandii, Włoszech, Portugalii, Szwecji, Danii oraz na Malcie – wszystkie z 20 analizowanych e-usług publicznych były dostępne on-line. W rankingu zaawansowania usług on-line administracji publicznej (mierzonym na stopniach dojrzałości e-administracji) Polska zajęła 20. miejsce z wynikiem 87% przy średniej UE27+ 90%. W Europie, podobnie jak w Polsce, usługi dla biznesu są bardziej zaawansowane w porównaniu do usług dla obywateli. Poziom usług dla biznesu w Polsce to 90% i był niższy od średniej europejskiej, która wynosiła 94%. W przypadku usług skierowanych do obywateli wskaźnik zaawansowania wyniósł 85% i był o 2% niższy od średniej dla UE27+. Ze względu na niedoskonałość przyjętej metodologii (osiągnięcie 100% przez pewne państwa progów realizacji 20 e-usług) przyjęto nową metodologię badawczą, w ramach której zastąpiono niektóre monitorowane usługi na rzecz usług publicznych potrzebnych w sytuacjach życiowych (ang. *life events*). Wśród nowych usług znalazły się:

- założenie firmy, własnej działalności gospodarczej (badane w 2012 r.);
- utrata i znalezienie pracy (2012 r.);
- studiowanie (2012 r.);
- regularna działalność gospodarcza (2013 r.);
- zmiana miejsca zamieszkania (2013 r.);
- posiadanie lub zakup samochodu, kierowanie pojazdem (2013 r.);
- rozpoczęcie postępowania cywilnego dla drobnych roszczeń (2013 r.).

¹⁰² D. Grodzka, *E-administracja w Polsce*, [http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/\\$file/infos_018.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/$file/infos_018.pdf)

¹⁰³ *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement*, December 2010, www.ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_BenchmarkinM



* – Brak danych z roku 2007.

Obliczenia własne na podstawie danych z badania eGovernment Benchmark.

Wykres 1. Dostępność online usług publicznych w UE w latach 2007–2013 [%]

Źródło: Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2014, MAC, Warszawa 2014, s. 166.

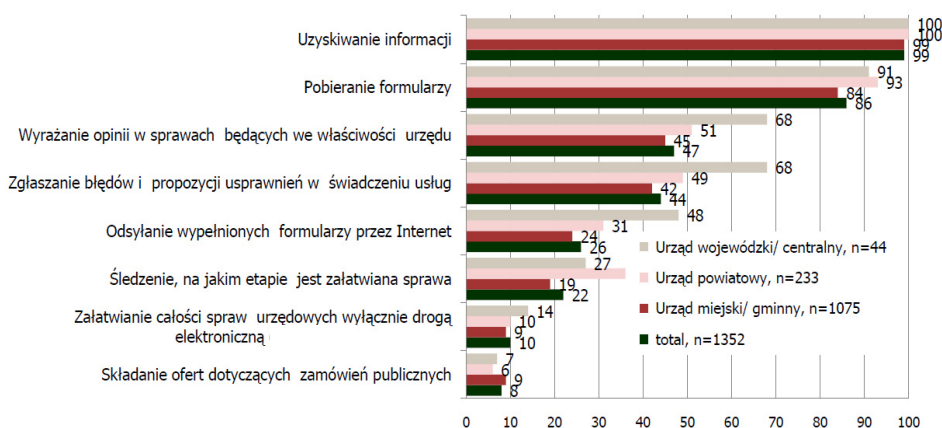
Jak wskazano w opracowaniu Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, w którym analizowano europejskie badania dotyczące e-usług: „w okresie od 2007 do 2013 r. dystans w zakresie dostępności online usług publicznych dzielący Polskę od liderów europejskich z 70 punktów procentowych zmalał do 19 punktów. W 2013 r. wskaźnik dostępności online usług publicznych przydatnych w siedmiu określonych powyżej sytuacjach życiowych osiągnął w Polsce wartość 76% – 4 punkty powyżej średniej unijnej. W czołówce UE znalazły się: Malta z wynikiem 97%, Portugalia – 96% i Hiszpania – 91%. Okazało się, że dwóch liderów z 2007 r. nie utrzymało swojej pozycji w czołówce europejskiej. Austria i Słowenia w 2013 r. nie wypadły już tak dobrze jak sześć lat wcześniej w zakresie dostępności 20 podstawowych usług e-administracji. Polska natomiast uczyniła znaczny krok w kierunku nowoczesnej administracji, gdyż znalazła się w pierwszej piętnastce krajów, przed takimi potęgami, jak Francja, Wielka Brytania czy Niemcy”¹⁰⁴.

Stopień możliwości korzystania z usług oferowanych przez administrację publiczną (urzędy miejskie i gminne, powiatowe, urzędy wojewódzkie i administracja centralna) obrazuje raport *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działa-*

¹⁰⁴ *Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2014*, MAC, Warszawa 2014, s. 166. Dostęp 21.11.2014 r. <https://mac.gov.pl/file/spoleczenstwoinformacyjnewliczbach2014srodekלקקpdf>

nia urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r. Niezależnie od rodzaju urzędu podstawową usługą na stronach internetowych jest udostępnianie informacji (99%) i formularzy (86%). Część serwisów oferuje interakcję z klientem, pozwalając na wyrażanie opinii (47%), zgłaszanie błędów oraz propozycji usprawnień w pracy urzędu (44%). W niektórych urzędach obywatele mają możliwość wysyłania formularzy (26%), śledzenia stopnia zaawansowania sprawy (22%), załatwiania spraw on-line (10%), obsługę zamówień publicznych (8%). „Systemy elektronicznego zarządzania dokumentami są dość powszechnie wykorzystywane i posiada je prawie połowa z wszystkich badanych urzędów (48%). Można przewidywać, że liczba urzędów używających takich rozwiązań będzie wzrastać, ponieważ większość (92%) urzędów, które obecnie nie wykorzystują systemu archiwizacji i zarządzania dokumentami, planuje to zrobić jak najszybciej (w 2010 bądź w 2011 r.). Z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami istotnie częściej korzystają urzędy z województw: dolnośląskiego, podlaskiego, pomorskiego, śląskiego”¹⁰⁵.

Funkcjonalność stron urzędów wzrasta, gdyż badanie z 2006 r. wskazuje, że w tym samym roku taką funkcjonalność posiadało 60% serwisów. Widoczną zmianą jest także zwiększenie interakcyjności stron internetowych, poprzez możliwość wysyłania formularzy przez Internet.



Wykres 2. Świadczenie elektronicznych usług publicznych przez polskie urzędy administracji publicznej

Źródło: Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r., GfK Polonia, Warszawa 2010, s. 110.

¹⁰⁵ Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r., GfK Polonia, Warszawa 2010, s. 7.

Polskie badania dotyczące korzystania z e-usług publicznych¹⁰⁶ wskazują, że informację o możliwości realizacji e-usług za pośrednictwem platformy ePUAP zawiera ponad 1/3 stron internetowych urzędów. Większość stron administracji publicznej podaje informacje niezbędne do załatwienia sprawy oraz pozwala na pobieranie formularzy. Znacznie rzadziej można złożyć wniosek w wersji elektronicznej, ale 17% urzędów rządowych i samorządowych posiada opcję, która pozwala na „śledzenie” statusu załatwiania sprawy.



Wykres 3. Najczęściej świadczone e-usługi publiczne

Źródło: *Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku*, ARC Rynek i Opinia, Warszawa 2011, s. 131.

Najczęściej świadczonymi publicznymi e-usługami były m.in. rejestracja i zmiana danych w zakresie działalności gospodarczej (25%), udostępnienie informacji publicznej (21%), udział w zamówieniach publicznych i składanie dokumentacji przetargowych (13%), pobieranie formularzy i wzorów wniosków (12%). „Posiadanie elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją wciąż nie przekłada się na wyeliminowanie tradycyjnego obiegu dokumentów papierowych. W zdecydowanej większości urzędów, bez względu na szczebel, funkcjonuje podwójny obieg dokumentów. Co więcej, 86% urzędów wskazuje, że sytuacja taka występuje bardzo

¹⁰⁶ *Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku*, ARC Rynek i Opinia, Warszawa 2011.

często – dotyczy ponad połowy spraw. Plany wdrożenia systemu elektronicznego zarządzania dokumentami zadeklarowało ponad 80% urzędów, które obecnie z takiego systemu nie korzystają. Około co piąty urząd planuje wprowadzenie systemu do końca 2011 r., prawie co drugi – w roku 2012¹⁰⁷.

Jak wskazują dane z badania *Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2013 r.*¹⁰⁸, prawie co drugi urząd w Polsce udostępnia usługi elektroniczne. Należy jednak wspomnieć, że na samym końcu rankingu województw znajduje się województwo podkarpackie, w którym niespełna co trzeci urząd oferuje usługi w sieci. W stosunku do roku 2012 wśród urzędów działających na terenie województwa świętokrzyskiego odnotowano największy wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi, ale największe spadki wystąpiły w województwach lubuskim oraz podkarpackim. Najrzadziej z problem niewystarczającego poziomu umiejętności informatycznych pracowników wystąpił w urzędach z województw świętokrzyskiego i podkarpackiego.

Spośród badań opisujących stan rozwoju e-administracji wyróżnić należy wyniki prowadzonego przez Organizację Narodów Zjednoczonych¹⁰⁹. Raport opisuje postępy we wdrażaniu e-administracji w 191 państwach. W 2010 r. Polska zajęła pozycję 45. (wartość indeksu 0,558, w tym serwisy on-line 0,139; infrastruktura telekomunikacyjna 0,11 oraz kapitał ludzki 0,309), a w 2008 r. pozycję 33. Najwyższy indeks osiągnęła Republika Korei (indeks 0,879, w tym serwisy on-line 0,340, infrastruktura telekomunikacyjna 0,211 oraz kapitał ludzki 0,328) oraz Stany Zjednoczone (indeks 0,851, w tym serwisy on-line 0,318, infrastruktura telekomunikacyjna 0,213 oraz kapitał ludzki 0,320). W rankingu wyżej od Polski uplasowały się postkomunistyczne państwa europejskie, jak: Węgry, Czechy, Słowacja, a także Bułgaria. Nieznacznie Polskę wyprzedza Rumunia, Ukraina oraz Białoruś. W raporcie pod pojęciem e-administracji rozumie się stały kontakt obywatela z urzędem za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych, dzięki czemu zapewniony jest aktywny dialog obywatela i urzędu. Autorzy raportu zwracają uwagę, że koszty związane z rozbudową infrastruktury teleinformatycznej i kapitał ludzki nadal utrudniają rozwój e-administracji.

Podsumowując analizę pojęcia e-usług, stwierdzić należy, iż bez wątpienia elektroniczne usługi, w tym e-usługi publiczne, stanowią zupełnie nowy i coraz bardziej istotny komponent całego sektora usług, kreując zupełnie nowe obszary

¹⁰⁷ Tamże, s. 11.

¹⁰⁸ *Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2013 r.* MAC, Warszawa 2013. Dostęp 20.11.2013 r. https://mac.gov.pl/files/pbs_mac_cyfryzacja_11122013.pdf

¹⁰⁹ *United Nations E-Government, Survey 2010 Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*, United Nations, New York 2010. Całościowy raport oraz tabele wyników dostępne są na stronie http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm

i sposoby ich świadczenia. Reasumując rozważania dotyczące elektronicznej administracji, należy stwierdzić, że ułatwia ona załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem technologii informacyjno-komunikacyjnych (on-line), a nie wyłącznie poprzez osobisty kontakt z urzędnikiem (*face-to-face*). Odbiorcy końcowi (obywatele i przedsiębiorcy) mają dostęp do urzędu z każdego miejsca i o każdej porze. Następuje uproszczenie obsługi (w postaci jednego e-okienka), gdyż istnieje możliwość składania zintegrowanych wniosków. Występuje obniżenie kosztów operacyjnych i jednostkowych w poszczególnych placówkach administracji publicznej poprzez zastosowanie samoobsługi i automatyzacji.

2.6. Analiza dokumentów dotyczących e-administracji

Rozwój koncepcji teoretycznych dotyczących powstawania społeczeństwa informacyjnego, w tym e-administracji, ma odzwierciedlenie w różnych przedsięwzięciach kreowanych przez organizacje międzynarodowe, poszczególne państwa oraz inne instytucje, np. organizacje pozarządowe. Różnorodne inicjatywy przyczyniły się do utrwalenia ram instytucjonalnych, w których formowane jest społeczeństwo informacyjne. Niniejszy podrozdział zawiera informacje dotyczące dokumentów programowych, w których wskazywano działania służące budowie społeczeństwa wykorzystującego w różnych obszarach życia technologie informacyjno-komunikacyjne, zarówno na terytorium Unii Europejskiej, Polski jak i województwa. Dogłębna analiza tych dokumentów ważna jest z dwóch powodów. Po pierwsze, zawarty w literaturze przedmiotu stan dokumentów programowych nie jest kompletny, gdyż opisane są tylko pojedyncze inicjatywy, a do pełnego i rzetelnego obrazu, który wskaże wizję i działania służące formowaniu społeczeństwa informacyjnego, kluczowe jest pokazanie wszystkich najważniejszych dokumentów. Po drugie, stworzenie efektywnych narzędzi służących minimalizacji wykluczenia cyfrowego, a także budowanie elektronicznej administracji wymaga dokładnej analizy podejmowanych kroków, gdyż pozwala ona na wykorzystanie efektywnych działań, a także pominięcie inicjatyw, które przyczyniły się do nieosiągnięcia zakładanych wyników.

2.6.1. Analiza aktualnych dokumentów programowych na poziomie europejskim

Rozpoczęcie prac planistycznych nad tworzeniem społeczeństwa informacyjnego na poziomie Unii Europejskiej związane było z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych zarówno w sferze gospodarczej, jak i społecz-

nej. Ważnym elementem mającym wpływ na programowanie zrównoważonego rozwoju było finansowanie polityki spójności. Wzmocnieniu mechanizmów kohezyjnych towarzyszyło wówczas równoczesne wprowadzenie do debaty europejskiej postulatów tworzenia społeczeństwa informacyjnego.

Jednym z pierwszych dokumentów była zaprezentowana w 1993 r. tzw. *Biała Księga*¹¹⁰. Dokument określał politykę Unii Europejskiej po wprowadzeniu traktatu z Maastricht. W założeniach dokument miał na celu podniesienie poziomu i jakości życia obywateli Unii, który można osiągnąć za pomocą nowych mediów, technologii informacyjno-komunikacyjnych. Należy podkreślić, że w opracowaniu dużą rolę położono na aspekt technologiczny (determinizm technologiczny) i przesłankę, że samo wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych rozwiąże wszystkie problemy Unii Europejskiej, m.in. bezrobocie.

Pod koniec 1994 r. Komisja Europejska zaakceptowała ustalenia specjalistów – autorów tzw. *Raportu Bangemanna*, w którym wskazywano pozytywny wpływ inwestycji w infrastrukturę teleinformatyczną i edukacji informatycznej na rozwój i konkurencyjność regionów. W raporcie czytamy: „Pierwsze kraje, które wkroczą do społeczeństwa informacji uzyskają największe korzyści. To one wyznaczą drogę dla innych. Natomiast te kraje, które będą zwlekać lub podejmować działania połowiczne, mogą w czasie krótszym od dziesięciolecia stanąć w obliczu spadku inwestycji i zmniejszenia liczby miejsc pracy. Biorąc pod uwagę historię, możemy być pewni, że Europa skorzysta z okazji i stworzy społeczeństwo informacyjne. Pytanie tylko, czy będzie to strategiczny twór dla całej Unii, czy bardziej podzielony i znacznie mniej efektywny zbiór indywidualnych inicjatyw realizowanych przez państwa członkowskie, z konsekwencjami we wszystkich obszarach polityki, od jednolitego rynku do spójności [...]. Przygotowanie Europejczyków na nadejście społeczeństwa informacji jest zadaniem pierwszoplanowym. Edukacja, szkolenia i promocja będą odgrywały centralną rolę”¹¹¹.

Raport komisarza Bangemanna nie spotkał się z przychylnym przyjęciem, w szczególności z opisanym technologicznym podejściem, niemniej jednak Komisja Europejska zaakceptowała i ogłosiła plan *Europe's Way to the Information Society. An Action Plan* przyjęty w 1994 r. Dokument zatwierdzony po konferencji w Corfu zakładał cztery priorytety, w ramach których powinno rozwijać się społeczeństwo informacyjne, tj.: tworzenie korzystnych warunków dla biznesu, inwestowanie w przyszłość, ludzie w centrum uwagi, a także sprostanie globalnym wyzwaniom. Należy podkreślić, że w obszarze „ludzie” w centrum uwagi

¹¹⁰ Zob. *Growth, Competitiveness, Employment. The Challenges and Way forward into 21st century*, 1993, http://aei.pitt.edu/1139/1/growth_wp_COM_93_700_Parts_A_B.pdf

¹¹¹ *Europe and the Global Information Society, Bangemann report recommendations to the Europe Council*, Innovatia Documentation, 1994, s. 6 i nast., http://www.epractice.eu/files/media/media_694.pdf.

dużo miejsca poświęcono rozwojowi technologii i infrastruktury, a w mniejszym stopniu akcentowano kształtowanie kompetencji do korzystania z ICT.

Po raporcie komisarza Bangemanna podjęto decyzję o zainicjowaniu projektu IRISI (1994–1995). W założeniach projektu stworzono podwaliny dla regionalnych strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego, a także metodykę planowania strategicznego, co opisano w dalszej części opracowania.

Dokumentem, który silnie akcentował humanistyczne i socjalne aspekty, jest opublikowany w 1996 r. *Green Paper Living and Working in the Information Society – People First*¹¹². Zielona Księga wraz z *Action Plan* i *Rolling Action Plan* były ostatnimi dokumentami w Unii Europejskiej, w których duży wpływ na ich tworzenie mieli zwolennicy determinizmu technologicznego. Należy podkreślić, że w dokumencie poruszane są odpowiedzi na dwa pytania, pierwsze wiąże się z zatrudnieniem. Czy technologie informacyjno-komunikacyjne mogą zwiększyć, czy też zmniejszyć liczbę miejsc pracy? Czy ludzie są w stanie dostosować się do zmian w sposobie pracy? Drugie pytanie związane jest z demokracją i równością. Czy złożoność i koszt nowych technologii nie poszerzy luki między krajami uprzemysłowionymi i mniej rozwiniętymi obszarami, między młodymi i starszymi, między posiadającymi wiedzę i umiejętności (wtajemniczonymi) i tymi, którzy ich nie mają?

Kolejnym etapem w rozwoju społeczeństwa informacyjnego w państwach Unii Europejskiej było uchwalenie Strategii lizbońskiej. Dokumentem planistycznym odpowiedzialnym za wspieranie społeczeństwa informacyjnego był plan działania *eEurope – An Information Society for All (eEuropa – Społeczeństwo Informacyjne dla wszystkich)*. W założeniach plan skupiał się na trzech dziedzinach związanych z rozwojem Internetu, inwestowaniem w umiejętności, a także stymulowaniem korzystania z Internetu. Dla realizacji tych postulatów zostało stworzonych 10 obszarów tematycznych, będących punktem wyjściowym do prac nad budową społeczeństwa informacyjnego. Polityka Unii Europejskiej została ukierunkowana na osiągnięcie korzyści na dwóch płaszczyznach – gospodarczej oraz społecznej – poprzez wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych dla zoptymalizowania konkurencyjności europejskiej gospodarki.

Komisja Europejska zaproponowała wydłużenie perspektywy realizacji planu *eEuropa* do roku 2005, zatwierdzając dokument programu *eEuropa 2005*¹¹³

¹¹² *Green Paper Living and Working in the Information Society – People First*, 1996, s. 4 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1996:0389:FIN:EN:PDF>.

¹¹³ Zob. Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów, *eEuropa2005 – Społeczeństwo Informacyjne dla wszystkich (eEurope2005 – an Information Society for All)*, Bruksela, 28 maja 2002, COM (2002) 263 końcowy.

w 2002 roku podczas posiedzenia Rady Europejskiej w Sewilli. W założeniach nowy plan nie odbiegał od poprzedniego, ale przyjęte postulaty wskazywały rozbudowę infrastruktury dostępu do Internetu, platform świadczących usługi e-administracji, e-zdrowia, kształcenia na odległość, a także środowiska dla dynamicznego prowadzenia biznesu on-line.

Wnioski przedstawione m.in. w raporcie W. Koka opublikowane w 2004 r. przyczyniły się do redefiniowania ambitnych założeń Strategii lizbońskiej. W raporcie czytamy, że „Europa powinna zwiększyć inwestycje w kapitał ludzki. Zbyt wielu ludzi nie wchodzi na rynek pracy z powodu braku umiejętności lub ich niedopasowania. Gospodarki oparte na wiedzy i na usługach wymagają innych umiejętności niż tradycyjne sektory przemysłowe; umiejętności, które również wymagają stałej aktualizacji z powodu zmian technologicznych. Pracownicy, jeśli mają pozostawać i rozwijać się w zatrudnieniu, powinni stale akumulować i odnawiać umiejętności. Wydajność przedsiębiorstw i ogólna konkurencyjność naszej gospodarki zależy bezpośrednio od tworzenia i utrzymywania dobrze wykształconej siły roboczej, posiadającej wysokie umiejętności i zdolności adaptacyjne, która będzie w stanie przyjąć zmiany”¹¹⁴.

Tomasz Goban-Klas zwraca uwagę na postulaty redefinicji założeń Strategii lizbońskiej zaproponowane w raporcie W. Koka: „Polska musi sprostać temu wyzwaniu – ma stworzyć gospodarkę opartą nie jak dotychczas na węglu czy na wieprzowinie, lecz na wiedzy. Inaczej mówiąc, z ery przemysłowej i rolniczej wkroczyć w erę informacyjną”¹¹⁵.

W związku z powyższymi ustaleniami premiera W. Koka podjęto działania do sformułowania nowego dokumentu, w którym akcentowane było stymulowanie wzrostu gospodarczego Unii i kreowanie nowych możliwości w zakresie zatrudnienia poprzez inwestycje w rozwiązania technologii informacyjno-komunikacyjnych. Takim dokumentem była inicjatywa *i2010 – Europejskie społeczeństwo informacyjne dla wzrostu i zatrudnienia*¹¹⁶. W dokumencie wskazywano na wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publicznej, przedsiębiorstwach, gospodarstwach domowych, dzięki czemu staną się motorem trwałego wzrostu i warunkiem zbudowania społeczeń-

¹¹⁴ W. Kok i in., *Facing the challenge. The Lisbon Strategy for Growth and Employment. Report from High Level Group chaired by Wim Kok*, Bruksela 2004.

¹¹⁵ T. Goban-Klas, *Strategia lizbońska budowy europejskiego społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Od społeczeństwa industrialnego do społeczeństwa informacyjnego*, red. A. Siwik, Wyd. AGH, Kraków 2007, s. 146.

¹¹⁶ Komisja Wspólnot Europejskich, Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów, *i2010 Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia*, Bruksela, 1 czerwca 2005, KOM (2005) 229 końcowy.

stwa informacyjnego¹¹⁷. Opierając się na przekonaniu silnego wpływu inwestycji w rozwiązania technologii informacyjno-komunikacyjnych na wzrost gospodarczy i społeczny, Komisja Europejska zaproponowała 3 priorytety rozwoju społeczeństwa informacyjnego w krajach UE do roku 2010, tj.:

- ukończenie jednolitej europejskiej przestrzeni informacyjnej wspierającej otwarty i konkurencyjny rynek wewnętrzny w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego i mediów;
- wzmocnienie innowacji i inwestycji w badaniach nad ICT, mające na celu wspieranie wzrostu oraz tworzenie nowych i lepszych miejsc pracy;
- stworzenie integracyjnego europejskiego społeczeństwa informacyjnego, które przyczyni się do wzrostu i powstawania nowych miejsc pracy w sposób zgodny z zasadami zrównoważonego rozwoju, stawiając na pierwszym miejscu lepszy poziom usług publicznych i jakość życia¹¹⁸.

W trakcie konferencji ministrów Unii Europejskiej w Szwecji (Malmö) w 2009 r. przyjęto *Deklarację ministerialną w sprawie administracji elektronicznej*¹¹⁹. W dokumencie określono priorytety do roku 2015, wśród których znalazły się:

- wzmocnienie pozycji obywateli i przedsiębiorstw poprzez usługi e-administracji zaprojektowane zgodnie z potrzebami użytkowników i opracowane we współpracy ze stronami trzecimi oraz zwiększenie dostępu do informacji publicznych, wzmocnienie przejrzystości i skutecznych środków zaangażowania zainteresowanych stron w proces polityczny;
- wzmocnienie mobilności w ramach jednolitego rynku poprzez bezproblemowe usługi administracji publicznej w zakresie utworzenia i prowadzenia działalności gospodarczej oraz studiów, pracy, mieszkania i przejścia na emeryturę w dowolnym miejscu w Unii Europejskiej;
- umożliwienie efektywności i wydajności poprzez starania w celu wykorzystania e-administracji do ograniczenia obciążeń administracyjnych, poprawy procesów organizacyjnych i promowania zrównoważonej, niskoemisyjnej gospodarki;

¹¹⁷ Zob. C. Codagnone, D. Osimo, *Beyond i2010: E-Government current challenges and future scenarios* [w:] *Understanding E-Government in Europe: Issues and Challenges*, red. P.G. Nixon, V.N. Koutrakou, R. Rawal, T & F Books UK, 2009, s. 38 i nast.

¹¹⁸ Komisja Wspólnot Europejskich, Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów, *i2010 Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia*, Bruksela, 1 czerwca 2005, KOM (2005) 229 końcowy, s. 5.

¹¹⁹ *Deklaracja ministerialna w sprawie administracji elektronicznej*, Malmö, Szwecja, 2009 r. http://www.se2009.eu/polopoly_fs/1.24306!menu/standard/file/Ministerial%20Declaration%20on%20eGovernment.pdf.

- umożliwienie realizacji priorytetów politycznych poprzez odpowiednie czynniki kluczowe oraz warunki prawne i techniczne.

W roku 2010 została uchwalona nowa inicjatywa przejawiająca się w dokumencie *Europejska agenda cyfrowa*, który jest jednym z 7 projektów przewodnich strategii Europa 2020. Jej zadaniem jest określenie głównej roli, jaką muszą odegrać technologie informacyjno-komunikacyjne, jeżeli Europa chce osiągnąć swoje założenia do 2020 r. Celem dokumentu jest „uzyskanie trwałych korzyści ekonomicznych i społecznych z jednolitego rynku cyfrowego w oparciu o szybki i bardzo szybki Internet i interoperacyjne aplikacje”¹²⁰. Agenda wytycza następujące kierunki działania:

- dynamiczny jednolity rynek cyfrowy;
- interoperacyjność i normy;
- zaufanie i bezpieczeństwo;
- szybki i bardzo szybki dostęp do Internetu;
- badania i innowacje;
- wzmocnienie umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych i włączenia społecznego;
- korzyści z technologii informacyjno-komunikacyjnych dla społeczeństwa UE.

Efektami realizacji agendy (docelowym modelem) ma być m.in. zwiększenie liczby osób korzystających z Internetu oraz e-administracji. Wskaźnikami realizacji agendy będzie „zwiększenie regularnego korzystania z Internetu z 60% do 75% w 2015 roku oraz z 41% do 60% w przypadku osób z mniej uprzywilejowanych grup społecznych. Do roku 2015 zmniejszenie o połowę liczby osób, które nigdy nie korzystały z Internetu (do 15%). [...] E-administracja do roku 2015 – 50% obywateli korzystających z e-administracji, z których ponad połowa przekazuje tą drogą wypełnione formularze (poziom bazowy: w 2009 roku 38% osób w wieku 16–74 lat korzystało z usług e-administracji w ciągu ostatnich 12 miesięcy, z czego 47% korzystało z usług e-administracji do wysyłania wypełnionych formularzy)”¹²¹. Realizacja agendy możliwa jest poprzez *Europejski plan działań na rzecz administracji elektronicznej na lata 2011–2015*¹²².

¹²⁰ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, *Europejska agenda cyfrowa*, KOM(2010) 245 wersja ostateczna.

¹²¹ Tamże.

¹²² Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions the European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government SEC(2010) 1539 final <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>

2.6.2. Analiza dokumentów programowych na poziomie krajowym

Inicjatywy Unii Europejskiej dotyczące funkcjonowania e-administracji, wykluczenia społecznego były stosunkowo późno adaptowane przez polskie instytucje. W ramach różnych koncepcji powstały dokumenty określające kierunki rozwoju polskiego społeczeństwa w kontekście technologii informacyjno-komunikacyjnych. Problemy społeczeństwa informacyjnego w polskich dokumentach urzędowych pojawiły się dopiero w 2000 r. w przyjętej przez Sejm uchwale związanej z budową społeczeństwa informacyjnego. W dokumencie wzywano polski rząd do „przedstawienia w trybie pilnym do końca września 2000 r. założeń strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce”¹²³. W odpowiedzi na uchwałę Sejmu rząd przedstawił w listopadzie dokument przygotowany przez Komitet Badań Naukowych pt. *Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*. Stworzony raport nawiązywał do Raportu Bangemanna, wskazując na rolę technologii informacyjno-komunikacyjnych we wzroście społeczno-gospodarczym Polski. Dokument był podstawą do przygotowania strategii informatyzacji kraju: *ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006*, która została przyjęta 11 września 2001 r. W założeniach planu zwracano uwagę „na włączenie [Polski – przyp. S.W.] w proces budowy ery informacyjnej poprzez wykorzystanie nowoczesnych technologii społeczeństwa informacyjnego, stwarzanie warunków dla zapewnienia bezpośredniego dostępu do informacji, kształtowanie świadomości społeczeństwa oraz rozwijanie jego potencjału intelektualnego i gospodarczego”¹²⁴. Strategia nawiązywała do inicjatywy *eEurope 2002*, poprzez m.in. powtórzenie celów z europejskiego projektu. Należy zaznaczyć, że nastąpiła aktualizacja *Planu* pod wpływem przyjęcia przez Unię Europejską inicjatywy *eEurope 2005* i opracowano nowy projekt: *ePolska 2006. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*. W dokumencie sygnalizowano kwestię wykluczenia cyfrowego, ale z perspektywy determinizmu technologicznego, w myśl którego następuje podział na tych, którzy mają i nie mają dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Po akcesji Polski w struktury Unii Europejskiej obowiązywała uchwalona w styczniu 2004 r. *Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska*

¹²³ Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 14 lipca 2000 roku, Monitor Polski 2000, nr 22, poz. 448.

¹²⁴ *ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006*, Komitet Badań Naukowych, Warszawa 2001, s. 5.

na lata 2004–2006¹²⁵. W dokumencie wyszczególniono 3 dziedziny, które miały znaczenie dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego:

- powszechność dostępu do treści i usług udostępnianych elektronicznie;
- tworzenie szerokiej i wartościowej oferty treści i usług dostępnych w Internecie;
- powszechna umiejętność posługiwania się teleinformatyką.

W ramach tych obszarów wydzielono działania, które miały mieć pozytywny wpływ na rozwój informatyzacji Polski: szerokopasmowy dostęp do Internetu w każdej szkole, „Wrota Polski” (zintegrowana platforma usług administracji publicznej dla społeczeństwa informacyjnego), polskie treści w Internecie oraz powszechna edukacja informatyczna.

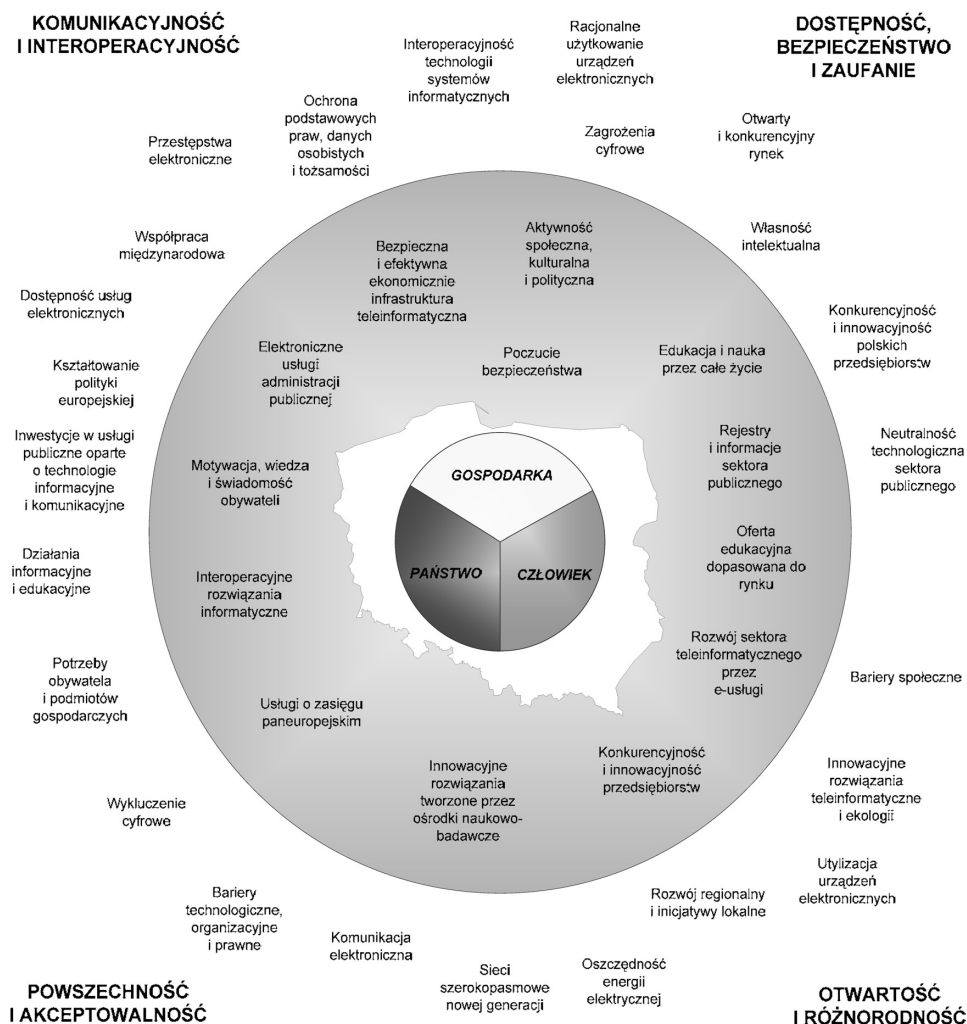
Kolejnym dokumentem związanym z rozwojem społeczeństwa informacyjnego w Polsce była opracowana przez Ministerstwo Nauki i Informatyzacji w 2005 r. *Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji społeczeństwa informacyjnego*¹²⁶. Wśród celów informatyzacji kraju do roku 2013 wskazywano m.in.:

- zlikwidowanie zjawiska „wykluczenia cyfrowego” w zagrożonych grupach społecznych;
- stworzenie ogólnokrajowych, wielokanałowych zintegrowanych platform świadczenia usług elektronicznych administracji wykorzystujących podpis cyfrowy i identyfikator elektroniczny, w tym platform usług specjalizowanych (jak eTurystyka, eTransport);
- wdrożenie systemu identyfikacji obywatela bazującego na wielofunkcyjnych dokumentach osobistych, stworzenie warunków do uruchomienia systemów eDemokracji;
- zapewnienie bezpiecznego i skutecznego dostępu on-line do wszystkich rejestrów państwowych i systemów ewidencyjnych administracji publicznej;
- zwiększenie dostępności do systemu usług elektronicznych w Polsce świadczonych zarówno przez sektor publiczny, jak i prywatny do poziomu co najmniej 80% usług – w przypadku administracji 100% usług świadczonych on-line.

W dokumencie stwierdzono, że dzięki stymulacji i wsparciu technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz e-umiejętności powinno wzrosnąć zapotrzebowanie na usługi elektroniczne i treści, co w konsekwencji powinno powodować minimalizację wykluczenia cyfrowego. W dokumencie dużą rolę przypisywano działaniom związanym z ograniczaniem wykluczenia cyfrowego wśród mieszkańców Polski.

¹²⁵ *Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004–2006*, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa 2003, s. 4.

¹²⁶ *Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020*, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa 2005.



Rysunek 3. Schemat Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013

Źródło: *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, MSWiA, Warszawa 2008, s. 11.

W roku 2005 została przyjęta ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne¹²⁷, która m.in. określała zasady funkcyjono-

¹²⁷ Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. (DzU 2005, nr 64, poz. 565 z późn. zm.).

wania elektronicznej administracji i zakładała opracowywanie planów informatyzacji państwa, a także wieloletnich projektów informatycznych.

W grudniu 2008 roku została opracowana *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*. W dokumencie określono 3 dziedziny, które wyznaczają kierunki strategiczne rozwoju Polski w zakresie społeczeństwa informacyjnego do roku 2013, są nimi: człowiek, gospodarka oraz państwo. W ramach pierwszego obszaru – człowiek – określono, że powinno następować „przyspieszenie rozwoju kapitału intelektualnego i społecznego Polaków dzięki wykorzystaniu technologii informacyjnych i komunikacyjnych”. Drugi obszar – gospodarka – odnosi się do „wzrostu efektywności, innowacyjności i konkurencyjności firm, a tym samym polskiej gospodarki na globalnym rynku; ułatwienie współpracy między przedsiębiorcami poprzez wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych”. W ostatnim obszarze – państwo – w dokumencie zapisano, że powinien następować „wzrost dostępności i efektywności usług administracji publicznej poprzez wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych do przebudowy procesów wewnętrznych administracji oraz sposobu świadczenia usług”. Należy zaznaczyć, że wyznaczono cele strategiczne i przypisano do nich odpowiednie cele operacyjne. Warto jednak podkreślić, że w obszarze człowiek większość celów ukierunkowana jest na rozwój edukacji, a tylko jeden związany jest z kwestiami technologii. Podsumowując strategię w obszarze państwo, przedstawiciele Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wskazują w roku 2014, że „cel 1 Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego do 2013 r. nie został określony parametrem liczbowym, jednak spojrzenie na dystans dzielący nas od czołówki europejskiej, który od 2007 r. zmniejszył się drastycznie, wskazuje, iż udało się w Polsce zbudować solidne podstawy e-administracji”¹²⁸.

2.6.3. Analiza dokumentów na poziomie regionalnym

Działania podejmowane przez władze województwa podkarpackiego w 2005 r. doprowadziły do powstania *Programu Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2004–2006*¹²⁹. Program nie precyzował efektów oczekiwanych w wyniku realizacji proponowanych w nim przedsięwzięć (misji i wizji). W programie wyróżniono 5 priorytetów, dzięki którym województwo podkarpackie powinno sprostać wymaganiom konkurencyjnej gospodarki.

¹²⁸ *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2014*, MAC, Warszawa 2014, s. 166. Dostęp 21.11.2014 r. <https://mac.gov.pl/file/spoleczenstwoinformacyjnewliczbach2014srodeklekkipdf>

¹²⁹ *Program Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2004–2006*, Rzeszów.

Tabela 5. Priorytety Programu Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2004–2006

Priorytet I	Rozwój usług publicznych na platformie elektronicznej dla obywateli i firm
Cel 1	Świadczenie usług publicznych on-line przez administrację samorządową: • pełna inwentaryzacja podstawowej infrastruktury informatycznej (sprzętowej i programowej) • integracja portalu Wrota Podkarpackie z systemami jednostek samorządu terytorialnego i jednostkami zależnymi i podległymi • wdrożenie w administracji podpisu elektronicznego • mobilizacja przedstawicieli administracji terenowej do modernizacji infrastruktury informatycznej w kierunku bardziej dostępnej dla interesantów (indywidualnych i instytucjonalnych)
Cel 2	Tworzenie Publicznych Punktów Dostępu do Internetu (PIAP) • zrównoważona przestrzennie rozbudowa podstawowej infrastruktury powszechnego dostępu do Internetu i usług świadczonych on-line w regionie
Priorytet II	Wsparcie współpracy między sektorem naukowo-badawczym a sektorem ICT
Cel 1	Integracja operacyjna Podkarpackiego Parku Naukowo-Technologicznego z jednostkami naukowo-badawczymi i instytucjami kształcenia wyższego
Priorytet III	Rozwój szerokopasmowego dostępu do Internetu
Cel 1	Poprawa dostępu do Internetu poprzez rozwój i modernizację infrastruktury teleinformatycznej
Priorytet IV	Powszechna edukacja informatyczna
Cel 1	Komputeryzacja bibliotek i regionalnych ośrodków kultury
Cel 2	Stworzenie zaplecza informatycznego dla nieodpłatnego nauczania na odległość (<i>e-Learning</i>)
Cel 3	Stworzenie oferty usług szkoleniowych w zakresie informatyki dla eliminacji tzw. wykluczenia cyfrowego obywateli
Priorytet V	Rozwój zasobów informacyjnych w regionie – tworzenie regionalnych baz danych
Cel 1	Stworzenie Regionalnej bazy Biuletynu Informacji Publicznej
Cel 2	Stworzenie Podkarpackiej Sieci Telemedycznej
Cel 3	Stworzenie elektronicznej oferty usług turystyczno-kulturalnych województwa podkarpackiego

Źródło: opracowanie własne.

Program posiadał m.in. źle określone ramy czasowe realizacji projektów i głównie skupiał się na kwestiach technologicznych. Słabe strony dokumentu zostały dostrzeżone w *Strategii Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013*. „Program, chociaż po raz pierwszy formułował potrzebę koordynacji polityki rozwoju społeczeństwa informacyjnego przez samorząd województwa podkarpackiego, nie definiował prawno-instytucjonalnych mechani-

zmów jej zakorzenienia w regionie oraz wskaźników i narzędzi monitoringu. Do braków metodycznych dokumentu zaliczyć należy także stymulowanie powstawania odosobnionych inicjatyw projektowych, skutkujące ich nadmiernym rozproszeniem i niską efektywnością z punktu widzenia regionalnych priorytetów rozwojowych, a także słabe powiązanie priorytetów programu z celami Strategii Rozwoju Województwa Podkarpackiego na lata 2000–2006”¹³⁰. Niską jakość działań władz samorządowych w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego, wynikającą z powyższego programu, zaprezentowano także w ekspertyzie *Podkarpackie jako europejski e-Region w latach 2007–2013*. W dokumencie czytamy, że „władze samorządowe Podkarpacia w latach 2000–2006 na ogół nie potrafiły powiązać w sposób funkcjonalny i efektywny inwestycji w systemy informatyczne urzędów z realizacją polityk prorozwojowych na poziomie lokalnym oraz podnoszeniem alfabetyzacji cyfrowej mieszkańców”¹³¹.

Kolejnym dokumentem na poziomie województwa była opracowana przez Stowarzyszenie Miasta w Internecie w ramach projektu Strategia informatyzacji i studia rozwoju nowoczesnej publicznej infrastruktury informatycznej *Strategia Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013*. „Dokument pomyślany jest jako regionalny program zapewnienia nowej jakości działań dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego i pobudzania gospodarki wiedzy. Równe znaczenie co projekty teleinformatyczne będą miały działania zapewniające wzrost poziomu wiedzy i umiejętności cywilizacyjnych mieszkańców Podkarpacia. Celem planowanych działań nie jest «informatyzacja administracji», lecz wykorzystanie ICT dla dynamizowania rozwoju gospodarczego i zwiększania szans mieszkańców wsi”¹³². Dokument prezentuje generalny model wdrażania strategii oraz główne kierunki interwencji. Strategiczne priorytety zostały zaprezentowane w tabeli 6. W dokumencie określono wizję, misję oraz priorytety rozwoju społeczeństwa informacyjnego w perspektywie lat 2007–2013. Warunkiem powodzenia wdrażania Strategii jest zasadniczy wzrost potencjału instytucjonalnego, transfer wiedzy spoza regionu (najlepsze europejskie praktyki) oraz intensywne inwestycje w podniesienie kapitału ludzkiego Podkarpacia. W ekspertyzie *Podkarpackie jako europejski e-Region w latach 2007–2013* wskazywano, że „kluczowe znaczenie dla zagwarantowania skutecznej rewizji dotychczasowej polityki będzie miało zapewnienie przez władze województwa możliwości realizacji regionalnej polityki rozwoju społeczeństwa informacyjnego jako samoist-

¹³⁰ Cywilizacyjny skok Podkarpacia. Strategia Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013, Stowarzyszenie Miasta w Internecie, Rzeszów 2007, s. 47.

¹³¹ K. Głomb, *Podkarpackie jako europejski e-Region w latach 2007–2013*, Stowarzyszenie Miasta w Internecie, Tarnów–Rzeszów 2007, s. 33.

¹³² Prezentacja z konferencji nt. Społeczeństwo informacyjne. Stan i kierunki rozwoju w świetle uwarunkowań regionalnych, Rzeszów, 22.11.2007 r.

nego procesu, realizowanego na fundamencie Strategii, z wykorzystaniem różnorodnych narzędzi organizacyjnych i środków finansowych”¹³³.

Tabela 6. Priorytety strategiczne *Strategii Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013*

I	Strategiczne inwestycje w teleinformatykę drogą rozwoju Podkarpacia	Stymulowanie wzrostu gospodarczego Podkarpacia poprzez budowę wielofunkcyjnych regionalnych dziedzinowych platform ICT, zwiększenie nasycenia lokalną infrastrukturą społeczeństwa informacyjnego, w tym sieciami szerokopasmowego dostępu do Internetu oraz poprzez modernizację sektora publicznego (urzędy, szkoły, szpitale).
II	Podkarpacie – polskim biegunem wzrostu umiejętności cywilizacyjnych mieszkańców	Upowszechnienie wśród przedsiębiorców i pracowników sektora publicznego umiejętności niezbędnych do pracy w otoczeniu innowacyjnych rozwiązań teleinformatycznych oraz budowa systemu transferu na Podkarpacie wiedzy na poziomie regionów europejskich na temat rozwoju społeczeństwa informacyjnego.
III	Ekorozwój podkarpackiej wsi wspierany nowoczesnymi technologiami KOMUNIKACYJNYMI	Pobudzanie ekologicznie zrównoważonego rozwoju podkarpackiej wsi poprzez tworzenie warunków dla powstawania miejsc pracy w branżach pozarolniczych oraz podnoszenie jakości życia, edukacji i opieki zdrowotnej dzięki zastosowaniu narzędzi komunikacji elektronicznej i dziedzinowych systemów ICT.
IV	Zapewnienie potencjału instytucjonalnego dla innowacyjnego e-rozwoju województwa	Pobudzanie wzrostu innowacyjności regionu dzięki promowaniu profesjonalnej kultury wdrażania projektów teleinformatycznych w sektorze publicznym, wspieraniu regionalnych mechanizmów kooperacji (sieci, partnerstw, klastrów) oraz stworzeniu regionalnego centrum kompetencji w zakresie rozwoju społeczeństwa.

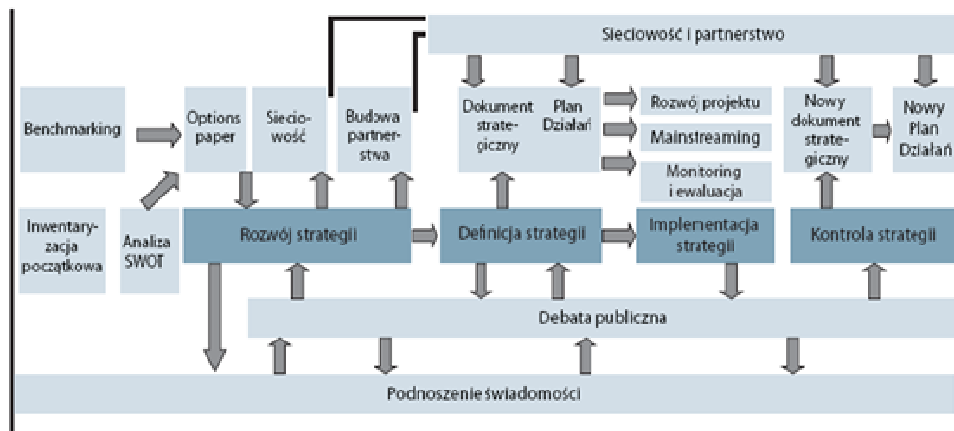
Źródło: *Cywilizacyjny skok Podkarpacia. Strategia Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013*, Rzeszów 2007, s. 170.

Należy podkreślić, że model wdrażania strategii został oparty na metodyce RISI¹³⁴, która opiera się na konieczności kreowania e-rozwoju regionu na podstawie dokumentów strategicznych będących efektem debat i konsensusu. Meto-

¹³³ K. Głomb, *Podkarpackie jako europejski e-Region...*, s. 39.

¹³⁴ *Regional Information Society Initiative* – Regionalna Inicjatywa Społeczeństwa Informacyjnego. Metodyka RISI oraz rys historyczny jej upowszechnienia w regionach Unii Europejskiej zostały szczegółowo opisane w pracy K. Głomba, *Wprowadzenie do zagadnienia programowania e-Rozwoju w regionach europejskich*, Tarnów 2006. Dostęp 12.12.2013 http://biblioteka.mwi.pl/index.php?option=com_k2&view=item&id=216:wprowadzenie-do-zagadnienia-programowania-e-rozwoju-w-regionach-europejskich&Itemid=3 oraz z polskiej wersji podręcznika *Jak rozwijać regionalne inicjatywy społeczeństwa informacyjnego?*, dostęp 12.12.2011 http://biblioteka.mwi.pl/index.php?option=com_k2&view=item&id=203:jak-rozwija%C4%87-regionalne-inicjatywy-spo%C5%82ecze%C5%84stwa-informacyjnego?&Itemid=3

dyka RISI zmierza do powstawania społeczeństwa informacyjnego, które jest integralną częścią regionalnych polityk rozwoju i zatrudnienia. Szczegółowe założenia modelu formułowania i wdrażania podkarpackiej strategii według metodyki RISI prezentuje schemat 4.



Schemat 4. Linearny model formułowania i wdrażania regionalnych strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego

Źródło: Podręcznik: *Jak rozwijać regionalne inicjatywy społeczeństwa informacyjnego?*, Tarnów 2007.

Założenia strategii posłużyły do stworzenia projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej, które są realizowane w województwie w perspektywie finansowej 2007–2013, m.in. projekt PSeAP oraz PSIM.

Podsumowując rozważania dotyczące budowy społeczeństwa informacyjnego zarówno na poziomie europejskim, polskim, jak i podkarpackim, należy zaznaczyć, że wraz z powstawaniem kolejnych dokumentów widoczny jest model odchodzenia od determinizmu technologicznego do zagadnień związanych z funkcjonowaniem wykluczenia cyfrowego i zapewnienia odpowiednich umiejętności obsługi technologii informacyjno-komunikacyjnych. Nawiązując do wymiarów wykluczenia cyfrowego zaproponowanego przez Jana van Dijka (omawiane w dalszej części pracy), należy stwierdzić, że dokumenty strategiczne zaczynały się od dostępu materialnego (fizycznego) do wykluczenia związanego z umiejętnościami i kompetencjami. Dość pobieżnie poruszane były zagadnienia związane z motywacją i zaawansowanym wykorzystywaniem przez obywateli technologii informacyjno-komunikacyjnych w różnych aspektach życia prywatnego i zawodowego. Polska, pomimo realizacji wielu inicjatyw dotyczących społeczeństwa informacyjnego, nadal w raportach dotyczących m.in. e-administracji pozostaje na odległych pozycjach.

Rozdział 3

Lokalizacja badanego problemu w obrębie teorii socjologicznej. Wykluczenie cyfrowe jako przedmiot badań socjologicznych

3.1. Definiowanie wykluczenia cyfrowego

Zagadnienie wykluczenia cyfrowego pojawia się wraz z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych. Pojęcie to jest pomocne w określeniu różnych polityk na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego, ale budzi szereg problemów już na poziomie językowym. Anglojęzyczne sformułowanie *digital divide* jest naturalnie zgrabnym i pojemnym określeniem, niemniej powoduje pewne trudności w przetłumaczeniu na inne języki i jednocześnie zdefiniowaniu jego zakresu pojęciowego. W literaturze przedmiotu, dokumentach urzędowych (Unii Europejskiej) odnaleźć można zarówno próby prostego przełożenia angielskiego terminu na język polski: podział cyfrowy¹³⁵, cyfrowa rozpadlina¹³⁶, przepaść informacyjna¹³⁷, oraz bardziej zbliżone do sensu oryginału: wykluczenie cyfrowe¹³⁸, ekskluzji cyfrowej¹³⁹ itp. Najbliższe właściwemu rozumieniu angielskiego terminu

¹³⁵ Zob. M. Castells, *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, Rebis, Poznań 2003, s. 275.

¹³⁶ Zob. R. Tadeusiewicz, *Spółeczność Internetu*, Akademicka Oficyna Wydawnicza EXIT, Warszawa 2002, s. 296.

¹³⁷ L.W. Zacher, *Transformacje społeczeństw od informacji do wiedzy*, C.H. Beck, Warszawa 2007, s. 114.

¹³⁸ Zob. K. Pietrowicz, *Nowa stratyfikacja społeczna? „Digital divide” a Polska* [w:] *Spółeczność informacyjne – wizja czy rzeczywistość: II Ogólnopolska Konferencja Naukowa*, t. 2, red. L. Haber, Wyd. AGH, Kraków 2004, s. 255 i nast.

¹³⁹ *Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu na Mazowszu – priorytety strategiczne*, IPiSS, Warszawa 2011.

wyduje się jednak określenie „wykluczenie cyfrowe”, o czym przekonać może poniższa analiza znaczeń, które stoją za *digital divide*.

Wykluczenie cyfrowe powstaje wraz z rozwojem pojęcia społeczeństwa informacyjnego. Przy pewnym poziomie rozwoju technologii służących temu ostatniemu niektóre grupy społeczne (państwa) nie nadążają lub nie mają ekonomicznych, społecznych możliwości nadążania za postępem cywilizacyjnym. Wykluczenie pojawia się w tych miejscach społecznie istotnych, w których niektóre grupy pozostają nieuprzywilejowane. Charakterystyczną cechą tego zjawiska jest trudna do przewyżczenia zdolność pogłębiania się o dynamice zbieżnej z rozwojem technologii społeczeństwa informacyjnego. W roku 2001 Marc Prensky¹⁴⁰ w swoim artykule dotyczącym funkcjonowania studentów w społeczeństwie informacyjnym stwierdził, że ludzi można podzielić na internetowych tubylców (ang. *digital natives*) oraz internetowych imigrantów (ang. *digital immigrants*), czyli osoby urodzone przed i po powstaniu Internetu, co w konsekwencji uwarunkowane jest dostępem i korzystaniem z sieci. Nie można zgodzić się jednak z powyższym podziałem. Należy zaznaczyć, że nie wiek urodzenia (przed i po powstaniu Internetu), ale inne czynniki, o których poniżej, wpływają na wykluczenie cyfrowe.

Zjawisko wykluczenia cyfrowego jest złożone, jak i złożone są przyczyny jego powstawania, dlatego należy je rozpatrywać w kilku aspektach. Pierwszy – wykluczenie poprzez brak dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych (zarówno brak odpowiednich urządzeń, komputerów, jak i brak dostępu do szerokopasmowego Internetu). Drugi – wykluczenie poprzez brak umiejętności korzystania z technologii społeczeństwa informacyjnego. Trzeci – wykluczenie poprzez brak zaufania do technologii informacyjno-komunikacyjnych (bariera mentalna) czy też brak wiedzy o możliwościach, jakie one niosą. Czwarty – wykluczenie poprzez brak dostępu do właściwie opracowanych technologii, szczególnie istotny w przypadku osób starszych i niepełnosprawnych. Piąty – wykluczenie poprzez niedostosowanie technologii społeczeństwa informacyjnego do wymogów interoperacyjności czy neutralności technologicznej, szczególnie widoczny w przypadku korzystania z tzw. alternatywnego oprogramowania. Szósty – wykluczenie poprzez barierę językową, kulturową itp. istotne na poziomie globalnym czy ogólnoeuropejskim.

Jan van Dijk i Kenneth Hacker¹⁴¹ uważają, że w literaturze przedmiotu wykluczenie cyfrowe może być analizowane w czterech wymiarach. Pierwsze sta-

¹⁴⁰ Zob. M. Prensky, *Digital Natives, Digital Immigrants*, Part 1, On the Horizon, MCB University Press, Vol. 9, 2001, s. 2 i nast. Dostęp 12.09.2013 r. <http://www.marcprensky.com/writing/prensky%20-%20digital%20natives,%20digital%20immigrants%20-%20part1.pdf>

¹⁴¹ J. van Dijk, K. Hacker, *The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon* [w:] *The Information Society*, Vol. 19, 2003, s. 315. Dostęp 17.08.2013 r., http://www.utwente.nl/gw/vandijk/research/digital_divide/Digital_Divide_overigen/pdf_digitaldivide_website.pdf

nowisko wskazuje, że nie występuje zjawisko wykluczenia cyfrowego. Z kolei inni badawcze twierdzą, że występuje wykluczenie cyfrowe, ale w krótkiej perspektywie czasu ulegnie minimalizacji. Według trzeciego stanowiska wykluczenie cyfrowe będzie się poszerzało i stanie się poważnym problemem społeczno-gospodarczym. Czwarty pogląd podzielany przez van Dijka i K. Hackera wskazuje, że wykluczenie cyfrowe podlega ciągłym zmianom i w niektórych obszarach będzie się powiększało, a w innych malało.

Łukasz Arendt¹⁴² utrzymuje, że w literaturze przedmiotu prezentowane są trzy kategorie wykluczenia cyfrowego. Pierwsze odnoszą się do determinizmu technologicznego, kolejne wskazują elementy związane z zastosowaniem i wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych, a ostatnia kategoria definicji zwraca uwagę na stronę popytową i podażową oraz wieloaspektowość i wielowątkowość zagadnienia.

W początkowej fazie rozwoju definicji wykluczenia cyfrowego stosowany był podział dualny, w którym dzielono osoby dychotomicznie na te, które mają komputer i Internet, i na te, które ich nie posiadają, na te, które posiadają umiejętności informatyczne, oraz te, które nimi nie dysponują. Ze względu na złożoność problemu należy przyjąć wielopłaszczyznowość zjawiska lub – jak to ujął van Dijk – continuum wykluczenia cyfrowego¹⁴³. Michelle Rodino-Colocino¹⁴⁴ twierdzi, że zagadnienia związane z wykluczeniem cyfrowym narastały w dwóch falach. W ramach pierwszej fali – technologicznego determinizmu wskazywano, że technologia jest samoczynną siłą, która warunkuje nową jakość życia, a także wpływa na zmiany społeczne (mocny determinizm – ang. *hard technical determinism*). W ramach drugiego nurtu (słabego determinizmu – ang. *soft technical determinism*) uważano, że technologia może ułatwić zaistnienie zmian i w sposób pośredni oddziaływać na jakość życia i zachodzące zmiany społeczne. Druga fala związana była z krytyką determinizmu technologicznego.

Kwestie dotyczące wykluczenia cyfrowego tworzą złożony kontekst. Minimalizacja (a nawet likwidacja) wykluczenia cyfrowego nie może odbywać się tylko poprzez dyfuzję technologii informacyjno-komunikacyjnych: „Dostęp okazuje się bezużyteczny, jeżeli osoba nie ma umiejętności i wiedzy, aby z dostępnej technologii skorzystać. Całą sprawę komplikuje dodatkowo fakt, że wykorzystanie ICT także nie jest kategorią binarną (korzystam/ nie korzystam), ale

¹⁴² Zob. Ł. Arendt, *Wykluczenie cyfrowe w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw*, IPISS, Warszawa 2009, s. 70 i nast.

¹⁴³ J.A.G.M. van Dijk, *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*, Sage Publications, Thousand Oaks CA–London–New Delhi 2005.

¹⁴⁴ M. Rodino-Colocino, *Laboring Under the Digital Divide*, „New Media & Society” 8(3), 2006, s. 490 i nast.

całym zbiorem różnych sposobów użytkowania ICT, począwszy od prostych zastosowań, a skończywszy na zastosowaniach zawansowanych”¹⁴⁵.

Jak stwierdza Dominik Batorski, wykluczenie cyfrowe „możemy zdefiniować poprzez wskazanie barier utrudniających i różnicujących dostęp do wyżej wymienionych zasobów. Są one związane z dostępem do Internetu i jakością tego dostępu, umiejętnością korzystania z sieci, docierania do informacji i zdolności komunikowania się z innymi ludźmi, a także szansami na to, że treści, które się produkuje, będą w sieci dostępne dla szerszego odbiorcy”¹⁴⁶. Paul DiMaggio i inni definiują wykluczenie cyfrowe jako: „nierówności w dostępie do Internetu, stopniu wykorzystania, wiedzy o strategiach szukania informacji, jakości połączeń technicznych i wsparcia społecznego, pomagającego w korzystaniu z Internetu, a także nierówności w zdolności do oceny jakości informacji i różnorodność zastosowań”¹⁴⁷. Przytoczona powyżej definicja problemu zawiera w sobie kilka różnych zagadnień, dlatego, po pierwsze, ważne są środki techniczne (posiadanie dostępu do Internetu i jego szybkość, sprzęt, oprogramowanie). Kolejnym czynnikiem jest autonomia użycia (swoboda korzystania z Internetu zarówno w kontekście czasu, jak i miejsca). Następnym czynnikiem jest sposób korzystania z Internetu (intensywność i cele korzystania). W dalszej hierarchii ważne jest wsparcie społeczne (wsparcie innych osób w zakresie wykorzystania komputera i Internetu). Ostatnim elementem są umiejętności informatyczne związane z korzystaniem z komputera i Internetu¹⁴⁸.

Kanadyjski socjolog Eric Fong wspólnie ze współpracownikami proponuje definicję wykluczenia cyfrowego w kontekście korzystania z komputera i Internetu jako różnice między krajami bardziej i mniej rozwiniętymi, różnice pomiędzy dorosłymi a dziećmi (w zakresie dostępu do edukacji), różnice pomiędzy ludźmi o różnych typach (wykształceniu, dochodach, zawodzie), różnice pomiędzy różnymi obszarami kraju (regiony, obszary wiejskie i obszary miejskie)¹⁴⁹. Przytoczona tu definicja cyfrowego podziału zawiera trzy istotne elementy – systematyczność korzystania, korzystanie zarówno z komputera,

¹⁴⁵ Ł. Arendt, *Wykluczenie cyfrowe – zagadnienia teoretyczno-empiryczne* [w:] E. Kryńska, Ł. Arendt, *Wykluczenie cyfrowe na rynku pracy*, IPiSS, Warszawa 2010, s. 26.

¹⁴⁶ D. Batorski, *Relacja wykluczenia społecznego z wykluczeniem informacyjnym*, Ekspertyza dla MPiPS, Warszawa 2008, s. 2.

¹⁴⁷ P. DiMaggio, E. Hargittai, W.R. Neuman, J.P. Robinson, *Social Implication of the Internet*, „Annual Review of Sociology” 2001, s. 310.

¹⁴⁸ W. Jedynak, J. Kinal, *Ethical and technological aspects of the learning process in sociology*, „Procedia Social and Behavioral Sciences” 2014, vol. 140, s. 330.

¹⁴⁹ E. Fong, B. Wellman, M. Kew, R. Wilkes, *Correlates of the Digital Divide: Individual, Household and Spatial Variation*, Department of Sociology, University of Toronto 2001, s. 2, Dostęp 18.07.2013 r. http://homes.chass.utoronto.ca/~wellman/netlab/PUBLICATIONS/_frames.html

jak i Internetu oraz wskazanie grup, których dotyczy wykluczenie cyfrowe. „To, czego w tej definicji wydaje się brakować, to stwierdzenie, że chodzi o systematyczne różnice, które prowadzą do społecznego i ekonomicznego wykluczenia”¹⁵⁰.

W praktyce problem wykluczenia cyfrowego nie dotyczy bowiem różnych czynników w korzystaniu z technologii, ale właśnie różnic, które prowadzą do społecznego bądź ekonomicznego wykluczenia. Ważnym elementem są także umiejętności i sposoby korzystania, ponieważ nie każdy sposób używania komputerów i Internetu może przynosić pozytywne konsekwencje i zwiększać szanse życiowe jednostki¹⁵¹.

Wieloaspektową i wielowymiarową definicję wykluczenia cyfrowego proponuje OECD. Wykluczenie cyfrowe traktowane jest jako „różnica pomiędzy osobami, gospodarstwami domowymi, przedsiębiorstwami i obszarami geograficznymi, na różnych poziomach społeczno-gospodarczych w odniesieniu do dostępu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych, w tym w szczególności dostępu do Internetu, a także wykorzystywania Internetu w szerokim zakresie działalności społecznej”¹⁵². W podobnym tonie wypowiada się Manuel Castells, który konstatuje, że „sam dostęp do sieci nie rozwiąże problemu, lecz jest warunkiem koniecznym do przezwyciężenia nierówności w społeczeństwach, których zasadnicze funkcje i grupy społeczne są silnie uzależnione od Internetu”¹⁵³.

Wśród polskich definicji wykluczenia należy wskazać definicję Agnieszki Szewczyk, według której jest to „podział na tych, którzy mają dostęp do technologii informacji i komunikacji i potrafią z nich korzystać, i tych, którzy tego dostępu nie mają i nie potrafią z nich korzystać”¹⁵⁴. Według Łukasza Arendta, w każdym procesie badawczym należy określić, w jaki sposób definiowane jest wykluczenie cyfrowe. W przypadku badania polskiego rynku pracy zastosowano poniższą definicję: „Wykluczenie cyfrowe będziemy rozumieć jako nierówności w różnych płaszczyznach dostępu do komputera i Internetu oraz wykorzystania możliwości technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych dla celów osobistych i zawodowych, warunkowane poziomem umiejętności informacyjnych jednostek”¹⁵⁵.

¹⁵⁰ D. Batorski, *Internet a nierówności społeczne*, „Studia Socjologiczne” 2005, 2(177), s. 114.

¹⁵¹ D. Batorski, *Relacja wykluczenia społecznego z wykluczeniem informacyjnym...*

¹⁵² *Understanding the Digital Divide*, OECD, Paris 2001, s. 5. Dostęp 19.07.2011 r. <http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>.

¹⁵³ M. Castells, *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, Rebis, Poznań 2003, s. 276.

¹⁵⁴ A. Szewczyk, *Oblicza ubóstwa w społeczeństwie informacyjnym*, PWN, Warszawa 2006, s. 151.

¹⁵⁵ Ł. Arendt, *Wykluczenie cyfrowe – zagadnienia teoretyczno-empiryczne...*, s. 28.

W literaturze przedmiotu wykluczenie cyfrowe jest zatem różnie definiowane. Nie możemy jednak analizować go w kategoriach posiada lub nie posiada komputera, Internetu, umiejętności, gdyż jest ono złożonym zjawiskiem, a jego wielowymiarowość zostanie zaprezentowana poniżej.

3.2. Wymiary wykluczenia cyfrowego

Wskazana w powyższym rozdziale różnorodność definicji wykluczenia cyfrowego świadczy o wieloaspektowości zjawiska. Do analiz związanych z korzystaniem i niekorzystaniem z e-administracji zostaną opisane bariery ograniczające użycie technologii informacyjno-komunikacyjnych. W niniejszej publikacji uwzględniono koncepcję zaproponowaną przez Jana van Dijka¹⁵⁶, definiującego cztery rodzaje barier w dostępie do technologii cyfrowych, które w konsekwencji przekładają się na wykluczenie cyfrowe:

- brak kontaktu z technologią cyfrową spowodowaną brakiem zainteresowania, niepewnością oraz niską atrakcyjnością technologii informacyjno-komunikacyjnych (bariera mentalna);
- brak komputerów i dostępu do Internetu (bariera materialna);
- brak umiejętności spowodowany niewystarczającą łatwością użytkowania; nieodpowiednią edukacją lub brakiem wsparcia społecznego (bariera umiejętności);
- brak istotnych możliwości użytkowania (bariera wykorzystania).

Motywacja w koncepcji van Dijka to pierwszy wymiar wykluczenia związany z barierą mentalną – chęciami do korzystania z komputera i Internetu. W prowadzonych przez van Dijka badaniach najważniejszymi powodami niekorzystania z komputerów i Internetu były: brak potrzeby, czasu lub zainteresowania tym, odrzucenie medium (Internet i gry komputerowe są „niebezpieczne” jako media), brak pieniędzy, a także brak umiejętności¹⁵⁷. Według badacza, wśród obywateli może występować technofobia, strach przed korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz brak wiary w jej pozytywny

¹⁵⁶ Zob. J.A.G.M. van Dijk, *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*, Sage Publications, Thousand Oaks CA–London–New Delhi, 2005; tenże, *Społeczne aspekty nowych mediów*, PWN, Warszawa 2010; tenże, *The Digital Divide in Europe* [w:] *The Handbook of Internet Politics*, Routledge, London, New York 2008; tenże, *The Network Society, Social Aspects of New Media*, Great Britain, Sage 2012; tenże, *Ewolucja wykluczenia cyfrowego. Od dostępu po kompetencje i użytkowanie* [w:] *Wykluczenie społeczne a zrównoważony wzrost gospodarczy*, red. M. Pokrzywa, S. Wilk, Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2013.

¹⁵⁷ J.A.G.M. van Dijk, *The Digital Divide in Europe...*, s. 5.

wpływ zarówno na życie osobiste, jak i zawodowe. Niepokój i technofobia są głównymi barierami w dostępie do komputera i Internetu, zwłaszcza wśród osób starszych, z niskim poziomem wykształcenia i części populacji kobiet. Jak zauważa van Dijk, „te zjawiska całkowicie nie znikają wraz ze wzrostem doświadczenia komputerowego”¹⁵⁸.

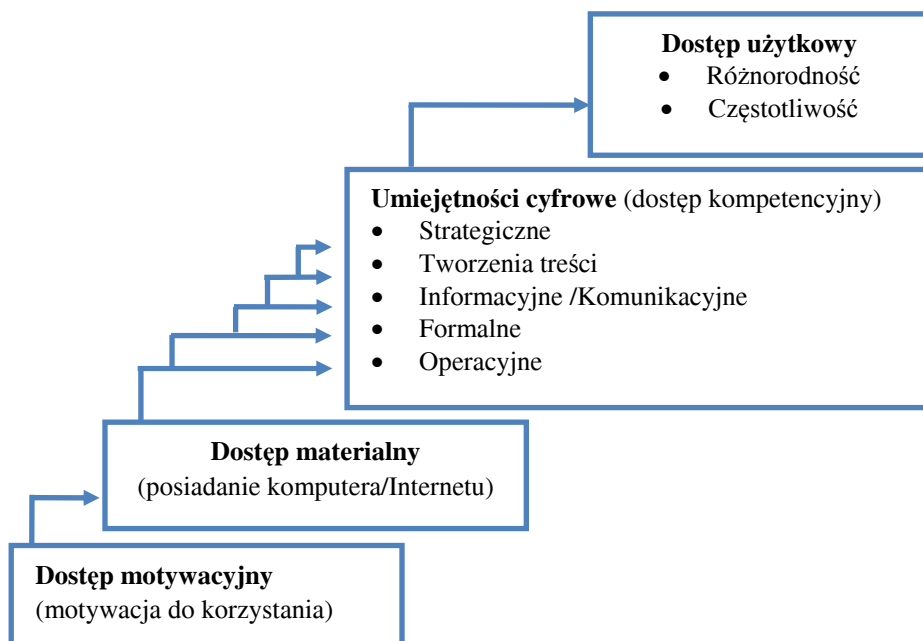
Drugim wymiarem wykluczenia cyfrowego jest bariera materialna związana z brakiem komputera i Internetu. Należy rozróżnić dostęp do komputera i Internetu w gospodarstwie domowym lub miejscach publicznych, a także w pracy. Van Dijk zwraca również uwagę na malejące koszty sprzętu komputerowego, Internetu oraz oprogramowania i usług informatycznych, które stają się coraz tańsze, a tym samym bardziej dostępne. Wymiar materialny związany jest też z położeniem terytorialnym oraz cechami społeczno-demograficznymi, tj. wiekiem, płcią, poziomem wykształcenia, statusem społeczno-zawodowym (rodzajem wykonywanej pracy) czy też przynależnością do mniejszości etnicznych. Van Dijk wskazuje, że w wymiarze materialnym ważne są także: poziom umiejętności cyfrowych i edukacji, znajomość języka angielskiego, poziom demokracji, polityki na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego, a w szczególności dostępu do Internetu oraz kultury korzystania z nowoczesnych technologii¹⁵⁹.

Gdy jednostka posiada motywację do korzystania z komputerów i Internetu oraz fizyczny dostęp do sieci, trzecią barierą staje się poziom umiejętności wykorzystania ICT. Najbardziej podstawowe kwalifikacje to czynności operacyjne przejawiające się w pracy ze sprzętem i oprogramowaniem. Zdolności rozwiązywania problemów sprzętu komputerowego i Internetu są większe, gdy obywatele posiadają umiejętności operacyjne. Kolejne umiejętności informacyjne związane są z wyszukiwaniem, selekcjonowaniem i przetwarzaniem informacji za pomocą komputera i w Internecie. Van Dijk dokonuje podziału umiejętności informacyjnych na formalne i merytoryczne. Najbardziej zaawansowanymi są umiejętności strategiczne, które pozwalają mieszkańcom (dzięki wykorzystaniu komputera i Internetu) na realizację określonych celów i poprawę swojej pozycji w społeczeństwie. Umiejętności strategiczne wymagają znajomości obsługi komputera i Internetu oraz wiedzy merytorycznej z danej dziedziny, np. e-administracji, e-edukacji, e-zdrowia itd., aby osiągnąć określone cele, np. złożyć elektroniczny PIT, uczestniczyć w studiach podyplomowych on-line czy zarejestrować się elektronicznie do lekarza. To właśnie umiejętności strategiczne są podstawą podejmowania całego spektrum działań określanych mianem internetowej aktywności obywatelskiej.

¹⁵⁸ Tamże, s. 6.

¹⁵⁹ J.A.G.M. van Dijk, *The Deepening...*, s. 57.

Przedstawione wymiary wykluczenia cyfrowego w założeniach van Dijka przybierają postać procesu łańcuchowego: zaczynają się od motywacji, a kończą na wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w różnych obszarach życia. Proces jest rekursywny, czyli może powtarzać się w całości lub w części w sytuacji, gdy pojawiają się nowe innowacje (technologie)¹⁶⁰.



Schemat 5. Cztery etapy dostępu do technologii cyfrowych

Źródło: J.A.G.M. van Dijk, *The Network Society. Social Aspects of New Media*, Great Britain, Sage 2012, s. 198.

Zdaniem Pippy Norris wykluczenie cyfrowe powinno być analizowane w trzech wymiarach, przy czym dużą uwagę przypisuje się kwestii dostępu do Internetu, a pomija się inne wymiary wykluczenia. Na poziomie globalnym dostęp do Internetu powinien być rozpatrywany pomiędzy krajami uprzemysłowionymi i rozwijającymi się. Należy zaznaczyć, że wykorzystywanie technologii informacyjno-komunikacyjnych zależy od wielu wymiarów, dlatego też analizy dotyczące wykluczenia cyfrowego można zastosować do państw średnio i wysoko rozwiniętych, w których występuje rozwinięty sektor ICT. Kolejnym

¹⁶⁰ Tamże, s. 22.

poziomem jest wymiar socjalny, w którym powinno analizować się „biednych” i „bogatych” pod względem informacji w każdym społeczeństwie, a podział społeczny generowany jest poprzez status materialny. Wymiar demokratyczny związany jest z podziałem na tych, którzy korzystają i nie korzystają z zasobów cyfrowych w celu zaangażowania, mobilizacji i uczestnictwa w życiu publicznym¹⁶¹. Założenia P. Norris należy traktować w perspektywie determinizmu technologicznego, który zakładał, że dostęp do Internetu jest najważniejszym czynnikiem minimalizacji wykluczenia cyfrowego. Z takim podejściem badawczym nie można się zgodzić, gdyż to głównie cechy demospołeczne wpływają na wykluczenie cyfrowe.

Mark Warschauer, powołując się na własne prace badawcze m.in. na Hawajach oraz prace innych badaczy, stwierdza, że istnieją cztery różne zasoby, które warunkują korzystanie z nowych technologii. Badacz dokonuje podziału na zasoby: fizyczne, cyfrowe, ludzkie i społeczne. Zasoby fizyczne obejmują dostęp do komputerów i połączeń telekomunikacyjnych (Internetu). Zasoby cyfrowe odnoszą się do materiałów cyfrowych, które są dostępne on-line. Zasoby ludzkie koncentrują się wokół takich kwestii, jak wykształcenie i edukacja, w których ważne są umiejętności wymagane do pracy z komputerem i korzystania z Internetu. Z kolei zasoby społeczne odnoszą się do społecznych i instytucjonalnych struktur, które wspierają dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych. Według M. Warschauera z jednej strony każdy z zasobów przyczynia się do skutecznego wykorzystania ICT, natomiast z drugiej strony dostęp do każdego z tych zasobów jest wynikiem efektywnego użycia technologii informacyjno-komunikacyjnych¹⁶².

Ostatnie dekady przyniosły boom rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych. Wraz z rozwojem ICT pojawiło się wiele dyskusji dotyczących dostępu do Internetu dla różnych społeczności i narodów. Ernest J. Wilson III¹⁶³ wskazuje, że istnieje wiele sposobów analizy w zakresie różnic korzystania z technologii. Swoje analizy badacz odnosi do poziomu państw, ale mają one także przełożenie na poziom jednostki. W klasyfikacji zaproponowanej przez Ernesta J. Wilsona III wyróżnić można osiem różnych dostępów – barier przyczyniających się do wykluczenia cyfrowego. Pierwszą barierą (ang. *physical access*) jest brak dostępu dla użytkownika w najbliższym otoczeniu

¹⁶¹ Zob. P. Norris, *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*, Cambridge 2001, s. 4.

¹⁶² Zob. M. Warschauer, *Dissecting the „Digital Divide”: A Case Study in Egypt*, „The Information Society” 2003, vol. 19, s. 301.

¹⁶³ E.J. Wilson III, *The Information Revolution and Developing Countries*, The MIT Press, London 2004, s. 301–303.

do infrastruktury oraz różnych aplikacji. Druga bariera (ang. *financial access*) odnosi się do zdolności jednostek, aby pokryć koszty dostępu do istniejącej infrastruktury. Trzecia bariera – dostęp poznawczy (ang. *cognitive access*) – odnosi się do potencjału intelektualnego użytkowników, którzy muszą posiadać wiedzę i informacje, jak wykorzystać technologie dla zaspokojenia własnych potrzeb. Czwartą barierą jest dostęp projektowy (ang. *design access*), związany ze złym zaprojektowaniem interfejsów, serwerów, przez co użytkownicy nie mogą z nich korzystać. Piątą barierą jest dostęp do odpowiednich treści kulturowych (ang. *content access*) i związana jest ona z wymiarem językowym, gdyż w większości krajów wykorzystuje się język angielski do rozpowszechniania informacji. Osoby bez zdolności językowych są wykluczone z różnorodności kulturowej, która jest dostępna w sieci. Szósta bariera związana jest z tworzeniem „lokalnych” treści (ang. *production access*). Większość obecnych w sieci informacji kierowana jest z krajów rozwiniętych do krajów rozwijających się, a nie na odwrót. Wskazywana przez E.T. Wilsona III jest także bariera uwarunkowań formalno-prawnych (ang. *institutional access*), która przejawia się w kreowaniu lub blokowaniu korzystania z treści cyfrowych. Liczba użytkowników zależy od tego, czy Internet jest dostępny tylko w gospodarstwach domowych, miejscu pracy, czy także w publicznych punktach: kawiarenkach, bibliotekach, hot-spotach itp. Ostatnią barierą jest dostęp polityczny (ang. *political access*) przejawiający się możliwością wpływu na podejmowanie decyzji politycznych dotyczących usuwania barier związanych z powstawaniem wykluczenia cyfrowego. Istnienie barier, które wskazuje E.J. Wilson III, może być przyczyną wykluczenia cyfrowego. Analizując wymiary wykluczenia cyfrowego, Magdalena Szpunar¹⁶⁴ zauważa, że może występować ono na trzech poziomach: makro, mezo i mikro.

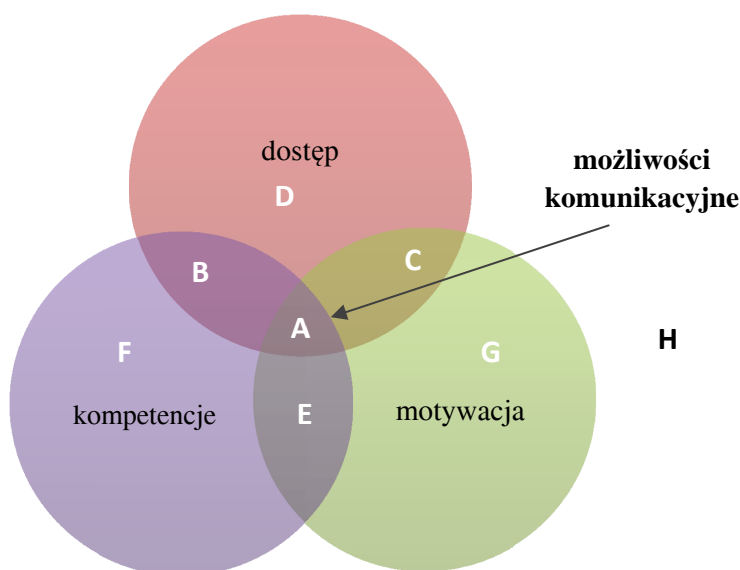
W ramach europejskiego projektu eUSER¹⁶⁵ prowadzono badania dotyczące korzystania i niekorzystania z e-usług publicznych. Wyniki prac badawczych wskazują, że we wprowadzaniu innowacji, tj. e-usług publicznych ważne są nie tylko zasoby inwestycyjne (technologie, sieć dostępowa) oraz odpowiednie umiejętności i kompetencje, ale także motywacja do wdrażania innowacji. Każdy z powyższych czynników – dostęp, kompetencje i motywacja jest, podobnie jak u van Dijka, wymogiem koniecznym, a jego brak jest przeszkodą w kreowaniu innowacji w regionie. Stworzony w ramach projektu model ACM (ang. *access, competences and motivation*) opierał się na założeniach koncep-

¹⁶⁴ M. Szpunar, *Cyfrowy podział – nowa forma stratyfikacji społecznej* [w:] *Era społeczeństwa informacyjnego. Wyzwania, szanse, zagrożenia*, red. J. Kleban, W. Wiczerzycki, Wyd. WSKiZ, Poznań 2005, s. 97

¹⁶⁵ Zob. <http://www.euser-eu.org>, dostęp 30.08.2013 r.

cji Marji-Liisa Viheräy¹⁶⁶. Wypracowany model ACM złożony jest z trzech czynników¹⁶⁷:

- dostępu: fizyczny (materialny) dostęp do Internetu w domu lub innym miejscu oraz brak ograniczeń w dostępie do sieci;
- kompetencji: umiejętności cyfrowe; doświadczenie w korzystaniu z technologii informacyjno-komunikacyjnych; alternatywnie możliwość skorzystania z pomocy przyjaciół/rodziny itp.;
- motywacji: chęć korzystania z różnych kanałów on-line w kontaktach z administracją; preferencja tego sposobu w stosunku do innych kanałów dystrybucji.



Schemat 6. Wymagania dotyczące korzystania z elektronicznych usług publicznych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie J. Nurmela, L.M. Viherä, *Communication capability is an intrinsic determinant for the information society*, Helsinki 2000, s. 6. Dostęp 20.08.2013 r. <http://www.digitale-chancen.de/transfer/downloads/MD37.pdf> oraz http://www.empirica.com/publikationen/documents/2005/Gareis_ITA_2005.pdf

Dla każdego z trzech wymiarów modelu ACM określono progi klasyfikacji użytkowników w zakresie, czy warunek jest spełniony, czy też nie jest spełnio-

¹⁶⁶ Zob. J. Nurmela, L.M. Viherä, *Communication capability is an intrinsic determinant for the information society*, Helsinki 2000. Dostęp 22.08.2013 r., <http://www.digitale-chancen.de/transfer/downloads/MD37.pdf>

¹⁶⁷ *Guide to Regional Good Practice Indicators & Benchmarking*, Brussels (Belgium), September 2007, s. 23. Dostęp 20.09.2013 r. http://www.empirica.com/publikationen/documents/2007/IANISplus_GGP_Indicators_Benchmarking.pdf

ny. W efekcie powstaje 8 różnych powiązań dostępu, kompetencji i motywacji, począwszy od typu A – „wszystkie warunki spełnione” do typu H – „żaden z warunków nie został spełniony”.

Tabela 7. Opis wymiarów dotyczących korzystania z elektronicznej administracji

Typ	Opis	Ilość procent z badania eUSER
A	Użytkownik publicznych stron internetowych [wszystkie warunki spełnione, użytkownik e-administracji – przyp. S.W.].	34%
B	Brak motywacji, ale posiada dostęp i kompetencje z doświadczeń z pracy i z podstawowych informacji uzyskanych w szkole.	12%
C	Posiada dostęp i ma motywację, ale nie ma kompetencji. Typowa grupa szkoleniowa, wysokie prawdopodobieństwo sukcesu pomiaru.	5%
D	Posiada tylko dostęp, ale nie ma ani kompetencji, ani motywacji. Istnieją liczne bariery do skorzystania z e-administracji publicznej. Może mieć zastosowanie dla wielu starszych osób mieszkających w gospodarstwach domowych wspólnie z dziećmi, które zapewniają dostęp.	13%
E	Tylko brak dostępu. Wąskie gardło jest tu wyposażeniem infrastrukturalnym, które może być przydatne, by wprowadzić stan potrzeby darmowego dostępu do Internetu w państwie, społeczeństwie. Odnosi się również do niepełnosprawnych, którzy potrzebują specjalnych urządzeń i usług dostępu do podstawowych aplikacji komputera.	4%
F	Tylko kompetencje, posiadane z wczesnych etapów edukacji. Motywacja bierze się prawdopodobnie z wąskiego gardła.	2%
G	Jedynie istnieje motywacja. Stosuje się do części populacji biednych, którzy wykazują silne zaangażowanie w sprawy społeczne, ale brakuje im środków w celu uzyskania kompetencji i dostępu do sieci.	4%
H	Nie istnieją żadne z trzech warunków. Mogą być stosowane do znacznej części populacji UE o niskich kwalifikacjach, niskim przychodzie, w tym słabo zintegrowane mniejszości etniczne.	26%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Guide to Regional Good Practice Indicators & Benchmarking*, Brussels (Belgium), September 2007, s. 23.

W publikacji *Guide to Regional Good Practice Indicators and Benchmarking* przedstawiono wyniki projektu eUSER, wedle którego „wprawdzie 36% ludności nie ma dostępu do usług elektronicznych, ale usunięcie wszystkich barier związanych z dostępem sprawiłoby, że zaledwie 4% osób z tej grupy wykazywało popyt na e-administrację. Powodem tego jest fakt, że oprócz braku dostępu, brak motywacji i brak kompetencji są ważnymi przeszkodami”¹⁶⁸.

¹⁶⁸ Tamże.

Czynniki niezbędne do efektywnego wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych zostały także ukazane w opracowaniu *Understanding digital inclusion – a research summary*. Znalazły się wśród nich 3 czynniki, tj.:

- dostęp – czy dana osoba ma pewne sposoby dostępu do technologii cyfrowych;
- motywacja – czy dana osoba widzi jakieś korzyści lub jest zainteresowana dostępem do tych technologii;
- umiejętności i zaufanie – czy dana osoba jest w stanie i czuje się zdolna do efektywnego wykorzystania technologii¹⁶⁹.

Wieloaspektowe podejście do zagadnień wykluczenia cyfrowego powoduje, że w literaturze przedmiotu jest on rozpatrywany w różnych wymiarach. Oprócz wyżej wymienionych należy także przedstawić ustalenia Manuela Castellsa¹⁷⁰, który wymienia cztery wymiary wykluczenia cyfrowego. W pierwszym wymiarze uwaga zwracana jest na możliwość skorzystania z Internetu (w różnych miejscach). Drugi wymiar dotyczy dostępu do Internetu. Kolejny zaproponowany przez M. Castellsa stopień powiązany jest z brakiem wiedzy (posiadaniem kluczowych umiejętności korzystania z komputera i Internetu). Ostatni wymiar należy utożsamiać z globalnym wykluczeniem cyfrowym. Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert, Mary Stansbury¹⁷¹ piszą, że wykluczenie cyfrowe można analizować w czterech wymiarach: dostępie do technologii w różnych miejscach oraz częstotliwości korzystania, umiejętnościach informatycznych, ekonomicznym wymiarze związanym z poprawą sytuacji zawodowej (materiałnej) dzięki ICT oraz cyfrowym uczestnictwem politycznym online. Według autorów bariery związane z dostępem do technologii, sytuacją materialną, a także brakiem umiejętności ulegną zmianie w sposób samoistny. Z drugiej strony warto podkreślić, że w społeczeństwie zawsze będzie istniała duża zbiorowość obywateli, którzy nie będą angażowali się w życie społeczeństwa. „Problem nie wynika z istnienia cyfrowej przepaści. Brak chęci i woli decydowania we własnych sprawach za pośrednictwem referendum lub przez udział w wyborach politycznych jest równoznaczny z brakiem motywacji do udziału w elektronicznych konsultacjach lub głosowaniu w tejże formie”¹⁷². Wenhong Chen oraz Barry Wellman¹⁷³, analizując wykorzystanie technologii

¹⁶⁹ *Understanding digital inclusion – a research summary*, Ufi Ltd, Londyn 2007, s. 12. <http://www.epractice.eu/files/documents/cases/311-1186658960.pdf>. Dostęp 12.01.2013 r.

¹⁷⁰ Zob. M. Castells, *Galaktyka Internetu...*, s. 276 i nast.

¹⁷¹ K. Mossberger, C.J. Tolbert, M. Stansbury, *Virtual inequality: beyond the digital divide*, Georgetown University Press, Washington D.C. 2003, s. 9.

¹⁷² P. Maj, *Internetowy podział socjopolityczny* [w:] *Jednostka – społeczeństwo – państwo wobec megatrendów współczesnego świata*, red. G. Piwnicki, S. Mrozowska, Wyd. UG, Gdańsk 2009, s. 460.

¹⁷³ W. Chen, B. Wellman, *Digital Divides and Digital Dividends: Comparing Socioeconomic, Gender, Life Stage, Ethnic, and Rural – Urban Variations in Internet Access and Use in Eight*

informacyjno-komunikacyjnych w ośmiu państwach, twierdzą, że należy rozpatrzeć nałożenie się poziomów dostępu i korzystania z technologii na dwa wymiary: społeczny i techniczny. Następnie w ramach wymiarów wykluczenia cyfrowego można określić zintegrowane ramy wykluczenia cyfrowego, tj.: dostęp do technologii, umiejętności posługiwania się technologią, społeczną dostępność oraz społeczny charakter wykorzystania technologii.

Agnieszka Bógdał-Brzezińska i Marcin F. Gawrycki¹⁷⁴ uważają, że występują cztery obszary, w ramach których należy analizować wykluczenie cyfrowe, i są nimi: 1. dostęp do technologii informacyjnych i komunikacyjnych, 2. umiejętność korzystania z technologii, 3. przepaść w sposobie wykorzystania przedmiotowych technologii, 4. wpływ technologii na społeczeństwo. Wspomniani powyżej badacze utrzymują, że „linia Brandta”¹⁷⁵, dzieląca świat na północ i południe, obecnie dzieli świat na wykluczonych cyfrowo. Północ posiada lepiej rozwiniętą infrastrukturę w stosunku do południa – autorzy podają przykład Indii, w których dysproporcje w dostępie do Internetu powiększają się. Ważne ustalenie w zakresie wykluczenia cyfrowego wysuwa Eszter Hargittai¹⁷⁶. Nie dostęp do Internetu, ale umiejętności korzystania z niego są ważniejsze, ponieważ od nich zależy to, czy obywatele będą potrafili spożytkować szanse, jakie stwarza używanie Internetu. Brak umiejętności korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych w literaturze przedmiotu określany jest jako drugi poziom wykluczenia cyfrowego (ang. *second level digital divide*). Typologie czynników, które warunkują wykluczenie cyfrowe, zaproponowali także Eszter Hargittai oraz Paul DiMaggio¹⁷⁷. Autorzy wymieniają pięć wymiarów warunkujących wykluczenie cyfrowe, które dotyczą technologii (sprzęt i podłączenie do Internetu), autonomii (czynności związane z konkurowaniem o korzystanie z Internetu np. w miejscu pracy, gospodarstwie domowym), umiejętności, wsparcia społecznego, a także celów korzystania z Internetu. Wśród celów badacze wskazywali na trzy, tj. ekonomicznej produktywności (związany z podnoszeniem własnych umiejętności, poszukiwaniem

Countries. Report to the AMD Global Consumer Advisory Board. Dostęp 20.09.2013 http://homes.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/amd_ses/03jul31_AMD-SES_draft.pdf.

¹⁷⁴ A. Bógdał-Brzezińska, M.F. Gawrycki, *Rola Internetu wobec procesów demokratyzacji w stosunkach międzynarodowych* [w:] *Demokracja a nowe środki komunikacji społecznej*, red. J. Adamowski, Wyd. UW, Warszawa 2004, s. 101.

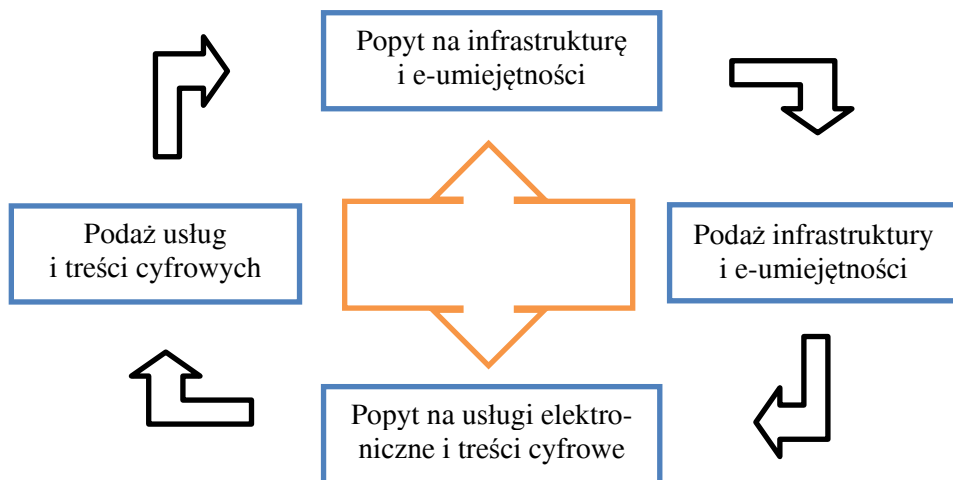
¹⁷⁵ Linią Brandta określa się linię podziału świata na Północ i Południe. Jej twórcą był Willy Brandt, kanclerz RFN w latach 1969-1974, laureat pokojowej Nagrody Nobla w 1971 roku.

¹⁷⁶ E. Hargittai, *Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills*, „First Monday” 7(4), 2002.

¹⁷⁷ P. DiMaggio, E. Hargittai, *From Digital Divide to Digital Inequality*, Center for Arts and Cultural Policy Studies. Woodrow Wilson School of Public and International Affairs. Princeton University, 2001. Working Paper 15.

on-line pracy), polityczny i społeczny kapitału (utrzymywanie kontaktów on-line, analiza wiadomości społeczno-politycznych w Internecie), a także konsumpcja rozrywki.

Alexander Bard i Jan Söderqvist¹⁷⁸ twierdzą, że poprzez społeczną zmianę powstają nowe relacje – ład netokratyczny, który jest jakby pewną formą feudalizmu związanego z kontrolą nad zasobami znajdującymi się w sieci. Kluczem do tych zasobów w opinii autorów są szeroko rozumiane kompetencje. Osoby, które ich nie posiadają, pozostaną wykluczone cyfrowo.



Rysunek 4. Koło wykluczenia informacyjnego

Źródło: *Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020*, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa 2005, s. 15.

Dla zobrazowania procesów charakteryzujących wykluczenie cyfrowe używa się tzw. koła wykluczenia cyfrowego. Cykl zobrazowany na rysunku 4 polega na tym, że w zbiorowościach wykluczonych cyfrowo brakuje popytu na infrastrukturę, co powoduje znikomą jej podaż, wobec czego zanika popyt na usługi (e-administracji), czego efektem jest naturalnie brak podaży e-usług, który z kolei obniża popyt na infrastrukturę informacyjną. Powyższy schemat jest jedną z propozycji rozszyfrowania koła wykluczenia cyfrowego. Kłopot polega na tym, że „zatoczenie” rozpocząć może się w każdym miejscu, a powstrzymanie „toczenia się” koła nie należy do prostych interwencji publicznych.

¹⁷⁸ A. Bard, J. Söderqvist, *Netokracja*, WAiP, Warszawa 2006.

3.3. Od wykluczenia cyfrowego do e-Integracji

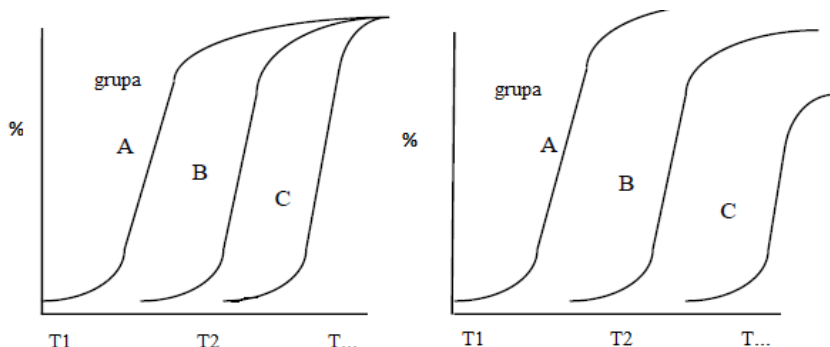
W przypadku braku reakcji na problemy, które stawia przed rozwojem społeczeństw postęp cywilizacyjny, może dojść do nowego rodzaju stratyfikacji społecznej opartej na głębokim wykluczeniu społecznym i informacyjnym, z którym zmagania mogą okazać się trudne. Chodzi tu o powstanie „strukturalnego” wykluczenia cyfrowego, które może się pogłębiać, a w efekcie prowadzi do trwałych zmian społecznych. Robert Putnam sądzi, że zmiany w strukturze i funkcjonowaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych mogą powodować przemiany amerykańskiej struktury społecznej i tym samym prowadzić do „cybernetycznego apartheidu”¹⁷⁹.

Pippa Norris¹⁸⁰ wykorzystuje rozwijaną przez Elihu Katza oraz Everetta Rogersa teorię dyfuzji innowacji. „Dyfuzja jest procesem, w którym innowacje są przekazywane za pośrednictwem niektórych kanałów w czasie do członków systemu społecznego”¹⁸¹. Teoria ta zakłada, że przyjęcie wielu innowacji ma kształt litery S (*Sigmund*). Każdy pomysł lub obiekt, jeżeli jest postrzegany przez użytkownika jako nowy, uważany jest za innowację. Rogers sugeruje, że dana osoba może posiadać wiedzę o innowacji i tym samym ją przyjąć lub odrzucić, gdyż dysponuje pozytywnymi lub nie posiada pozytywnych cech wobec innowacji (technologii). Wdrażane technologie (informacyjno-komunikacyjne) są na początku mało popularne, następnie ich nasycenie wzrasta, a na samym końcu, gdy ich kondensacja osiąga najwyższy punkt, następuje spowolnienie zapotrzebowania na technologie. P. Norris prezentuje dwa modele – normalizacji i stratyfikacji. Badaczka w modelu normalizacji stwierdza, że w początkowej fazie rozprzestrzeniania technologii może zwiększać się nierówność społeczna, ale wraz ze spadkiem cen (Internetu, komputerów itp.) „maruderzy” będą mogli nadrobić zaległości i uzyskać dostęp do technologii, która staje się wszechobecna. Model stratyfikacji wskazuje, że w miarę rozwoju technologii grupy osób posiadających technologie (dostęp i umiejętności) będą utrzymywały przewagę w gospodarce cyfrowej nad grupami osób, które nie posiadają dostępu do technologii. Model normalizacji i stratyfikacji został zaprezentowany na schemacie 7.

¹⁷⁹ R. Putnam, *Samotna gra w kregle. Upadek i odrodzenie wspólnot lokalnych w Stanach Zjednoczonych*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008, s. 282–306.

¹⁸⁰ P. Norris, *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*, Cambridge 2001, s. 30–32.

¹⁸¹ E.M. Rogers, *Diffusion of Innovations, fourth edition*, The Free Press, New York 1995, s. 5. Za: L.B. Birmam, *User competence and influence on the adoption of new technologies: technophobia, exposure to technical jargon, and the support of social networks*. Dostęp 10.08.2013, www.cre8ivemultimedia.com/.../BirmanThesis11



Schemat 7. Schematy normalizacji i stratyfikacji

Źródło: P. Norris, *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*, Cambridge 2001, s. 31.

Zdaniem Sinikka Sassi¹⁸² powyższe modele pozwalają na wyróżnienie czterech wymiarów nierówności społecznych w zakresie sieci teleinformatycznych i są nimi: 1. technokratyczny, 2. struktury społecznej, 3. struktury informacyjnej i wykluczenia, 4. modernizacji i kapitalizmu. W ramach ujęcia technokratycznego wskazuje się, że powinien następować rozwój dostępności Internetu dla różnych grup społecznych. Istnieje przekonanie, że nierówności społeczne można rozwiązywać za pomocą technologii, a administracja publiczna powinna wspierać dostęp do sieci. W ramach wymiaru struktury społecznej utrzymuje się, że problem nierówności w dostępie do Internetu nie leży po stronie dostępności, ale jest on kulturowo zakorzeniony w społeczeństwie. Struktura informacyjna ma swoje odzwierciedlenie w urbanizacji. Mieszkanie w mieście powoduje akces do klasy średniej, a działalność na peryferiach przyczynia się do wykluczenia z różnych sfer życia zawodowego i osobistego. Ostatni element związany z modernizmem i kapitalizmem odnosi się do użytkowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w gospodarce, co w konsekwencji powinno prowadzić do zwiększenia procesów produkcji, dystrybucji oraz konsumpcji.

Wraz z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych naukowcy zajmujący się refleksją nad kształtowaniem społeczeństwa informacyjnego zaczęli formułować wnioski dotyczące zmian struktur społecznych. Umberto Eco uważa, że społeczeństwo dzieli się na trzy klasy: proletariuszy, drobnomieszczaństwo oraz nomenklaturę. „Według najbardziej pesymistycznych przewidywań ukształtuje się społeczeństwo podzielone na trzy klasy: na najniższym poziomie klasa proletariuszy niemających dostępu do komputerów (a tym samym do książek)

¹⁸² S. Sassi, *Cultural differentiation or social segregation? Four approaches to the digital divide*, „New Media and Society” 2005, vol. 7, nr 5, s. 687 i nast.

i uzależnionych całkowicie od przekazu audiowizualnego, czyli telewizji; na poziomie średnim drobnomieszczaństwo, które umie korzystać z komputera biernie (typowym przykładem jest urzędnik linii lotniczych sprawdzający na komputerze rozkład lotów i listy rezerwacji); wreszcie «nomenklatura» (w sowieckim znaczeniu), która wie, jak wykorzystać komputer do analiz, jak funkcjonują programy, jak odróżnić informacje wartościowe od takich, co niczego nie wnoszą»¹⁸³. Nawiązując do koncepcji Umberto Eco, Ryszard Tadeusiewicz¹⁸⁴ wymienia dwie grupy, które występują w społeczeństwie: digitariat oraz proletariat. Digitariat to „kasta uprzywilejowana”, czyli grupa osób, która potrafi wykorzystywać technologie informacyjno-komunikacyjne w różnych aspektach życia zawodowego i osobistego. Proletariat tworzą osoby, które nie potrafią lub nie mogą korzystać z technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Lesław H. Haber wprowadza określenia społeczeństwa analogowego i społeczeństwa digitalnego, odnosząc się tym samym do typologii zaproponowanej przez Marshalla McLuhana. W ramach społeczeństwa digitalnego, które charakteryzuje się użytkowaniem różnych technologii, a obywatele posiadają umiejętności obsługi nowoczesnych urządzeń, występuje digitalna arystokracja, która ma przewagę nad analogowym plebem. „Natężenie aspektów dysfunkcyjnych technologii teleinformacyjnych poprzez umowną «cichą» zgodę megazbiornowości na marginalizację, łącznie ze społecznym wykluczeniem pewnych grup społecznych, na przykład ze względu na wiek, wykształcenie, zawód, stopień zamożności. Rodzi to nowy rodzaj stratyfikacji społecznej – od «digitalnej arystokracji» po «analogowy plebs»”¹⁸⁵.

Brytyjskie ośrodki badawcze on-line zdefiniowały, że osoby pod względem wykluczenia cyfrowego można zaliczyć do czterech kategorii:

- Cyfrowo wykluczeni: mają niewielki lub nie mają wcale możliwości dostępu do Internetu.
- Cyfrowo obojętni: mają środki (lub potencjalnie mają możliwości) na dostęp do Internetu, ale decydują się z niego nie korzystać,
- Cyfrowo zintegrowani: mają łatwy dostęp do Internetu w domu, pracy lub miejscu kształcenia i korzystają z niego,
- Cyfrowo zdeterminowani: korzystają z Internetu, ale nie mają dostępu w dogodnej lokalizacji (dom, praca lub szkoła)¹⁸⁶.

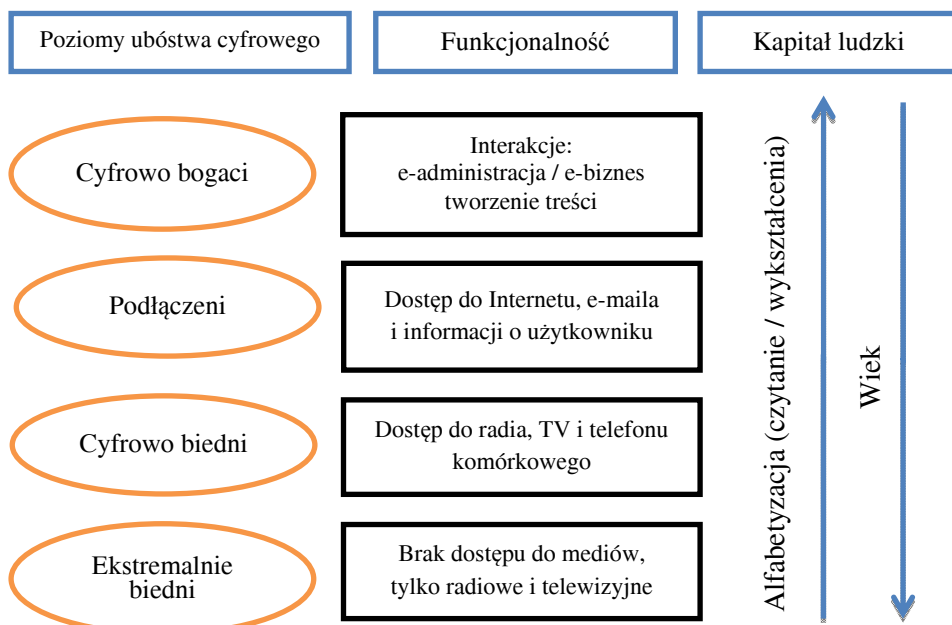
¹⁸³ U. Eco, *Nowe środki masowego przekazu a przyszłość książki* [w:] *Nowe media w komunikacji społecznej XX wieku*, red. M. Hopfinger, Oficyna Naukowa, Warszawa 2002, s. 539–540.

¹⁸⁴ R. Tadeusiewicz, *Spółeczność Internetu*, Wyd. Exit, Warszawa 2002, s. 297.

¹⁸⁵ L.H. Haber, *Od społeczeństwa analogowego do digitalnego – w kierunku samoidentyfikacji* [w:] *Spółeczństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, red. L.H. Haber, M. Niezgoda, Wyd. UJ, Kraków 2006, s. 126.

¹⁸⁶ *Understanding digital inclusion – a research summary*, Ufi Ltd, 2007, s. 12. <http://www.epractice.eu/files/documents/cases/311-1186658960.pdf>. Dostęp 12.01.2012 r.

W literaturze przedmiotu obok koncepcji wykluczenia cyfrowego funkcjonuje koncepcja cyfrowego ubóstwa¹⁸⁷. W ramach koncepcji analizowane jest wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych, jak również poziom dochodów ludności niezbędny do popytu na produkty ICT. W modelu wymienia się cztery typy ubogich cyfrowo. Pierwsza grupa to osoby posiadające niskie dochody i minimalną wiedzę w zakresie stosowania technologii. Druga grupa to mający dostęp do technologii, ale także posiadający niskie dochody i niski kapitał ludzki, w związku z czym nie mogą korzystać z funkcjonalności technologii. Kolejna grupa charakteryzuje się wysokimi dochodami, ale pasywnym korzystaniem z technologii. Ostatnia grupa zarówno posiada wysokie dochody, jak i intensywnie korzysta z możliwości, jakie dają technologie informacyjno-komunikacyjne. Zakres poszczególnych poziomów prezentuje schemat 8.



Schemat 8. Poziomy cyfrowego ubóstwa

Źródło: R. Barrantes, *Analysis of ICT Demand: What Is Digital Poverty and How to Measure It?* [w:] H. Galperin, J. Mariscal, *Digital poverty: Latin American and Caribbean Perspectives*, 2007 s. 36. Dostęp 19.09.2013 r., http://www.ictliteracy.info/rf.pdf/DIRSI_BOOK-ENG.pdf.

¹⁸⁷ R. Barrantes, *Analysis of ICT Demand: What Is Digital Poverty and How to Measure It?* [w:] H. Galperin, J. Mariscal, *Digital poverty: Latin American and Caribbean Perspectives*, 2007, http://www.ictliteracy.info/rf.pdf/DIRSI_BOOK-ENG.pdf s.36.

Należy podkreślić, że prowadzone prace badawcze w województwie podkarpackim wskazują, że występuje tu specyficzna bieda zaradna charakteryzująca się podejmowaniem wielu działań nakierowanych na polepszenie swej sytuacji, nie zaś tylko biernym oczekiwaniem na pomoc. Jednocześnie wśród sposobów radzenia sobie z biedą nie zdiagnozowano działań związanych z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych¹⁸⁸. W ramach prac badawczych pracowników Instytutu Socjologii Uniwersytetu Rzeszowskiego stwierdzono, że różne wymiary zróżnicowania społecznego pokrywają się ze sobą – osoby z kategorii, które mają większą szansę na posiadanie Internetu, znacznie częściej mają lepszej jakości dostęp do sieci, a także w sposób zaawansowany go wykorzystują.

Aby przeciwdziałać wykluczeniu cyfrowemu niezbędny jest szereg inicjatyw podejmowanych na wszystkich szczeblach administracji państwowej, samorządowej oraz współpracy organizacji pozarządowych. Jednym ze sposobów minimalizacji wykluczenia cyfrowego jest popularna w Unii Europejskiej inicjatywa określana mianem e-Integracji. W definicji zaproponowanej przez Grupę Doradczą eEuropa podkreśla się, że e-Integracja „odnosi się do efektywnego uczestnictwa jednostek i społeczności we wszystkich wymiarach społeczeństwa opartego na wiedzy i gospodarce poprzez dostęp do ICT, możliwy dzięki usunięciu barier oraz chęci i gotowości do czerpania korzyści społecznych z takiego dostępu. Oprócz tego, e-Integracja dotyczy stopnia, w jakim ICT przyczyniają się do wyrównania szans i promocji uczestnictwa w społeczeństwie na wszystkich szczeblach (np. relacji społecznych, pracy, kultury, uczestnictwa politycznego itd.)”¹⁸⁹. Z kolei w podręczniku *e-Integracja. Od wizji do działania* definiuje się „e-Integrację jako wszelkie wysiłki sektora publicznego i prywatnego, społeczeństwa obywatelskiego i społeczności technologicznej poświęcone rozwojowi i wykorzystaniu ICT w celu podjęcia kwestii wykluczenia społecznego w każdym aspekcie; stworzenia nowych możliwości dla integrującego równouprawnienia i rozwoju poprzez ICT oraz zapobiegania powstawaniu nowych wykluczeń spowodowanych wprowadzeniem ICT”¹⁹⁰. Priorytetowe działania na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w ramach inicjatywy e-Integracji powinny służyć m.in. pomocą ludziom starszym, niepełnosprawnym w dostępie

¹⁸⁸ Zob. M. Malikowski (red.), *Podkarpacka bieda*, Wyd. Mana, Rzeszów 2005; M. Malikowski, *Podkarpace. Studia socjologiczne*, Wyd. UR, Rzeszów 2010.

¹⁸⁹ D. Kaplan (red.), *e-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*, 2005, s. 7. Dostęp 20.07.2013 r., http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/kaplan_report_einclusion_final_version.pdf.

¹⁹⁰ A. Bianchi, S. Barrios, M. Cabrera, R. Cachia, R. Compañó, N. Malanowski, Y. Punie, G. Turlea, D. Zinnbauer, C. Centeno, *e-Integracja: od wizji do działania*, IPST, (polskie tłumaczenie) Tarnów 2007, s. 5.

do technologii i ukazywać korzyści płynące z zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych. Ważnym elementem jest także wykorzystanie technologii cyfrowych do dostarczania elektronicznych usług publicznych celem poprawy jakości życia obywateli.

**Tabela 8. Czynniki sukcesu projektów przeciwdziałania
wykluczeniu cyfrowemu**

Czynnik sukcesu przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu	Pytanie/kwestia
Fizyczny dostęp	Czy rozwiązania technologiczne są dostępne fizycznie dla mieszkańców?
Odpowiednie rozwiązania technologiczne	Jakie rozwiązania ICT są potrzebne w warunkach lokalnych? Jak i dlaczego mogą chcieć z nich korzystać mieszkańcy?
Przystępność (kosztowa)	Czy mieszkańcy mogą sobie pozwolić na poniesienie kosztów użytkowania ICT?
Zdolności (umiejętności)	Czy ludzie wiedzą, jak korzystać z rozwiązań ICT i ich potencjału?
Odpowiednie zasoby	Czy istnieją treści uwzględniające potrzeby lokalnych społeczności, czy są udostępniane w języku, którym posługują się mieszkańcy?
Czynniki społeczno-kulturowe	Czy mieszkańcy mają ograniczony dostęp do korzystania z rozwiązań ICT ze względu na płeć, rasę lub inne czynniki społeczno-kulturowe?
Zaufanie	Czy ludzie mają zaufanie do korzystania z rozwiązań ICT, na przykład pod względem ochrony prywatności, bezpieczeństwa i cyberprzestępczości?
Otoczenie prawno-regulacyjne	Jak otoczenie prawne wpływa na korzystanie z ICT i jakie zmiany są konieczne, aby wzmocnić korzystanie z ICT?
Lokalne środowisko gospodarcze	Czy istnieje gospodarka lokalna, która zapewnić może samofinansowanie się przedsięwzięć udostępniających treści Internetu i usługi on-line?
Otoczenie makroekonomiczne	Czy państwowa polityka gospodarcza sprzyja upowszechnieniu dostępu do rozwiązań ICT, na przykład w zakresie dostępu do informacji publicznej, przejrzystości działań polityków, deregulacji, inwestycji i kwestii świadczenia pracy?
Wola polityczna	Czy istnieje wola polityczna władz, aby uczynić to, co jest potrzebne do umożliwienia integracji ICT w społeczeństwie?

Źródło: *Spanning the Digital Divide. Understanding and Tackling the Issues*, 2001, s. 4.

Autorzy raportu *Spanning the Digital Divide. Understanding and Tackling the Issues*¹⁹¹ uważają, że administracja projektując działania służące minimalizacji cyfrowej ekskluzji, dla zapewnienia zrównoważonego rozwoju powinna stosować w swych pracach założenie holistyczne, ale też brać pod uwagę uwarunkowania lokalne. Tylko dostęp fizyczny nie jest ważny, wpływ mają także inne czynniki. „Sieć i komputer są niewystarczające, jeśli technologie są wykorzystywane nieefektywnie, a także, jeśli ludzie nie mogą sobie pozwolić na korzystanie z nich lub nie rozumieją, jak z nich skorzystać”¹⁹². Tylko całościowe podejście do minimalizacji wykluczenia cyfrowego może powodować pozytywne skutki dla lokalnego społeczeństwa i gospodarki. Na proponowane przez autorów raportu podejście wpływ mają liczne czynniki, a ich likwidacja związana jest ze wstępną diagnozą sformułowaną za pomocą pytań (zob. tabela 8).

Internet jest niezwykle ważnym zagadnieniem badawczym dla socjologów w kontekście dyfuzji technologii i oddziaływania na społeczeństwo, w którym w przeciągu dwóch ostatnich dekad rozwinął się sektor technologii informacyjno-komunikacyjnych. Początkowo akcentowany dostęp materialny do Internetu jako najważniejszy czynnik wykluczenia cyfrowego zostaje w najnowszych rozważaniach teoretycznych zastąpiony czynnikami związanymi z motywacją, umiejętnościami oraz zaawansowanym użytkowaniem ICT. Wymiary wykluczenia cyfrowego zaproponowane przez Jana van Dijka posłużą do analizy wykorzystania elektronicznej administracji w województwie podkarpackim.

¹⁹¹ Bridges.org, *Spanning the Digital Divide: Understanding and Tackling the Issues*, Zob. www.bridges.org/spanning/report.html

¹⁹² Tamże, s. 5.

Rozdział 4

Badanie rozwoju elektronicznej administracji

4.1. Założenia badań

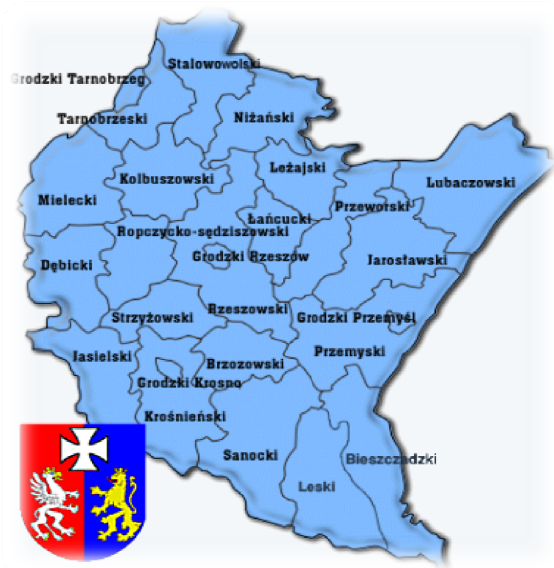
Głównym celem pracy jest ocena stanu rozwoju e-administracji w województwie podkarpackim, ocena dostępu i stopnia wykorzystania w życiu codziennym i kontaktach z administracją publiczną nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Cele szczegółowe badania obejmowały:

- diagnozę stanu wyjściowego informatyzacji, e-administracji w województwie podkarpackim;
- uzyskanie wiedzy na temat wykorzystania i zapotrzebowania mieszkańców województwa podkarpackiego na e-usługi publiczne;
- określenie zakresu wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych wśród mieszkańców województwa podkarpackiego;
- uzyskanie wiedzy w zakresie skali i stopnia wykluczenia cyfrowego oraz kompetencji cyfrowych mieszkańców województwa podkarpackiego i możliwości wykorzystania ich do kontaktów z e-administracją i korzystania z e-usług publicznych;
- określenie potrzeb szkoleniowych mieszkańców województwa podkarpackiego w zakresie kompetencji cyfrowych;
- określenie stanu świadomości kierownictwa oraz pracowników jednostek administracji samorządowej i rządowej w zakresie społeczeństwa informacyjnego i informatyzacji administracji publicznej;
- stworzenie rekomendacji odnośnie do działań, jakie powinny zostać podjęte przez administrację samorządową w sprawie wsparcia rozwoju e-administracji i e-usług.

4.2. Zakres badania

Zakres przestrzenny badania obejmował województwo podkarpackie. Obszar województwa został wybrany m.in. ze względu na słabe rozpoznanie stanu rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Postulaty badania formowania się społeczeństwa informacyjnego w regionie były sygnalizowane na konferencji rzeszowskich socjologów. „Marian Malikowski na konferencji nt. Podkarpacie w świetle dotychczasowych badań socjologicznych (13–14 XII 2004), postulował wskazanie «białych plam» – obszarów, które tylko w niewielkim stopniu lub w ogóle nie zostały poddane badaniu. Z pewnością jednym z takich obszarów jest formułujące się społeczeństwo informacyjne”¹⁹³. Ważnym elementem, który miał wpływ na tematykę badawczą, jest realizacja w województwie podkarpackim projektów infrastrukturalnych finansowanych ze środków Unii Europejskiej m.in. w zakresie e-administracji, e-zdrowia czy sieci szerokopasmowego Internetu. Poniższa mapa prezentuje obszar terytorialny, na którym prowadzono badania zaprezentowane w publikacji.



Rysunek 5. Mapa województwa podkarpackiego

Źródło: www.albumpolski.pl/hmp/rows.php?woj=9.

¹⁹³ M. Szpunar, *Spółeczeństwo informacyjne na Podkarpaciu* [w:] *Spółeczeństwo Podkarpacia w badaniach rzeszowskiego ośrodka socjologicznego*, red. M. Malikowski, Wyd. UR, Rzeszów, 2008, s. 225.

4.2.1. Koncepcja badania

Na schemacie 9 przedstawiono zarys koncepcji badań przedstawionych w pracy, realizowanych w roku 2012. Koncepcja zakładała uwzględnienie celu, podmiotu i przedmiotu badania. Na schemacie zaprezentowano także techniki badawcze oraz analityczne, które zostały użyte w poszczególnych realizowanych badaniach. Poprzez przyjęcie takiego podejścia wszystkim elementom eksploracji przyporządkowane zostało adekwatne instrumentarium badawcze¹⁹⁴. Pomiary przeprowadzone w badaniu składały się z trzech zasadniczych faz:

- **Faza eksploracyjna**, której założeniem było rozpoznanie wszystkich kwestii powiązanych z przedmiotem badania, uszczegółowienie metodologii badania, w tym zaprojektowanie narzędzi badawczych. W ramach fazy uzyskano także informacje z Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego Urzędu Marszałkowskiego o e-usługach publicznych. Podczas pierwszej fazy dokonano też analiz związanych z wypełnianiem zeznania podatkowego PIT oraz samospisem internetowym przez mieszkańców województwa. Przeprowadzenie analiz w fazie eksploracyjnej jest niewystarczające do udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania problemowe postawione w niniejszej pracy. Analiza danych zastanych służyła wstępnemu rozpoznaniu „terenu badań” oraz stanowiła podstawę dalszej eksploracji badawczej.
- **Faza zasadnicza**, której celem było zgromadzenie informacji wchodzących w zakres przedmiotowy badania oraz uzyskanie odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Badanie w ramach tej fazy miało charakter ilościowy – mieszkańcy województwa podkarpackiego, oraz jakościowy – przedstawiciele administracji (samorządowej i rządowej), a także przedstawiciele organizacji pozarządowych.
- **Faza formułowania rekomendacji i wniosków**, której założeniem było sformułowanie wniosków i rekomendacji wynikających z uzyskanego materiału badawczego.

W celu otrzymania jak najbardziej wiarygodnych wyników została zastosowana triangulacja źródeł informacji, polegająca na wykorzystaniu w toku badań różnych metod i źródeł pozyskiwania informacji. Triangulacja zakłada zróżnicowanie metod oraz technik badawczych, a także uzyskanie od różnych grup osób związanych z zakresem badania informacji pozwalających na uchwycenie różnorodnych punktów widzenia. W roku 2014 dokonano wzbogacenia materiału badawczego pozyskanego w latach 2011 i 2012. Przeprowadzono indywidualne wywiady pogłębione oraz zogniskowane wywiady grupowe z mieszkańcami, przedsiębiorcami i przedstawicielami administracji publicznej.

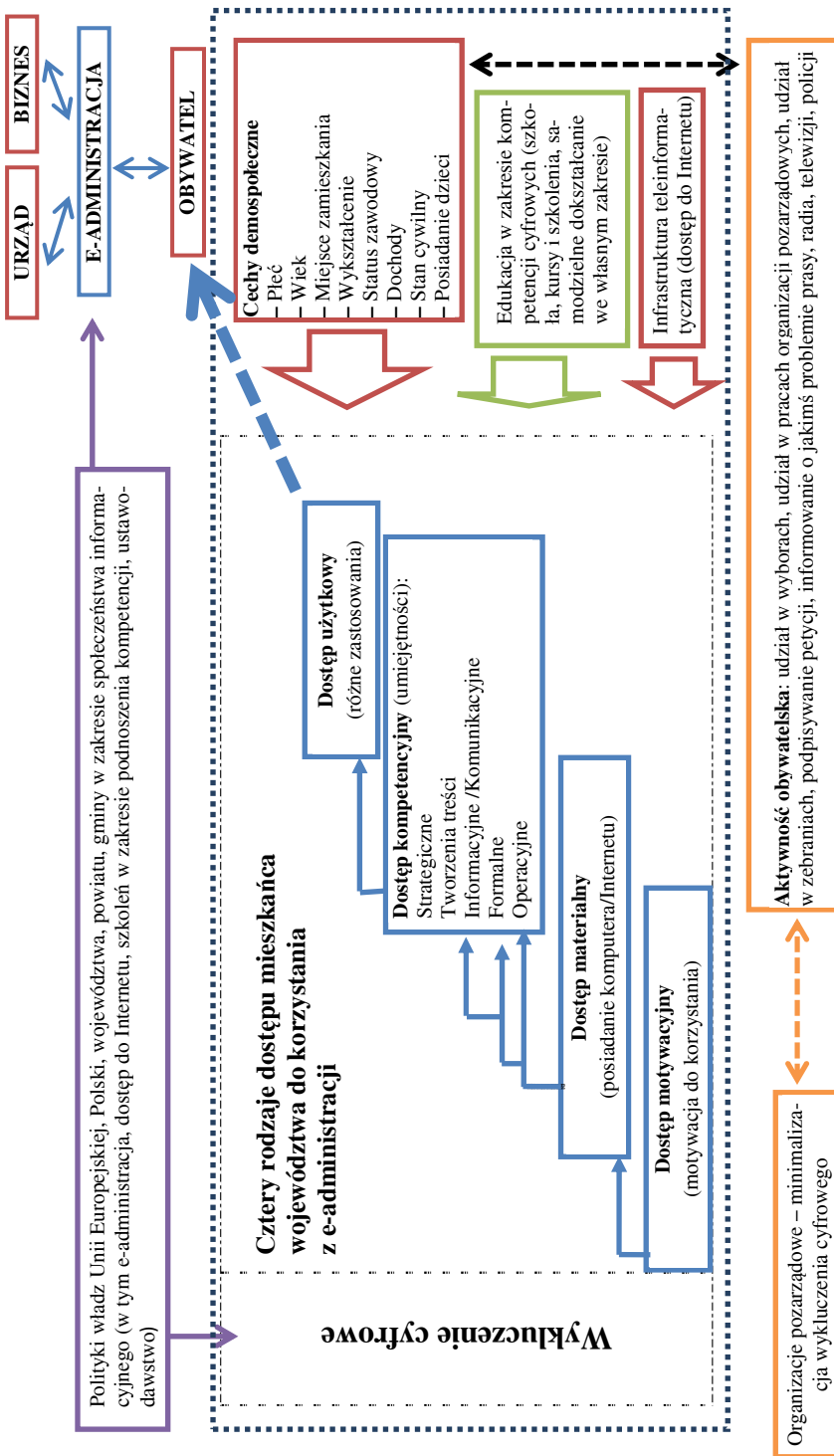
¹⁹⁴ M. Malikowski, M. Niezgoda (red.), *Badania empiryczne w socjologii*, t. I i II, Wyd. WSS-G, Tyczyn 1997.

Tabela 9. Schemat badań

FAZA	CEL BADANIA	PODMIOT BADANIA	PRZEDMIOT BADANIA	TECHNIKA BADAWCZA
1	2	3	4	5
EKSPLORACYJNA	Uzyskanie wiedzy z zakresu: - e-administracji, - e-usług publicznych, - kompetencji cyfrowych, - wykluczenia cyfrowego, - zaangażowania obywatelskiego.	- Listy rankingowe projektów otrzymujących dofinansowanie na projekty infrastrukturalne, - Studia literatury, wyniki badań, - Witryny internetowe, - Analizy Ministerstwa Finansów, Głównego Urzędu Statystycznego	- Rozwój e-administracji w województwie podkarpackim w kontekście projektów finansowanych ze środków strukturalnych Unii Europejskiej, - E-usługi świadczone przez administrację, korzystanie z elektronicznych deklaracji podatkowych (PIT) oraz samospis internetowy 2011 r. - Wykaz kompetencji związanych z informatyzacją – pełnym uczestnictwem w społeczeństwie informacyjnym, - Bariery rozwoju kompetencji związanych z informatyzacją, - Możliwości wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) do pobudzania aktywności obywatelskiej,	Analiza <i>desk</i> i <i>web research</i> (źródeł wtórnych – zastanych)
	Uszczegółowienie metodologii (w tym konsultacje w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Podkarpackiego)	Pracownicy Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego	- Korzystanie z komputera i Internetu, - Korzystanie z e-usług, - Bariery w korzystaniu z e-usług, - Zapotrzebowanie na e-usługi, - Kompetencje cyfrowe mieszkańców województwa,	Konsultacje w zakresie wartości merytorycznej badania. Pilotaż narzędzi badawczych

1	2	3	4	5
ZASADNICZA	Uzyskanie wiedzy w zakresie skali i stopnia wykluczenia cyfrowego oraz kompetencji cyfrowych mieszkańców województwa podkarpackiego i możliwości wykorzystania ich do kontaktów z e-administracją i korzystania z e-usług publicznych	- Mieszkańcy województwa podkarpackiego, N = 1068 - Przedstawiciele organizacji pozarządowych, N = 30 - Przedstawiciele samorządów lokalnych, N = 30	- Umiejętności osób korzystających z komputerów i Internetu, - Nabywanie kompetencji korzystania, - Wymiary wykluczenia cyfrowego,	- Kwestionariusz ankiety połączony z testem kompetencji, N = 1068, - Indywidualny wywiad pogłębiany (IDI) z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N = 30
	Określenie zakresu wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych wśród mieszkańców województwa podkarpackiego		- Dostęp i korzystanie z komputera i Internetu, - Cel korzystania, - Regulomość korzystania, - Czynności wykonywane w Internecie w obszarach życia codziennego (głównie w kontekście nowych technologii)	
	Uzyskanie wiedzy nt. wykorzystania i zapotrzebowania mieszkańców województwa podkarpackiego na e-usługi publiczne		- Rodzaj i skala wykorzystania e-usług publicznych, - Przyczyny korzystania i niekorzystania z e-usług publicznych, - Oczekiwania dotyczące nowych e-usług publicznych, - Korzyści z korzystania z e-usług publicznych, - Bariery w korzystaniu z e-usług publicznych	Indywidualny wywiad pogłębiany (IDI) z przedstawicielami samorządów lokalnych, N = 30
	Określenie potrzeb szkoleniowych mieszkańców województwa podkarpackiego w zakresie kompetencji cyfrowych		- Zapotrzebowanie na szkolenia z obsługi komputera - Zapotrzebowanie na szkolenia z wykorzystania Internetu w codziennym życiu	

1	2	3	4	5
FORMUŁOWANIA REKOMENDACJI I WNIOSKÓW	Określenie stanu świadomości przedstawicieli organizacji pozarządowych w zakresie rozwoju kompetencji cyfrowych, aktywności obywatelskiej i informatyzacji administracji publicznej		• Udział w wyborach, • Udział/praca w organizacjach pozarządowych, • Działalność na rzecz społeczności lokalnej, • Prowadzone działania z zakresu szkoleń komputerowych • Ocena rozwoju e-administracji i e-usług	
	Określenie stanu świadomości przedstawicieli administracji publicznej w zakresie rozwoju kompetencji cyfrowych, e-administracji, e-usług publicznych		• Wykluczenie cyfrowe • Ocena rozwoju e-administracji i e-usług • Realizacja projektów z zakresu społeczeństwa informacyjnego	
	Stworzenie rekomendacji odnośnie do działań, jakie powinny zostać podjęte przez administrację samorządową w sprawie wsparcia rozwoju e-administracji i e-usług Stworzenie rekomendacji co do kierunków współpracy organizacji pozarządowych z administracją samorządową i innymi instytucjami w zakresie rozwoju kompetencji informacyjnych (cyfrowych) oraz aktywności obywatelskiej	Pracownicy Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego	• Rekomendacje dotyczące dostarczenia kompletnych i celowych e-usług publicznych, • Rekomendacje dotyczące rozwoju kompetencji informacyjnych, minimalizacji wykluczenia cyfrowego oraz rozwoju aktywności obywatelskiej,	Konsultacje



Schemat 9. Dostęp do korzystania z e-administracji

Na schemacie 9 zaprezentowano czynniki wpływające na rozwój e-administracji. Wyznaczone założenia badawcze ukazują dużą złożoność analizowanych zjawisk, stąd dla lepszego zrozumienia zależności pomiędzy tymi zjawiskami przedstawiono graficzny model pokazujący sposób powiązania zmiennych uwzględnianych w prezentowanym opracowaniu. Schemat heurystyczny porządkuje poszczególne zmienne i ukazuje kierunki oddziaływań pomiędzy nimi, przez co ułatwia poszukiwanie odpowiedzi na sformułowane pytania badawcze dotyczące funkcjonowania e-administracji w społeczeństwie informacyjnym.

4.2.2. Problemy i hipotezy badawcze

Po zapoznaniu się z literaturą naukową dotyczącą problematyki e-administracji, kompetencji cyfrowych i wykluczenia cyfrowego sformułowane zostały liczne problemy badawcze. Stefan Nowak uważał, że „punktem wyjścia wszelkiego procesu badawczego jest sformułowanie pewnego pytania czy mniej lub bardziej uporządkowanego zbioru pytań”¹⁹⁵. Koniecznym warunkiem podejmowania jakichkolwiek badań naukowych jest uświadomienie sobie przez badacza problemów, a – jak zauważają Chava Frankfort-Nachmias i David Nachmias – „problem badawczy to bodziec intelektualny wywołujący reakcję w postaci badań naukowych”¹⁹⁶. Tym bodźcem stał się z jednej strony rozwój elektronicznej administracji, z drugiej zaś wykluczenie cyfrowe tych, którzy mogliby korzystać z e-administracji, a nie posiadają odpowiednich czynników (motywacji, dostępu, umiejętności). Podsumowując intelektualne wyzwanie określenia funkcjonowania e-administracji w województwie podkarpackim, określono pytania badawcze, do których dopasowano hipotezy badawcze. Do niektórych pytań badawczych trudno jest sformułować hipotezę naukową, w związku z tym sformułowano twierdzenia, które ze względu na charakter pracy mają znaczenie praktyczne, gdyż mogą zostać wykorzystane m.in. przy realizacji projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej.

Tabela 10. Problemy, tezy oraz hipotezy badawcze

Problemy główne	Problemy szczegółowe	Hipotezy i tezy
1	2	3
I. Jak wygląda motywacja do korzystania z Internetu?	P. Jakie są powody niekorzystania z Internetu?	H. Im wyższy wiek, tym częściej osoby o takiej cesze deklarują, że powodem niekorzystania z Internetu jest to, że tego nie potrzebują lub nie są zainteresowane.

¹⁹⁵ S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, PWN, Warszawa 1985, s. 26.

¹⁹⁶ Ch. Frankfort-Nachmias, D. Nachmias, *Metody badawcze w naukach społecznych*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2001, s. 67.

1	2	3
	P. Jaki jest związek pomiędzy brakiem znajomości obsługi Internetu a funkcjonowaniem w życiu zawodowym?	H. Im wyższy wiek, tym częściej odczuwany jest przez mieszkańców województwa brak Internetu w życiu zawodowym.
	P. Jakie są przyczyny braku udziału w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?	T. Najczęstszym powodem nieuczestniczenia w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych jest brak potrzeby.
	P. Jak wyglądają deklaracje uczestnictwa w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?	H. Wraz ze wzrostem wieku spada potrzeba uczestnictwa w kursach (szkoleniach) z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych.
II. Jak wygląda dostęp materialny?	P. Jaki jest związek pomiędzy posiadaniem Internetu a miejscem zamieszkania?	H. Im większa jednostka osadnicza, tym większy odsetek osób deklarujących posiadanie Internetu.
	P. Jaki jest związek pomiędzy posiadaniem Internetu a wykształceniem?	H. Im niższe wykształcenie, tym niższe deklaracje dotyczące posiadania Internetu.
	P. Jakie czynniki wpływają na posiadanie Internetu w domu?	H. Im częściej w gospodarstwie domowym znajdują się osoby poniżej 25. r. ż., (dzieci), tym większe prawdopodobieństwo posiadania Internetu.
	P. W jakich miejscach mieszkańcy województwa podkarpackiego najczęściej korzystają z Internetu?	T. Mieszkańcy województwa podkarpackiego bardzo rzadko korzystają z Internetu w miejscach innych niż dom i praca.
	P. Z jakich powodów w gospodarstwach domowych nie ma dostępu do Internetu?	T. Najczęstszym powodem braku Internetu jest brak potrzeby posiadania.
III. Jak wygląda dostęp kompetencyjny?	P. W jaki sposób mieszkańcy województwa zdobywają umiejętności z zakresu obsługi Internetu?	T. Najczęstszymi sposobami zdobywania umiejętności z zakresu obsługi Internetu jest nauka w szkole / uczelni oraz pomoc ze strony znajomych/ rodziny.
	P. Jaki procent mieszkańców województwa korzysta z komputera?	
	P. Jaki procent mieszkańców województwa korzysta z Internetu?	
	P. Do jakich celów wykorzystywany jest Internet?	T. Mieszkańcy województwa najczęściej używają Internetu w celu zdobywania informacji.

1	2	3
	P. Jak wygląda poziom kompetencji cyfrowych wśród mieszkańców województwa podkarpackiego?	H. Im wyższy poziom wykształcenia, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych mierzonych testem kompetencji. H. Im większa jednostka osadnicza, którą zamieszkuje respondent, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych mierzonych testem kompetencji. H. Im niższy wiek, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych mierzonych testem kompetencji.
IV. Jak wygląda korzystanie z e-administracji, e-usług publicznych (dostęp użytkowy)?	P. Kto częściej korzysta z e-usług publicznych?	H. Im wyższe wykształcenie, tym częstsze korzystanie z e-usług publicznych. H. Im większa jednostka osadnicza, którą zamieszkuje respondent, tym częstsze korzystanie z e-usług publicznych. H. Im niższy wiek, tym częstsze korzystanie z e-usług publicznych.
	P. Jak wygląda zaufanie do e-administracji?	H. Im wyższe wykształcenie, tym większe zaufanie do e-administracji. H. Im większa jednostka osadnicza, którą zamieszkuje respondent, tym większe zaufanie do e-administracji. H. Im niższy wiek, tym większe zaufanie do e-administracji.
	P. Z jakich e-usług najczęściej korzystają mieszkańcy województwa podkarpackiego?	T. Wśród osób korzystających z Internetu najczęściej realizowaną e-usługą jest składanie deklaracji podatkowej przez Internet.
	P. Jakie są powody korzystania z e-usług publicznych?	T. Wśród osób korzystających z Internetu najważniejszym powodem związanym z wykorzystywaniem e-usług publicznych jest oszczędność czasu.
	P. W jaki sposób mieszkańcy województwa podkarpackiego najczęściej załatwiają sprawy administracyjne?	T. Mieszkańcy, załatwiając sprawy administracyjne, najczęściej pobierają formularze ze stron www urzędów. Rządziej odsyłają wypełnione formularze lub załatwiają całą sprawę przez Internet.
	P. Jakie są przyczyny niekorzystania z e-usług publicznych?	T. Najważniejszym powodem niekorzystania z e-usług publicznych jest przyzwyczajenie do tradycyjnego załatwiania spraw.
	P. Jakie są oczekiwania dotyczące e-usług publicznych?	T. Mieszkańcy województwa podkarpackiego nie są zainteresowani korzystaniem z e-administracji świadczącej e-usługi publiczne.

1	2	3
V. Jak wygląda rozwój e-administracji i kompetencji cyfrowych w opinii przedstawicieli samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych?	P. Jakie są główne powody niekorzystania przez mieszkańców województwa podkarpackiego z e-administracji w opinii przedstawicieli administracji publicznej?	T. Głównymi powodami ograniczającymi korzystanie z e-administracji jest słaby dostęp do Internetu oraz wysokie koszty Internetu.
	P. Jakie są główne powody niekorzystania przez mieszkańców województwa podkarpackiego z e-administracji w opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych?	T. Głównymi powodami ograniczającymi korzystanie z e-administracji jest brak kompetencji i słaba infrastruktura dostępu do Internetu.

4.2.3. Operacjonalizacja problematyki badawczej

Jak postulował Stefan Nowak, „Jeśli nie znamy sensu empirycznego terminów, jakimi się posługujemy, nie jesteśmy w stanie poddać empirycznej kontroli hipotez przez nas formułowanych, albowiem nie wiemy, jakie zjawiska należałoby obserwować, aby naszą hipotezę uprawomocnić, a jakie, żeby ją obalić”¹⁹⁷. Stosowane w problematyce badawczej pojęcia z poziomu teoretycznego muszą zostać przełożone na poziom empiryczny, musimy zatem zoperacjonalizować problematykę badawczą. Poprzez operacjonalizację rozumiemy dobór odpowiednich wskaźników i opis czynności badawczych, jakie musimy wykonać, aby zdiagnozować badane zjawisko. Stefan Nowak podaje, że „wskaźnikiem jakiegoś zjawiska Z nazywać będziemy takie zjawisko W, którego zaobserwowanie pozwoli nam (w sposób bezwyjątkowy lub z określonym czy choćby wyższym od przeciętnego prawdopodobieństwem) określić, iż zaszło zjawisko Z”¹⁹⁸. Pytania zaprezentowane poniżej są definicjami operacyjnymi – dzięki nim istnieje możliwość przejścia z poziomu teoretycznego na poziom empiryczny i poddanie obserwacji zagadnień związanych z e-administracją. Ogólny zarys problematyki badawczej został przedstawiony na poniższym schemacie.

Na koniec warto podkreślić, że wybór adekwatnych metod badawczych nie jest dla badacza rzeczą łatwą, a przeprowadzona operacjonalizacja powinna wskazywać, jaką metodę badawczą uznać za właściwą. W niniejszej pracy operacjonalizacja jest szczególnie ważną kwestią, gdyż problem badawczy funkcjonuje na wielu płaszczyznach i wymiarach społecznej rzeczywistości. Poprawnie przeprowadzona część metodologiczna służy do opisu i wyjaśniania analizowanych zjawisk, a w konsekwencji formułowania wniosków, a także rekomendacji dla społecznej praktyki.

¹⁹⁷ S. Nowak (red.), *Studia z metodologii nauk społecznych*, PWN, Warszawa 1965, s. 245–246.

¹⁹⁸ Tamże, s. 247.

Schemat 10. Ogólny schemat problematyki badawczej

Grupa problemowa zmiennej	Zmienne	Wskaźniki / Pytania
1	2	3
Dostęp do korzystania z e-administracji i usług oferowanych w Internecie	Dostęp motywacyjny	Proszę powiedzieć, z jakich powodów nie korzysta Pan(i) z Internetu? 1. Nie mam odpowiednich umiejętności (2...3...) 8. Nie wiem/trudno powiedzieć
		Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości komputera w życiu prywatnym / życiu zawodowym? (2 pytania) 1. Tak 2. Nie
		Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości Internetu w życiu prywatnym / zawodowym? (2 pytania) 1. Tak 2. Nie
		Czy chciał(a)by Pan(i) wziąć udział w bezpłatnym szkoleniu z obsługi komputera? 1. Tak 2. Nie 3. Nie wiem
		Czy chciał(a)by Pan(i) wziąć udział w bezpłatnym szkoleniu z wykorzystania Internetu w codziennym życiu? 1. Tak 2. Nie 3. Nie wiem
		Dlaczego nie chciałby(a) Pan(i) wziąć udziału w szkoleniu? 1. Jestem za stary(a) 2. Nie stać mnie finansowo 3. Nie potrzebuję tego 4. Boję się komputera 5. Boję się Internetu 6. Inne, jakie?
		Internet zabiera mnóstwo czasu 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Internet wymaga zaawansowanych umiejętności 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Internet jest tani 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Internet nie jest dla mnie 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		W Internecie nie ma niczego ciekawego 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam

1	2	3
		Nie jest łatwo założyć Internet 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Proszę ocenić sytuację, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy wykonywanie obowiązków zawodowych byłoby trudniejsze dla wielu ludzi? 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Proszę ocenić sytuację, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie mieliby mniej rozrywki 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Proszę ocenić sytuację, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie byliby gorzej poinformowani jako konsumenci 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Proszę ocenić sytuację, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie byliby gorzej poinformowani jako obywatele 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Proszę ocenić sytuację, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to kontakt z rodziną i znajomymi byłby utrudniony 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
		Proszę ocenić sytuację, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to ludzie czuliby się osamotnieni 1. Całkowicie się zgadzam 2. Zgadzam się 3. Trudno powiedzieć 4. Nie zgadzam się 5. Całkowicie się nie zgadzam
	Dostęp materialny	Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym telefon komórkowy? 1. Tak 2. Nie
		Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym komputer/laptop? 1. Tak 2. Nie
		Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym dostęp do Internetu? 1. Nie 2. Tak, w jaki sposób... 1. Linia telefoniczna poprzez modem lub podłączenie cyfrowe typu ISDN (2... 3...) 7. Nie wiem/ trudno powiedzieć
		Z jakich powodów Pana(i) gospodarstwo domowe nie ma dostępu do Internetu? 1. Internet nie jest nam potrzebny (2... 3...) 11. Nie wiem/trudno powiedzieć
		Czy korzysta Pan(i) z komputera w domu/ pracy/ znajomych/ uczelni/ innych miejscach? (5 pytań) 1. Codziennie (2... 3...) 6. Nie korzystam
		Czy korzysta Pan(i) z Internetu w domu/ pracy/ znajomych/ uczelni/ innych miejscach? (5 pytań) 1. Codziennie (2... 3...) 6. Nie korzystam

1	2	3
	Dostęp kompetencyjny	Czy zamierza Pan(i) założyć Internet w Pana(i) gospodarstwie domowym? 1. Tak, w okresie najbliższego roku 2. Tak, ale później niż w okresie najbliższego roku 3. Nie 4. Nie wiem/trudno powiedzieć
		Czy korzysta Pan(i) z komputera? 1. Tak 2. Nie
		Czy korzysta Pan(i) z Internetu? 1. Tak 2. Nie
		Od ilu lat korzysta Pan(i) z Internetu?
		Do jakich celów używa Pan(i) Internet? 1. do pracy (2... 3...) 7. nie wiem/trudno powiedzieć
		W jaki sposób uczył(a) się Pan(i) obsługi Internetu? 1. W szkole, uczelni (2... 3...) 7. Inne, jakie?.....
		Test kompetencji cyfrowych na 3 poziomach (niski, średni, wysoki) z zakresu: 1. MS Office 2. MS Excel 3. MS Power Point 4. Poczty elektronicznej 5. Windows
	Dostęp użytkowy	Czy ostatnio poszukiwał(a) Pan(i) informacji na stronach internetowych urzędów? 1. Tak, w ciągu ostatniego miesiąca 2. Tak, w ciągu ostatnich 6 miesięcy 3. Tak, między 6 a 12 miesięcy 4. Nie
		Jak często wykonuje Pan(i) następujące czynności podczas korzystania z Internetu? SKALA [1. Nie korzystam, 2. Kiedykolwiek, 3. W ostatnim tygodniu] 1. Przeglądanie stron www (2... 3...) 26. Twórczość własna w Internecie (m.in. tworzenie bloga)
		Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku (np. w domu?) SKALA [1. Nie korzystałem(am), 2. Pobierałem(am) formularze ze strony, 3. Odsyłałem(am) wypełnione formularze przez Internet, 4. Załatwiałem całą sprawę drogą urzędową przez Internet łącznie z opłatami] 1. Podatek od osób fizycznych (2... 3...) 22. Inne, jakie?
		Dlaczego kontaktując się z administracją publiczną w ciągu ostatniego roku nie korzystał(a) Pan(i) z Internetu? 1. Brak umiejętności (2... 3...) 10. Inne powody, jakie?
Funkcjonowanie e-administracji	Wiedza o e-administracji	Z czym kojarzy się Panu(i) pojęcie e-administracji / elektronicznej administracji?
		Czy słyszał(a) Pan(i) o ePUAP-ie (Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej)? 1. Tak, 2. Nie

1	2	3
	Rodzaj i częstotliwość kontaktu z administracją publiczną	Jak często załatwia Pan(i) sprawy urzędowe w jednostkach administracji publicznej? 1. Raz w roku 2. Rzadko – kilka razy w roku 3. Często – kilkanaście razy w roku 4. Nie załatwiam samodzielnie spraw w urzędach, dzieci, krewni załatwiają je za mnie 5. W ogóle nie załatwiam spraw w urzędach
		W jaki sposób najczęściej w ciągu ostatniego roku kontaktował(a) się Pan(i) z jednostkami administracji publicznej? 1. Osobiście 2. Telefonicznie 3. Poczta tradycyjną 4. Internetowo
		Czy dysponuje Pan(i) podpisem kwalifikowanym? 1. Tak, 2. Nie
		Czy dysponuje Pan(i) profilem zaufanym ePUAP? 1. Tak, 2. Nie
	Bariery w korzystaniu z e-administracji	Czy załatwiając sprawy w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu napotkał Pan(i) bariery (utrudnienia) wynikające ze strony urzędów? 1. Nie, 2. Tak, jakie.....? 1. Brak aktualnych informacji na stronach urzędów (2... 3...) 10. Inne, jakie?
Korzyści w korzystaniu z e-administracji	Jakie Pana(i) zdaniem są korzyści wynikające z korzystania z e-usług publicznych 1. Oszczędność czasu (2... 3...) 10. Nie wiem/ trudno powiedzieć	
Zaufanie do e-administracji	Proszę ocenić poziom Pana(i) zaufania do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet 1. Bardzo wysoki 2. Wysoki 3. Średni 4. Niski 5. Bardzo niski 6. Nie wiem	
Sklonność do korzystania z e-administracji	Założmy, że umiał(a)by Pan(i) korzystać z Internetu, to czy byłby(a) Pan(i) skłonny(a) załatwiać swoje sprawy urzędowe w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu? 1. Tak, 2. Nie	
	Jakie działania ze strony urzędów skłoniłyby Pana(i) do załatwiania spraw w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu? 1. Stałe uaktualnianie informacji na stronie internetowej (2... 3...) 13. Nie wiem/trudno powiedzieć	

1	2	3
	Zapotrzebowanie na e-usługi publiczne	Jakiego typu sprawy urzędowe chciałby(aby) Pan(i) w przyszłości móc załatwiać przez Internet i na jakim poziomie? SKALA [1. Wyszukiwanie informacji, 2. Pobieranie formularzy, a następnie tradycyjnie, 3. Pobieranie formularzy i ich odesłanie przez Internet, 4. Pobieranie formularzy i ich odesłanie przez Internet razem z dokonaniem wszelkich opłat, 5. Nie potrzebuję Internetu do załatwienia takiej sprawy, 6. Nie przewiduję załatwienia takiej sprawy] 1. Deklaracja podatkowa (2... 3...) 15. Inne, jakie?

4.2.4. Metody badawcze

Z uwagi na złożoność niniejszego projektu badawczego zastosowano triangulację metod badawczych (ilościowych i jakościowych) oraz źródeł danych (dane zastane i dane wywołane). Do osiągnięcia poszczególnych celów częściowych badania zastosowano zróżnicowane metody i techniki badawcze: „często pojawiające się pytanie, czy należy wybrać jakościowe, czy ilościowe metody badawcze, jest problemem fikcyjnym, cały zaś konflikt między «ilościowcami» a «jakościowcami» – swoistym nieporozumieniem. O zastosowaniu konkretnych metod decyduje cel badań, problemy badawcze, charakterystyka analizowanych zjawisk społecznych, wreszcie, wielowymiarowość rzeczywistości społecznej, a nie preferencje poszczególnych badaczy, wynikające często z braku kompetencji metodologicznych w podejściu konkurencyjnym”¹⁹⁹.

Metoda ilościowa wykorzystana w niniejszej rozprawie pozwoliła uchwycić liczbowe i obiektywne wyniki. Podstawowym celem badania o charakterze ilościowym jest identyfikacja prawidłowości wielostronnych oraz określenie wielkości analizowanych zjawisk. Badania realizowane z wykorzystaniem metody ilościowej pozwalają również zminimalizować możliwe subiektywne zniekształcenia wyników przez badacza i badanych, a tym samym umożliwiają uzyskanie rzetelności wyników. Dużą wartość poznawczą i praktyczną badań metodą ilościową wynika również z faktu, że możliwe jest zachowanie reprezentatywności statystycznej, co zostało dokonane w niniejszej eksploracji, a tym samym istnieje możliwość uogólniania wyników z próby badawczej na całą populację województwa podkarpackiego.

Badanie na reprezentatywnej próbie badawczej zostało przeprowadzone poprzez bezpośredni wywiad z respondentem przy wykorzystaniu kwestionariusza wywiadu. Wywiad kwestionariuszowy umożliwia udział ankietera w do-

¹⁹⁹ M. Jasiński, M. Kowalski, *Fatszywa sprzeczność: metodologia jakościowa czy ilościowa?* [w:] *Ewaluacja ex-post. Teoria i praktyka badawcza*, red. A. Haber, Wyd. PARP, Warszawa 2007, s. 100.

tarcu do badanych i udział w procesie wywiadu – wytłumaczenie celu i założeń badania oraz pomoc przy wypełnianiu kwestionariusza. W badaniu reprezentatywnym wybór tej techniki uzasadniony jest częstą koniecznością tłumaczenia respondentom (szczególnie wykluczonym cyfrowo) sensu pytań w zakresie możliwości wykorzystania komputera i Internetu. Przeszkolony zespół ankierów (zawodowi ankierzy, studenci i doktoranci Instytutu Socjologii Uniwersytetu Rzeszowskiego) realizujący badania terenowe przy zastosowaniu kwestionariusza wywiadu znacząco wpływa na rzetelność oraz poprawność uzyskanych wyników.

Metoda jakościowa umożliwia dotarcie do nieujawnianych bezpośrednio sposobów zachowania i opinii, a także na dogłębne zrozumienie i interpretację. W metodzie badacz zazwyczaj koncentruje się na pojedynczym respondencie i jego interpretacji rzeczywistości. Metoda jakościowa pozwala także na zachowanie reprezentatywności w sensie typologicznym – dobór uczestników reprezentujących różne stanowiska, opinie w przedmiocie badania.

Podczas badań wykorzystana została technika indywidualnych wywiadów pogłębionych (ang. *IDI – Individual in Depth Interviews*), w ramach której wywiad przeprowadzany jest na podstawie uprzednio przygotowanego scenariusza. W przeciwieństwie do wywiadu kwestionariuszowego, w trakcie IDI istnieje możliwość modyfikacji scenariusza w zależności od specyfiki respondenta, charakteru udzielanych przez niego odpowiedzi, a także wątków, które nie zostały uwzględnione na etapie opracowywania scenariusza wywiadu. Zaletą IDI jest mniejsze ryzyko pominięcia w trakcie wywiadu kwestii ważnych z punktu widzenia respondenta, specyfiki reprezentowanej instytucji.

Analiza źródeł zastanych (ang. *desk research*) i zawartości stron internetowych (ang. *web research*) korzysta z wtórnych źródeł danych, które zostały wytworzone poza badaniem, a ich wartość merytoryczna uzasadnia ich użycie. Do źródeł można m.in. zaliczyć: opracowania, publikacje, badania, strony internetowe z zawartością. Badania prowadzone technikami *desk research* i *web research* w stosunku do eksploracji terenowych są niskokosztowe oraz umożliwiają łatwy i szybki dostęp do informacji. Technika pozwala zebrać i uporządkować dane odnoszące się do zagadnienia. W niniejszych badaniach technika *desk research* i *web research* wykorzystana została do:

- przeglądu literatury i opracowań badawczych dotyczących: wykluczenia cyfrowego, kapitału ludzkiego, kompetencji cyfrowych, kapitału społecznego, e-administracji oraz e-usług publicznych,
- identyfikacji i analizy rodzajów funkcjonowania e-administracji, e-usług publicznych świadczonych w województwie podkarpackim.

W roku 2014 autor publikacji przeprowadził dodatkowo zogniskowane wywiady grupowe (ang. *FGI – focus group interview*), których celem było pozna-

nie opinii oraz zrozumienia zachowań, postaw i preferencji względem korzystania z elektronicznej administracji itp. Zogniskowany wywiad grupowy to dyskusja, w której brało udział od 6–8 osób. Prowadził ją moderator, posilkując się uprzednio sporządzonym scenariuszem wywiadu.

4.2.5. Dobór prób i przebieg badania

Pierwszym etapem było przeprowadzenie badań za pomocą kwestionariusza wywiadu z dorosłymi mieszkańcami województwa podkarpackiego, mając na uwadze dyrektywę, w myśl której „cel badań powinien określać badaną zbiorowość, a nie odwrotnie”²⁰⁰. Próba badawcza dla mieszkańców regionu została wylosowana z rejestru ludności prowadzonego przez Wojewódzki Bank Danych Terenowych przy Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim. Próba imienna składała się z 1068 osób w wieku 18–65 lat. Granice wieku ustalono ze względu na możliwość dokonywania czynności administracyjnych przez dorosłych mieszkańców oraz możliwości pracy zawodowej. Wylosowane jednostki spełniały określone kryteria dotyczące płci, wieku i wielkości miejsca zamieszkania. Wykonanie tych założeń w praktyce było przedmiotem późniejszej kontroli. Sprawdzano nie tylko fakt realizacji wywiadu czy zgodność pozyskanych informacji ze stanem faktycznym, ale również poprawność wypełnienia kwestionariusza (od strony technicznej). Dane statystyczne, takie jak płeć, wiek oraz wielkość miejscowości zamieszkania, uzyskane podczas doboru próby, pochodziły z oficjalnych publikacji Głównego Urzędu Statystycznego. W sytuacji braku realizacji wywiadu z osobą z próby podstawowej (odmowa, nieobecność itp.) ankieterzy postępowali według ustalonego sposobu, celem uzyskania reprezentatywności badania. Dobór osoby z próby rezerwowej odbywał się losowo: metodą ustalonej ścieżki (ang. *random route*)²⁰¹. Aby odszukać mieszkanie (budynek), w którym zostanie dobrany respondent z próby rezerwowej, do adresu podanego w formularzu należy doliczyć 3 dalsze adresy. Jako pojedynczy adres należy rozumieć mieszkanie w bloku wielorodzinnym lub dom jednorodzinny niepodzielony na osobne lokale mieszkaniowe. Trzeci doliczony adres określa miejsce, w którym należy dobrać respondenta. W obrębie budynków wielorodzinnych kolejne mieszkania doliczamy według rosnącej numeracji. Po osiągnięciu ostatniego mieszkania w budynku kolejne adresy doliczamy w kolejnym budynku.

1. Jeżeli budynki są zlokalizowane wzdłuż ulicy, to kolejny adres dobieramy w budynku po tej samej stronie ulicy.
 - a) Jeżeli poprzedni budynek miał numer nieparzysty, to jako kolejny traktujemy budynek według rosnącej numeracji.

²⁰⁰ S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, PWN, Warszawa 1985, s. 45.

²⁰¹ Schemat ścieżki doboru zaczerpnięto z pracy *Fieldwork jest sztuką*, red. P. Sztabiński, Z. Sawiński, F. Sztabiński, Wyd. IFiS PAN, Warszawa 2005, s. 98.

- b) Jeżeli poprzedni budynek miał numer parzysty, to jako kolejny traktujemy budynek według malejącej numeracji.
 - c) Po osiągnięciu końca ulicy (ślepego, to jest niestanowiącego skrzyżowania z inną ulicą) dalsze odliczanie adresów należy przeprowadzić na tej samej ulicy po przeciwnej stronie.
 - d) Po osiągnięciu skrzyżowania stanowiącego początek ulicy dalsze odliczanie adresów należy przeprowadzić na ulicy krzyżującej się z poprzednią ulicą, wybierając pierwszy budynek według reguły „lewej ręki”.
2. Jeżeli budynki nie są zlokalizowane wzdłuż ulicy (np. osiedle), to kolejny adres dobieramy w budynku o kolejnym numerze według numeracji rosnącej.
- a) Po osiągnięciu skupiska budynków (osiedla) wracamy na jego początek i kolejny adres dobieramy przy pierwszej napotkanej ulicy lub na pierwszym napotkanym osiedlu. Jeśli jest to ulica, to pierwszy budynek wyznacza reguła „lewej ręki”. Jeśli jest to osiedle, to dalsze odliczanie należy rozpocząć od budynku o najniższym numerze.

W celu usunięcia potencjalnych błędnych interpretacji pytań i udoskonalenia narzędzia badawczego pod kątem przydatności uzyskanych danych, badanie zasadnicze poprzedził pilotaż (20 kwestionariuszy), na podstawie którego została skonstruowana końcowa metodologia oraz kwestionariusz wywiadu. Po pilotażu narzędzie badawcze zostało wzbogacone o dodatkowe pytania filtrujące oraz poprawione zostało brzmienie zadawanych pytań.

Kolejnym etapem były badania (wywiady) z przedstawicielami organizacji pozarządowych (30 osób) i jednostek administracji publicznej (30 osób). W doborze celowym zostały wybrane jednostki w sposób subiektywny, tak aby były one najbardziej użyteczne, tj. po 15 osób realizujących i 15 nierealizujących działania z zakresu społeczeństwa informacyjnego na każdą badaną grupę.

Materiał badawczy z roku 2012 został wzbogacony wynikami z badań zrealizowanych przez autora w 2014 r. W ramach projektu badawczego przeprowadzono 30 wywiadów, w tym z osobami korzystającymi z elektronicznej administracji oraz osobami niekorzystającymi z elektronicznej administracji. Z przedstawicielami każdej z wymienionych kategorii informatorów zrealizowano po 15 wywiadów IDI. Dobór w badaniu IDI miał charakter celowy (ang. *purposive sampling*). Wzięły w nim udział osoby dysponujące możliwie pogłębioną wiedzą w zakresie problematyki niniejszego badania. Rozmówcy byli także zróżnicowani pod względem cech demospołecznych, tj.: płci, wieku (+18 lat), miejsca zamieszkania czy wykształcenia. Do przeprowadzenia wywiadu został opracowany scenariusz wywiadu.

Materiał badawczy w ramach grantu został także wzbogacony poprzez przeprowadzenie 6 FGI. Badania dokonano w trzech grupach respondentów: obywateli (2 FGI) – osób powyżej 18. roku życia, przedsiębiorców (2 FGI) – osób prowa-

dzących działalność gospodarczą, pracowników administracji (2 FGI) – osoby związane z administracją publiczną preferowane z pomocy społecznej. Ze względu na założone cele badawcze respondenci podzieleni zostali na sześć grup fokusowych według następujących kryteriów rekrutacyjnych:

- FGI 1 – mężczyźni i kobiety, korzystający z Internetu przy załatwianiu spraw urzędowych, jak i załatwiający je w sposób tradycyjny (bezpośrednio w urzędzie);
- FGI 2 – mężczyźni i kobiety, załatwiający sprawy urzędowe tylko w sposób tradycyjny (w urzędzie);
- FGI 3 – mężczyźni i kobiety, przedsiębiorcy, załatwiający sprawy urzędowe związane z prowadzeniem działalności gospodarczej zarówno przez Internet, jak i w urzędzie;
- FGI 4 – mężczyźni i kobiety, przedsiębiorcy, załatwiający sprawy urzędowe związane z prowadzeniem działalności gospodarczej tylko w sposób tradycyjny (w urzędzie);
- FGI 5 – mężczyźni i kobiety, pracownicy jednostek administracji publicznej odpowiedzialni za realizację spraw urzędowych w e-Urzędzie;
- FGI 6 – mężczyźni i kobiety, pracownicy jednostek administracji publicznej odpowiedzialni za realizację spraw urzędowych w sposób tradycyjny.

4.2.6. Uwagi o statystycznym opracowaniu wyników

Badanie na reprezentatywnej próbie mieszkańców województwa podkarpackiego $N = 1068$ w wieku 18–65 lat zostało przeprowadzone na poziomie ufności 95% (0,95) i błędzie oszacowania (błądnie maksymalnym) 3%. Taka wielkość próby została wylosowana w Wojewódzkim Ośrodku Informatyki i Terenowych Baz Danych przy Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim w Rzeszowie.

Uzyskane wyniki zostały opracowane z zastosowaniem statystyk opisowych dla zmiennych zależnych i niezależnych. Statystyki zostały dopasowane do odpowiednich skal pomiarowych i pozwoliły określić zakres badania. W pracy zastosowano testy analiz statystycznych, tj.: test niezależności chi-kwadrat, współczynnik korelacji liniowej r-Pearsona, współczynnik korelacji Spearmana, analizę wariancji ANOVA i inne. Zastosowanie wskazanych testów statystycznych pozwoliło na uzyskanie informacji dotyczących istotności statystycznej pomiędzy poszczególnymi analizowanymi zmiennymi. Należy zaznaczyć, że w opracowaniu zaprezentowano wyniki posiadające różny rozkład odpowiedzi, który jest rezultatem zastosowania pytań filtrujących (reguł przejścia) m.in. dla osób korzystających z Internetu i elektronicznej administracji. Dodatkowo przy

analizach nie dokonywano opisu wyników w sytuacji występowania małych liczebności. Także liczebności w tabelach w niektórych analizach różnią się ze względu na braki danych w odpowiedziach.

4.2.7. Kim byli respondenci? Charakterystyka badanej próby

Ze względu na specyfikę tematu – korzystania z elektronicznej administracji – została wylosowana reprezentatywna próba mieszkańców województwa podkarpackiego (N = 1068) według stanu na 31.12.2009 r. Z danych Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań w 2011 r. województwo podkarpackie zamieszkiwało 2022 tys. osób, w tym 984 tys. mężczyzn i 1038 tys. kobiet. Zdecydowana większość mieszka na wsi – 1183 tys., a w miastach zamieszkuje 839 tys.²⁰² Dokładny obraz próby pozwala na właściwą diagnozę odnoszącą się do motywów korzystania z elektronicznej administracji w kontekście wykluczenia cyfrowego.

Na wstępie zostaną zaprezentowane rozkłady odnoszące się do zmiennych społeczno-demograficznych badanej próby, tj.: wieku, miejsca zamieszkania, płci, dochodu na osobę w rodzinie, wykształcenia, statusu zawodowego, stanu cywilnego i zamieszkiwania w gospodarstwie domowym osób do 25. roku życia. W ramach prac badawczych zgromadzono 1068 kwestionariuszy wywiadów, które pozwoliły zdobyć wiedzę o poglądach mieszkańców województwa podkarpackiego, stanowiąc tym samym próbę reprezentatywną.

Próba ze względu na reprezentacyjny charakter odzwierciedla cechy populacji mieszkańców województwa podkarpackiego w wieku 18–65 lat. Mediana wynosiła 39, co wskazuje, że 50% respondentów było w wieku poniżej 39. roku życia.

W analizowanej próbie więcej było kobiet (51,7%; N = 552) niż mężczyzn (48,3%; N = 516). Dysproporcje związane są ze strukturą społeczeństwa – współczynnikiem feminizacji. Z Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2011²⁰³ wynika, że w roku 2011 na 100 mężczyzn przypadało 105 kobiet.

W badanej próbie większość stanowiły osoby pracujące 41,9% (N = 446), z tego 46,4% (N = 239) to mężczyźni, którzy później niż kobiety przechodzą na emeryturę/rentę i stanowią mniejszy odsetek osób bezrobotnych. Aż 15,5% (N = 165) respondentów było na emeryturze bądź rencie, a 10,8% (N = 115) uczyło się. Szczegółowy rozkład procentowy statusu zawodowego w podziale na płeć zaprezentowano w tabeli 11.

²⁰² Wyniki Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2011. Podstawowe informacje o sytuacji demograficzno-społecznej ludności Polski oraz zasobach mieszkaniowych http://www.stat.gov.pl/gus/5840_12766_PLK_HTML.htm. Dostęp 20.04.2012 r.

²⁰³ Tamże.

Tabela 11. Status zawodowy kobiet i mężczyzn (N = 1068)

Status zawodowy	Płeć		Ogółem (%)
	Kobieta (%)	Mężczyzna (%)	
Pracuję na stałe – umowa o pracę	37,7%	46,4%	41,9%
Pracuję dorywczo	6,0%	7,2%	6,6%
Pracuję na własny rachunek/działalność gospodarcza	3,8%	7,4%	5,5%
Jestem rolnikiem	2,6%	5,8%	4,1%
Jestem bezrobotnym(a)	9,3%	9,9%	9,6%
Jestem uczniem/studentem	12,0%	9,5%	10,8%
Zajmuję się domem	9,8%	0%	5,1%
Jestem emerytem(ką)/rencistą(tką)	17,3%	13,6%	15,5%
Inna sytuacja	1,5%	0,2%	0,8%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: opracowanie własne.

Pytanie o dochody jest pytaniem drażliwym, na które respondenci nie zawsze chcą odpowiadać. W badaniu odmowy odpowiedzi udzieliło 13,8% (N = 147) osób. Najczęściej dochód wśród podkarpackich respondentów mieścił się w przedziale od 500 do 999 zł i był niższy od średniego dochodu netto w marcu 2011 r., który wyniósł według Diagnozy Społecznej w gospodarstwach w przeliczeniu na osobę 1295 zł dla Polski i 1069,25 zł dla województwa podkarpackiego²⁰⁴.

Tabela 12. Procentowy rozkład dochodów netto na członka rodziny (N = 1068)

Miesięczne dochody netto na osobę w gospodarstwie domowym	L	%	% skumulowany
499 zł i mniej	248	23,2%	23,2%
500–999 zł	378	35,4%	58,6%
1000–1499 zł	165	15,4%	74,1%
1500–1999 zł	69	6,5%	80,5%
2000–2499 zł	28	2,6%	83,1%
2500 zł i więcej	33	3,1%	86,2%
Odmowa odpowiedzi	147	13,8%	100,0%
Ogółem	1068	100,0%	

Źródło: opracowanie własne.

²⁰⁴ Zob. Diagnoza społeczna, raporty: Czapiński J., Panek T. (red.) (2011). Diagnoza społeczna [2011]. www.diagnoza.com, s. 46.

Zdecydowana większość badanych pozostawała w związkach małżeńskich – 63,3%. Więcej osób pozostających w formalnych związkach było wśród kobiet (53,1%). Z kolei mężczyźni stanowili większość (55,7%) osób stanu wolnego – łącznie stan wolny w badaniu reprezentowało 31,5% mieszkańców.

Większość respondentów to osoby zamieszkujące z osobami do 25. roku życia²⁰⁵. Kobiety i mężczyźni różnią się liczbą młodych osób zamieszkujących gospodarstwo domowe i związane jest to najprawdopodobniej z różnicami statusu rodzinnego analizowanych osób.

4.2.8. Eksperci z jednostek samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych

Wyniki, które prezentowane są w niniejszej pracy, pochodzą z dokonanych indywidualnych wywiadów pogłębionych z przedstawicielami podkarpackich organizacji pozarządowych. W sumie przeprowadzono w 2012 r. 30 rozmów z różnymi przedstawicielami organizacji. Wszystkie wywiady zostały nagrane, a następnie sporządzono transkrypcję, która została wykorzystana w dalszej części opracowania. Aby zagwarantować poufność respondentom biorącym udział w badaniu, zastosowano kodowanie materiału badawczego w taki sposób, aby nie naruszać anonimowości osób udzielających informacji.

Dane zgromadzone w badaniu mają po pierwsze charakter wiedzy eksperckiej, gdyż przeprowadzono rozmowy z przedstawicielami organizacji wykorzystujących technologie informacyjno-komunikacyjne w swojej działalności, a także realizujących przedsięwzięcia z zakresu społeczeństwa informacyjnego. Uzyskane informacje pozwalają odtworzyć działania z zakresu e-administracji, wykluczenia cyfrowego. Informacje są także źródłem inspiracji i rekomendacji oraz zastosowania ICT w działalności zarówno organizacji, jak i mieszkańców oraz samorządowców województwa podkarpackiego. Z drugiej strony przeprowadzone rozmowy pozwalają na dostrzeżenie, jak w sposób praktyczny wykorzystywane są technologie informacyjno-komunikacyjne w regionie. Badania umożliwiają spojrzenie z perspektywy osób „z dołu” w zakresie rozwoju elektronicznej administracji. Należy jednak zaznaczyć, że wnioski z badań, niezależnie od swojej trafności, nie są statystycznie reprezentatywne, ale pozwalają na uzupełnienie danych wpływających z badań ilościowych.

Przeprowadzono także indywidualne wywiady pogłębione z przedstawicielami administracji samorządowej (gminy wiejskie, miejsko-wiejskie, miejskie,

²⁰⁵ W badaniu przyjęto, że do 25. roku życia są to osoby w wieku edukacyjnym i będą one miały wpływ na „obecność” komputerów i Internetu w gospodarstwie domowym.

starostwa powiatowe oraz Urząd Marszałkowski, Wojewódzki Urząd Pracy) i administracji rządowej (Podkarpacki Urząd Wojewódzki). Wywiady objęły ogółem 30 osób reprezentujących różne instytucje i stanowiska w poszczególnych urzędach, tj. wójtów (burmistrz), sekretarzy, kierowników jednostek organizacyjnych, a także osoby odpowiedzialne za informatykę (informatycy). Eksperci przekazali istotne informacje dotyczące różnorodnych aspektów związanych z rozwojem społeczeństwa informacyjnego, w tym funkcjonowania elektronicznej administracji oraz wykluczenia cyfrowego.

Rozdział 5

Dostęp motywacyjny a e-administracja

Wykluczenia cyfrowego nie można zredukować do kwestii technologicznych, o czym była już wcześniej mowa. Dostęp do Internetu oraz posiadanie komputera, wiedza, a także umiejętności cyfrowe stanowią zasadnicze elementy związane z korzystaniem z elektronicznej administracji. Należy jednak podkreślić, że najważniejsza jest motywacja, chęć posiadania Internetu oraz wykorzystywania go dla własnych potrzeb, w tym korzystania z e-administracji. „Szanse życiowe ludzi w coraz większym stopniu zależą od chęci, możliwości i umiejętności wykorzystania Internetu. Osoby, które chcą i potrafią z niego korzystać, będą lepiej przygotowane jednocześnie na wyzwania społeczeństwa informacyjnego”²⁰⁶.

Jednym z głównych celów niniejszej pracy jest odpowiedź na pytanie, jakiego typu bariery ograniczają korzystanie z Internetu i elektronicznej administracji. Wymaga to przeprowadzenia analiz dotyczących zachowań mieszkańców województwa podkarpackiego w kontekście wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych. W założeniach koncepcji Jana van Dijka²⁰⁷ modelu dostępu do technologii pierwsze ograniczenia związane są z motywacją, gdyż to właśnie motywacja jest podstawowym krokiem do korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Zarówno badania prowadzone przez van Dijka, jak i polskich badaczy²⁰⁸ podkreślają kluczową rolę motywacji i świadomości. W związku z powyższym respondentom niekorzystającym z Internetu zadano pytanie o deklarowane powody nieużywania Internetu. Przeprowadzona

²⁰⁶ A. Kuczyńska, R. Oryszczyszyn, *Pokolenie 50+. Pierwsze kroki w cyfrowy świat. Ku sieciowej codzienności*, Stowarzyszenie Miasta w Internecie, Warszawa–Białystok–Tarnów 2011, s. 12.

²⁰⁷ J.A.G.M. van Dijk, *The Network Society. Social Aspects of New Media*, Sage 2012, s. 197 i nast.

²⁰⁸ H. Sobocka-Szczapa (red.), *Wykluczenie cyfrowe na Mazowszu. Raport końcowy z badań*, IPiSS, Warszawa 2011; D. Batorski, J.M. Zając (red.), *Między alienacją a adaptacją*, Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”, Warszawa 2011; Ł. Arendt, *Wykluczenie cyfrowe – zagadnienia teoretyczno-empiryczne* [w:] E. Kryńska, Ł. Arendt, *Wykluczenie cyfrowe na rynku pracy*, IPiSS, Warszawa 2010; Ł. Arendt, *Wykluczenie cyfrowe w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw*, IPiSS, Warszawa 2009.

eksploracja badawcza odnosi się do cech społeczno-demograficznych, tj. płci, wieku, wykształcenia, miejsca zamieszkania, sytuacji zawodowej, dochodu oraz zamieszkiwania w gospodarstwie domowym osób do 25. roku życia.

5.1. Powody niekorzystania z Internetu

Respondentom, którzy nie korzystali z Internetu (N = 341 na 1068 przebadanych osób, tj. 32%), zadano pytanie odnoszące się do powodów takiego stanu rzeczy. Najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Z jakich powodów nie korzysta Pan(i) z Internetu?” była odpowiedź: „Internet nie jest mi potrzebny” (41,2%). W badaniu 37,4% respondentów przyznało także, iż nie korzysta z Internetu, gdyż nie ma odpowiednich umiejętności, a 8,6% badanych mieszkańców województwa stwierdziło, że koszty dostępu do Internetu są zbyt wysokie i to w owych kosztach należy upatrywać jednej z przyczyn niekorzystania przez nich z ogólnosiwiatowej sieci komputerowej. Dodatkowo 5,5% osób stwierdziło, że nie jest użytkownikami Internetu, gdyż nie ma on nic ciekawego do zaoferowania. Poza tym 1,9% mieszkańców za jeden z powodów nieużywania Internetu podało jego szkodliwe działanie, np. demoralizowanie dzieci czy zabieranie czasu. W trakcie badania 1,2% respondentów udzielając odpowiedzi na analizowane pytanie, wybrało stwierdzenie: „ze względów prywatności lub bezpieczeństwa”. Oprócz powyższych stwierdzeń zawartych w przygotowanej liście odpowiedzi 6,9% mieszkańców wskazało na jeszcze inne przyczyny niekorzystania z Internetu. Uzyskane wyniki świadczą, że głównym powodem nieużywania Internetu jest brak potrzeby korzystania, szczególnie jest to widoczne wśród osób z przedziałów wiekowych 45–54 lata i 55–65 lat – najczęściej wskazywanym powodem na analizowane pytanie wielokrotnego wyboru była odpowiedź: „Internet nie jest mi potrzebny”.

Należy zaznaczyć, że mieszkańcy wsi wskazywali częściej w porównaniu do osób zamieszkujących inne jednostki osadnicze jako powody niekorzystania z Internetu brak potrzeby oraz nieposiadanie odpowiednich umiejętności. Także osoby będące na emeryturze i rencie częściej w stosunku do osób w innej sytuacji zawodowej wymieniali powyższe powody. Czynnikiem, który ma istotne znaczenie, jest także dochód. Wśród osób o najniższych dochodach częściej w porównaniu do innych analizowanych przedziałów dochodowych respondenci wskazywali niekorzystanie z sieci z braku potrzeby i umiejętności.

Podsumowując przyczyny nieużywania Internetu wśród mieszkańców województwa podkarpackiego, należy wskazać, że najczęściej wymieniany był brak potrzeby – odpowiedzi „Internet nie jest mi potrzebny”. Dokonując analizy zebranego materiału badawczego, należy zaznaczyć, że powodem takiego stanu

może być zarówno brak wiedzy odnoszącej się do możliwości wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych, jak też brak odpowiednich usług i treści. Minimalizacja wykluczenia cyfrowego nie powinna ograniczać się do kwestii infrastrukturalnych, ale przede wszystkim należy skupić się na ograniczeniu barier związanych z brakiem motywacji, wiedzy i umiejętności wykorzystywania Internetu. Należy zaznaczyć, że na dalszym planie mieszkańcy województwa wskazywali kwestie związane ze środkami finansowymi, które potrzebne są do opłacenia abonamentu internetowego.

5.2. Udział w szkoleniach

Niekorzystających z Internetu mieszkańców województwa podkarpackiego ($N = 341$) zapytano o skłonność do udziału w szkoleniach z zakresu obsługi komputera i Internetu. Dostarczenie informacji dotyczących zapotrzebowania na szkolenia jest szczególnie ważne ze względu na możliwość realizacji programów szkoleniowych dla osób wykluczonych cyfrowo. Ogólnie, mieszkańcy województwa podkarpackiego niekorzystający z Internetu w większości nie wykazywali wysokiej skłonności do udziału w szkoleniach, dzięki którym mogliby podnieść swoje kompetencje cyfrowe.

Wśród osób nieużywających komputera 71,6% stwierdziło, że nie jest zainteresowane udziałem w takim szkoleniu. W celu sprawdzenia istotności związku między płcią, wiekiem, wykształceniem, miejscem zamieszkania i dochodami a odpowiedzią na pytanie: „Czy chciał(a)by Pan(i) wziąć udział w bezpłatnym szkoleniu z obsługi komputera?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testów okazał się nieistotny statystycznie. Płeć nie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Osoby ze wszystkich przedziałów wiekowych (18–24 lata, 24–34 lata, 35–44 lata, 45–55 lat oraz 55–65 lat) z taką samą częstością wybierają odpowiedź: „tak”, „nie” oraz „nie wiem” na analizowane pytanie. Także wykształcenie nie ma wpływu na udział w bezpłatnym szkoleniu z obsługi komputera. Kolejną zmienną, która nie różnicuje respondentów ze względu na zamiar uczestnictwa w szkoleniu komputerowym, było miejsce zamieszkania. Ostatnia zmienna, jaką jest dochód, również nie wpływała na deklarację udziału w szkoleniu.

Mieszkańcy województwa zostali zapytani o skłonność do udziału w szkoleniach dotyczących wykorzystania Internetu w codziennym życiu. Biorąc pod uwagę, iż badania powinny posłużyć minimalizacji wykluczenia cyfrowego, zakres tematyczny eksploracji został ukierunkowany na zdiagnozowanie realnych możliwości podnoszenia kompetencji cyfrowych przez mieszkańców województwa. Wśród osób niekorzystających z Internetu 71,7% nie jest zainteresowane

sowane udziałem w szkoleniu z zakresu obsługi omawianego medium. Liczba osób deklarujących brak chęci udziału w szkoleniach powinna być wzięta pod uwagę przy projektowaniu kampanii promocyjnych, które za pomocą odpowiednich środków przekonałyby do uczestnictwa w takiej inicjatywie. W celu sprawdzenia istotności związku między płcią, wiekiem, miejscem zamieszkania, dochodami oraz sytuacją zawodową i odpowiedzią na pytanie: „Czy chciał(a)by Pan(i) wziąć udział w bezpłatnym szkoleniu z wykorzystania Internetu w codziennym życiu?” przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testów okazał się nieistotny statystycznie.

5.3. Powody nieuczestniczenia w szkoleniach informatycznych

Aby zdiagnozować powody braku chęci udziału w szkoleniach podnoszących kompetencje cyfrowe, respondentom, którzy nie używają komputera i Internetu (N = 341), zadano pytanie dotyczące przyczyn takiego stanu rzeczy. Analiza otrzymanego materiału badawczego wskazuje, że najczęściej (54,1%) na pytanie wielokrotnego wyboru: „Dlaczego nie chciał(a)by Pan(i) wziąć udział w szkoleniu?” respondenci, którzy nie posiadają umiejętności obsługi Internetu, odpowiadali, że po prostu tego nie potrzebują. Jako drugi najczęściej wymieniamy powód (21,6%) respondenci podali, że są za starzy. Poza tym 11,5% badanych przyznało, że nie stać ich finansowo na udział w szkoleniu. W badaniu kolejnym powodem był strach przed Internetem (3,4%). Nieco mniejszy odsetek odpowiedzi wskazywał – boję się komputera (2,0%). Oprócz powyższych stwierdzeń zawartych w przygotowanej liście odpowiedzi 7,4% respondentów podało jeszcze inne przyczyny, z powodu których nie chcą wziąć udziału w szkoleniu.

Poznanie powodów braku chęci uczestnictwa w szkoleniach podnoszących kompetencje cyfrowe jest bardzo ważne w aspekcie minimalizacji wykluczenia cyfrowego. Analizując czynniki demospołeczne, można wskazać pewne uwarunkowania związane z cyfrową nierównością. Bardzo ważną cechą w kontekście braku chęci udziału w szkoleniach podnoszących kompetencje cyfrowe jest wiek respondentów. Wśród badanych z przedziałów wiekowych 45–54 lata i 55–65 lat najczęstszą odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Dlaczego nie chciał(a)by Pan(i) wziąć udział w szkoleniu?” była odpowiedź: „nie potrzebuję tego”. Także w innych analizowanych zmiennych niezależnych najczęstszymi powodami był brak potrzeby – szczególnie widoczny wśród osób z niższym wykształceniem, emerytów i rencistów oraz z niższymi dochodami. Płeć nie

różnicuje omawianego zagadnienia. Respondenci często także wskazywali na to, że są za starzy. Należy jednocześnie zauważyć, że zgromadzony materiał badawczy wskazuje, iż bariera finansowa nie jest istotną determinantą wpływającą na skłonność do uczestnictwa w szkoleniach komputerowych. Otrzymana diagnoza może zostać wykorzystana do zaplanowania cyklu szkoleń mających na celu podniesienie kompetencji cyfrowych mieszkańców.

Określanie potrzeb szkoleniowych mieszkańców powinno być integralną częścią rozwoju elektronicznej administracji i powinno się odbywać zawsze w kontekście otoczenia, a w przypadku województwa podkarpackiego realizacji projektów infrastrukturalnych z zakresu rozbudowy infrastruktury oraz e-usług publicznych. Analizując otrzymane wyniki, należy stwierdzić, że generalnie respondenci nie wyrażali skłonności do uczestnictwa w szkoleniach z zakresu podnoszenia kompetencji cyfrowych. Taki stan rzeczy może spowodować, że część mieszkańców nie będzie posiadała odpowiednich umiejętności, a tym samym nie będzie użytkownikami elektronicznej administracji. Dlatego też trzeba przeprowadzać kampanie informacyjne, które będą uświadamiać osobom wykluczonym praktyczne korzyści, jakie mogą zaowocować w przypadku podjęcia edukacji w zakresie nabycia kompetencji cyfrowych. Kolejnym elementem mogą być szkolenia, które w sposób praktyczny pozwolą uzyskać odpowiednie umiejętności obsługi komputera i Internetu.

5.4. Odczuwanie braku znajomości komputera i Internetu w życiu prywatnym

W celu sprawdzenia istotności związku między płcią, wiekiem, miejscem zamieszkania oraz sytuacją zawodową a odpowiedzią na pytania: „Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości komputera w życiu prywatnym?” oraz „Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości Internetu w życiu prywatnym?” (wśród niekorzystających z komputera i Internetu $N = 341$) przeprowadzono testy istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testów okazał się nieistotny statystycznie. Płeć, wiek, sytuacja zawodowa, miejsce zamieszkania nie różnicują odpowiedzi.

W niniejszym badaniu stwierdzono za pomocą testu chi-kwadrat istotność statystyczną pomiędzy odczuwaniem braku komputera w życiu prywatnym a wykształceniem ($\chi^2 = 15,59$; $df = 7$; $p < 0,05$). Większość respondentów 86,4% nie odczuwa braku znajomości komputera w życiu prywatnym. Podobnie jak w sytuacji odczuwania braku znajomości komputera, tak i braku znajomości Internetu w życiu prywatnym w powiązaniu z wykształceniem występuje istotność statystyczna ($\chi^2 = 15,74$; $df = 7$; $p < 0,05$). Wykształcenie róż-

nicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Większość (85,6%) osób, które nie korzystają z Internetu, nie odczuwa braku znajomości omawianego medium w życiu prywatnym.

Aby sprawdzić, czy występuje związek pomiędzy płcią a odpowiedziami na pytania dotyczące odczuwania braku znajomości komputera i Internetu w życiu zawodowym (wśród niekorzystających z komputera i Internetu $N = 341$), wykonano test chi-kwadrat. W ocenie braku znajomości komputera wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 7,02$; $df = 2$; $p < 0,05$). Płeć różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. W badaniu 91,7% mężczyzn zadeklarowało, iż brak znajomości komputera nie przeszkadza im w życiu zawodowym. Kobiet, które udzieliły negatywnej odpowiedzi na analizowane pytanie, było 84,3%. Część pań (3,8%) wybrała odpowiedź: „nie dotyczy”. Wśród panów taka odpowiedź nie padła ani razu.

Podobnie jak w przypadku braku znajomości komputera w życiu zawodowym, także brak znajomości Internetu okazał się być istotny statystycznie ($\chi^2 = 6,72$; $df = 2$; $p < 0,05$). Kobiety częściej niż mężczyźni deklarują, że odczuwają brak znajomości Internetu w życiu zawodowym (odpowiednio: 11,9% oraz 8,8%). Jednocześnie 3,8% pań stwierdziło, że ich to pytanie nie dotyczy. Odpowiedź tego typu ani razu nie została wskazana przez ankietowanych mężczyzn.

Oprócz istotności płci w odczuwaniu braku znajomości komputera i Internetu w życiu zawodowym, także wykształcenie okazało się być istotnym czynnikiem. Wynik testu pomiędzy wykształceniem a pytaniem: „Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości komputera w życiu zawodowym?” okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 23,16$; $df = 12$; $p < 0,05$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. W badaniu 87,6% respondentów nie odczuwa braku obsługi komputera w życiu zawodowym (szczególnie istotne w przypadku osób z niższym wykształceniem).

Istotność występuje również w sytuacji odczuwania braku Internetu w życiu zawodowym a wykształceniem. W celu sprawdzenia istotności związku między wykształceniem osób badanych a odpowiedzią na pytanie: „Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości Internetu w życiu zawodowym?” przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 31,47$; $df = 14$; $p < 0,01$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie, gdyż 87,6% badanych respondentów stwierdziło, że nie odczuwa braku znajomości Internetu w życiu zawodowym – szczególnie istotne wśród osób z niższym wykształceniem.

Nie stwierdzono istotności statystycznej pomiędzy odczuwaniem braku znajomości komputera i Internetu w życiu zawodowym z następującymi zmiennymi: wiekiem, miejscem zamieszkania, dochodami i sytuacją zawodową.

5.5. Opinie o Internecie

W ramach procedury badawczej postanowiono sprawdzić, w jaki sposób postrzegany jest Internet zarówno przez korzystających, jak i niekorzystających z omawianego medium (N = 1068). W kwestionariuszu wywiadu zadano pytania o ocenę różnych aspektów funkcjonowania Internetu (5-punktowa skala Likerta). Do określenia wewnętrznej struktury skali została wykonana eksploracyjna analiza czynnikowa metodą głównych składowych. Celem określenia czynników użyto kryterium Kaisera, na podstawie którego stwierdzono, że analizowana zmienna składa się z jednego czynnika. Wyodrębniony czynnik wyjaśnia 47,18% wariancji wyniku, co świadczy o jego umiarkowanej sile. Tabela 13. przedstawia ładunki czynnikowe dla poszczególnych pozycji.

Tabela 13. Opinie o Internecie (macierz głównych składowych, N = 1068)

	Składowa
	1
Internet zabiera mnóstwo czasu	,294
Internet wymaga zaawansowanych umiejętności	,785
Internet jest tani	-,293
Internet nie jest dla mnie	,884
W Internecie nie ma niczego ciekawego	,867
Nie jest łatwo założyć Internet	,714

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 14. Opinie o Internecie (Alfa Cronbacha, N = 1068)

Opinie dotyczące Internetu	Średnia skali po usunięciu pozycji	Wariancja skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji	Alfa Cronbacha po usunięciu pozycji
Internet zabiera mnóstwo czasu	17,16	14,102	,199	,781
Internet wymaga zaawansowanych umiejętności	16,10	10,788	,615	,675
Internet jest tani	16,37	14,082	,197	,782
Internet nie jest dla mnie	15,58	9,786	,721	,637
W Internecie nie ma niczego ciekawego	15,42	10,571	,700	,650
Nie jest łatwo założyć Internet	15,58	11,995	,516	,706

Źródło: opracowanie własne.

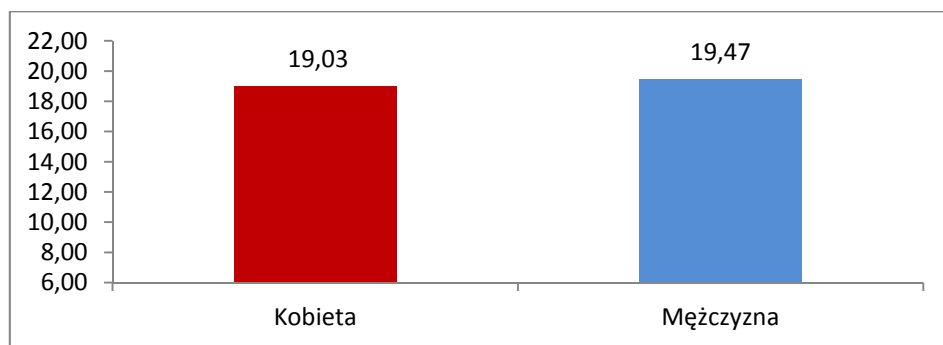
Analiza rzetelności została przeprowadzona metodą Alfa Cronbacha (tabela 14). Wartości statystyki Alfa policzone dla skali (pytanie 17 – opinia o Internecie) plasują się na zadowalającym poziomie. Spójność pozycji dla skali wynosi Alfa = 0,749. Warto jednak zaznaczyć, że dwie pozycje nieco zaniżają wartość statystyki Alfa: „Internet zabiera mnóstwo czasu” (Alfa po usunięciu pozycji = ,781) oraz „Internet jest tani” (Alfa po usunięciu pozycji = ,782).

W ramach procedury analitycznej dokonano weryfikacji wpływu zmiennych metryczkowych na opinie o Internecie (tabela 15). Analizę przeprowadzono za pomocą korelacji tau-b Kendalla dla zmiennych porządkowych. Zaobserwowane wyniki pokazują, że wszystkie zmienne metryczkowe są istotnie powiązane ze wskaźnikiem (suma pytania 17 – opinie o Internecie). Dodatnią zależność stwierdzono pomiędzy wskaźnikiem opinii o Internecie a dochodem netto ($r = 0,134$; $p < 0,001$) oraz wykształceniem ($r = 0,296$; $p < 0,001$). Należy zaznaczyć, iż w obu przypadkach siła korelacji plasuje się na niskim poziomie. Pozostałe zmienne, takie jak miejsce zamieszkania oraz wiek, okazały się być ujemnie skorelowane ze wskaźnikiem opinii o Internecie. W przypadku miejsca zamieszkania ($r = -0,116$; $p < 0,001$) oraz wieku ($r = -0,385$) siła zaobserwowanych zależności plasuje się na niskim poziomie.

Tabela 15. Korelacja pomiędzy wskaźnikiem opinii o Internecie a zmiennymi metryczkowymi (N = 1068)

		Dochód netto	Miejsce zamieszkania	Wykształcenie	Wiek
Opinie o Internecie	Współczynnik korelacji	,134	-,116	,296	-,385
	Istotność (dwustronna)	,000	,000	,000	,000

Źródło: opracowanie własne.

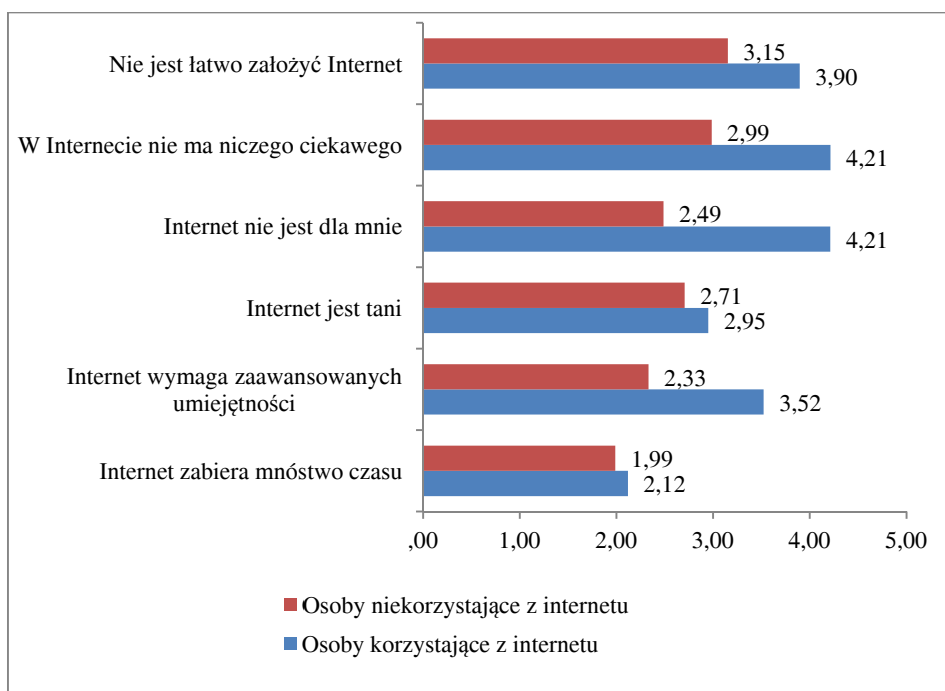


Wykres 4. Opinie o Internecie a płeć (N = 1068)

Źródło: opracowanie własne.

Aby określić, czy płeć ma wpływ na wyrażanie opinii o Internecie, dokonano analizy za pomocą testu t-Studenta dla prób niezależnych. Nieco wyższą średnią charakteryzowali się mężczyźni ($M = 19,47$; $SD = 4,10$) w porównaniu do kobiet ($M = 19,03$; $SD = 3,97$). Zaobserwowane wyniki okazały się być nieistotne statystycznie ($t = -1,784$; $df = 1061$; $p = 0,08$). Należy jednak dodać, iż uzyskany wynik plasuje się na poziomie trendu.

W celu sprawdzenia, czy istnieje różnica w postawie wobec Internetu (mierzonej za pomocą poszczególnych stwierdzeń ocenianych na 5-stopniowej skali²⁰⁹) między jego użytkownikami ($N = 727$) i osobami niekorzystającymi z ogólnodostępnej sieci komputerowej ($N = 341$), przeprowadzono test istotności różnic t-Studenta. Wyniki testu okazały się istotne statystycznie w przypadku wszystkich stwierdzeń. Fakt, iż ktoś jest lub nie jest użytkownikiem Internetu, różnicuje postawę wobec ogólnodostępnej sieci komputerowej.



Wykres 5. Opinie o Internecie osób korzystających i niekorzystających z tego medium (N = 1068)

Źródło: opracowanie własne.

²⁰⁹ Etykiety skali: 1 – całkowicie się zgadzam, 2 – zgadzam się, 3 – trudno powiedzieć, 4 – nie zgadzam się, 5 – całkowicie się nie zgadzam.

Wyniki dla poszczególnych stwierdzeń prezentują się w sposób następujący:

- osoby niekorzystające z Internetu ($M = 3,15$; $SD = 0,96$) częściej niż użytkownicy ogólnodostępnej sieci komputerowej ($M = 3,90$; $SD = 0,85$) zgadzają się ze stwierdzeniem, że „nie jest łatwo założyć Internet”; $t(590,41) = 12,19$; $p < 0,001$;
- osoby niekorzystające z Internetu ($M = 2,99$; $SD = 1,09$) częściej niż użytkownicy tego medium ($M = 4,21$; $SD = 0,72$) zgadzają się ze stwierdzeniem, że „w Internecie nie ma niczego ciekawego”; $t(479,72) = 19,02$; $p < 0,001$;
- osoby niekorzystające z Internetu ($M = 2,49$; $SD = 1,03$) częściej niż osoby korzystające z niego ($M = 4,21$; $SD = 0,70$) zgadzają się ze stwierdzeniem, że „Internet nie jest dla mnie”; $t(489,39) = 27,90$; $p < 0,001$;
- osoby niekorzystające z Internetu ($M = 2,71$; $SD = 0,92$) częściej niż użytkownicy tego medium ($M = 2,95$; $SD = 0,92$) zgadzają się ze stwierdzeniem, że „Internet jest tani”; $t(1065) = 4,06$; $p < 0,001$;
- osoby niekorzystające z Internetu ($M = 2,33$; $SD = 0,97$) stosunkowo częściej niż jego użytkownicy ($M = 3,52$; $SD = 0,90$) zgadzają się ze stwierdzeniem, że „Internet wymaga zaawansowanych umiejętności”; $t(1064) = 19,61$; $p < 0,001$;
- osoby niekorzystające z Internetu ($M = 1,99$; $SD = 0,88$) częściej niż użytkownicy tego medium ($M = 2,12$; $SD = 0,93$) zgadzają się ze stwierdzeniem, że „Internet zabiera mnóstwo czasu”; $t(1066) = 2,17$; $p < 0,05$.

5.6. Brak Internetu w różnych sytuacjach

Kolejnym z analizowanych aspektów było zdiagnozowanie, czy osoby, które nie posiadają kompetencji cyfrowych oraz je posiadające, są świadome możliwości ich zastosowania w różnych aspektach życia. Respondentom zadano pytania, aby ocenili sytuację, w której zabrakłoby Internetu. Przygotowano kilka takich wariantów, a osoby badane mogły wyrazić swoją opinię na 5-stopniowej skali.

Do określenia wewnętrznej struktury skali została wykonana eksploracyjna analiza czynnikowa metodą głównych składowych, a celem określenia czynników użyto kryterium Kaisera, na podstawie którego stwierdzono, że analizowana zmienna składa się z jednego czynnika. Wyodrębniony czynnik wyjaśnia 62,42% wariancji wyniku, co świadczy o jego umiarkowanej sile. Tabela 16 przedstawia ładunki czynnikowe dla poszczególnych pozycji.

Analiza rzetelności została przeprowadzona metodą Alfa Cronbacha (tabeli 17). Wartości statystyki Alfa policzone dla skali (pytanie 18 – brak Internetu w różnych sytuacjach) plasuje się na zadowalającym poziomie. Spójność pozycji

dla skali wynosi $\text{Alfa} = 0,876$. Warto zaznaczyć, że żadna z pozycji nie wpływała negatywnie na wartość statystyki Alfa.

Tabela 16. Brak Internetu w różnych obszarach (N = 1068)

	Składowa
	1
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy wykonywanie obowiązków zawodowych byłoby trudniejsze dla wielu ludzi	,691
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie mieliby mniej rozrywki	,789
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie byłiby gorzej poinformowani jako konsumenci	,873
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie byłiby gorzej poinformowani jako obywatele	,876
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy kontakt z rodziną i znajomymi byłby utrudniony	,762
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie czuliby się osamotnieni	,732

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 17. Brak Internetu w różnych sytuacjach (N = 1068)

	Średnia skali po usunięciu pozycji	Wariancja skali po usunięciu pozycji	Korelacja pozycji	Alfa Cronbacha po usunięciu pozycji
1	2	3	4	5
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy wykonywanie obowiązków zawodowych byłoby trudniejsze dla wielu ludzi	13,48	18,661	,565	,873
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie mieliby mniej rozrywki	13,11	17,217	,685	,855
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie byłiby gorzej poinformowani jako konsumenci	12,99	16,645	,779	,839

1	2	3	4	5
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie byłoby gorzej poinformowani jako obywatele	12,92	16,541	,787	,837
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy kontakt z rodziną i znajomymi byłby utrudniony	12,75	16,613	,662	,860
W sytuacji, w której podczas miesiąca zabrakłoby Internetu, to wtedy ludzie czuliby się osamotnieni	12,49	17,185	,626	,865

Źródło: opracowanie własne.

W ramach czynności badawczych przeprowadzono analizę za pomocą korelacji tau-b Kendalla dla zmiennych porządkowych. Zaobserwowane wyniki pokazują, że istotnie skorelowanymi zmiennymi ze wskaźnikiem braku Internetu jest wykształcenie oraz wiek. W przypadku wykształcenia ($r = -0,103$; $p < 0,001$) kierunek korelacji jest ujemny, natomiast jej siła plasuje się na niskim poziomie. W przypadku wieku korelacja ma kierunek dodatni, natomiast jej siła również jest niska.

Tabela 18. Brak Internetu w różnych obszarach ze zmiennymi niezależnymi mierzonymi na skalach porządkowych (N = 1068)

		Dochód netto	Miejsce zamieszkania	Wykształcenie	Wiek
Opinie o braku Internetu w różnych obszarach	Współczynnik korelacji	-,058	-,022	-,103	,143
	Istotność (dwustronna)	,063	,361	,000	,000

Źródło: opracowanie własne.

Sprawdzono, czy występuje zależność pomiędzy płcią a opiniami dotyczącymi braku Internetu. Analizę przeprowadzono za pomocą testu t-Studenta dla prób niezależnych. Zaobserwowane wyniki pokazują, że średnia uzyskana przez kobiety ($M = 15,56$; $SD = 4,86$) jest niemal identyczna jak średnia mężczyzn ($M = 15,54$; $SD = 4,96$). Potwierdza to również nieistotna wartość testu t-Studenta ($t = 0,390$; $df = 1064$; $p = 0,97$). Należy jednak dodać, iż uzyskany wynik plasuje się na poziomie trendu.

W celu sprawdzenia, czy istnieje różnica w ocenie sytuacji, w której podczas miesiąca nie byłoby Internetu (ocena mierzona za pomocą poszczególnych

stwierdzeń ocenianych na 5-stopniowej skali²¹⁰) między użytkownikami sieci (N = 727) i osobami niekorzystającymi z Internetu (N = 341), przeprowadzono test istotności różnic t-Studenta. Wyniki testu okazały się istotne statystycznie w przypadku wszystkich stwierdzeń. Fakt, iż ktoś jest lub nie jest użytkownikiem Internetu, różnicuje ocenę rozpatrywanej, hipotetycznej sytuacji braku Internetu.



Wykres 6. Brak Internetu w opinii korzystających i niekorzystających z tego medium (N = 1068)

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki dla poszczególnych stwierdzeń prezentują się w sposób następujący:

- użytkownicy Internetu (M = 2,95; SD = 1,12) częściej niż osoby niekorzystające z ogólnodostępnej sieci komputerowej (M = 3,27; SD = 1,02) zgadzają się ze stwierdzeniem, iż w rozpatrywanej, hipotetycznej sytuacji „ludzie czuliby się osamotnieni”; $t(724,43) = -4,58$; $p < 0,001$;
- użytkownicy Internetu (M = 2,65; SD = 1,13) częściej niż osoby niekorzystające z Internetu (M = 3,11; SD = 1,11) zgadzają się ze stwierdzeniem, iż w rozpatrywanej, hipotetycznej sytuacji „kontakt z rodziną i znajomymi byłby utrudniony”; $t(675,77) = -6,18$; $p < 0,001$;

²¹⁰ Kafeteria skali: 1 – całkowicie się zgadzam, 2 – zgadzam się, 3 – trudno powiedzieć, 4 – nie zgadzam się, 5 – całkowicie się nie zgadzam.

- użytkownicy Internetu ($M = 2,50$; $SD = 0,99$) częściej niż respondenci niekorzystający z tego medium ($M = 2,89$; $SD = 1,03$) zgadzają się ze stwierdzeniem, iż w rozpatrywanej, hipotetycznej sytuacji „ludzie byłoby gorzej poinformowani jako obywatele”; $t(1066) = -5,99$; $p < 0,001$;
- użytkownicy Internetu ($M = 2,41$; $SD = 2,97$) częściej niż osoby niekorzystające z ogólnodostępnej sieci komputerowej ($M = 2,86$; $SD = 1,03$) zgadzają się ze stwierdzeniem, iż w rozpatrywanej, hipotetycznej sytuacji „ludzie byłoby gorzej poinformowani jako konsumenci”; $t(1065) = -6,93$; $p < 0,001$;
- użytkownicy Internetu ($M = 2,30$; $SD = 0,97$) częściej niż osoby niekorzystające z niego ($M = 2,75$; $SD = 1,06$) zgadzają się ze stwierdzeniem, iż w rozpatrywanej, hipotetycznej sytuacji „ludzie mieliby mniej rozrywki”; $t(616,81) = -6,72$; $p < 0,001$;
- użytkownicy Internetu ($M = 1,87$; $SD = 0,77$) częściej niż osoby niekorzystające z tego medium ($M = 2,48$; $SD = 1,09$) zgadzają się ze stwierdzeniem, iż w rozpatrywanej, hipotetycznej sytuacji „wykonywanie obowiązków zawodowych byłoby trudniejsze dla wielu ludzi”; $t(509,16) = -9,28$; $p < 0,001$.

Podsumowując rozdział poświęcony motywacji, należy podkreślić, że generalnie połowa badanych niekorzystających z Internetu (41,2%) wskazywała, iż nie potrzebuje tego medium i twierdziła, że nie jest on do niczego potrzebny. Kolejną przyczyną jest brak odpowiednich umiejętności (34,7%). Wśród powodów niekorzystania ze światowej sieci komputerowej respondenci wskazywali także wysokie koszty dostępu do Internetu. Wymieniane przyczyny niekorzystania z omawianego medium wskazują, że „twarde bariery” (związane z dostępem do infrastruktury, a także ograniczeniami finansowymi) stają się mniej istotne, natomiast w odniesieniu do korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych ważne pozostają bariery miękkie, tj. przede wszystkim mentalne (motywacyjne) i kompetencyjne, szczególnie wskazywane przez osoby z niższym wykształceniem i starsze (emeryci/renciści).

Ponad połowa respondentów niekorzystających z Internetu (54,1%) wskazywała, że nie chce uczestniczyć w szkoleniach komputerowych i internetowych, gdyż tego nie potrzebuje w życiu codziennym i zawodowym. Tak wysoki poziom braku chęci udziału w szkoleniach świadczy, że pewna część mieszkańców województwa bez braku kompetencji cyfrowych nie będzie użytkownikami elektronicznej administracji. Dlatego bardzo istotne staje się zatem, aby aktywizować tych mieszkańców i minimalizować wykluczenie cyfrowe poprzez przemyślaną eliminację barier miękkich, np. kampanie społeczne. Należy jednak zaznaczyć, że płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania oraz dochody nie różnicują deklaracji nieuczestniczenia w szkoleniach. Dane uzyskane z badania wskazują, że wykształcenie istotnie statystycznie wpływa na odczuwanie braku komputera i Internetu w życiu zawodowym i prywatnym.

Reasumując, należy stwierdzić, że użytkowanie Internetu wpływa na postrzeganie świata w perspektywie możliwości, jakie stwarza omawiane medium. Fakt, iż ktoś jest lub nie jest użytkownikiem Internetu, różnicuje postawę wobec ogólnoswiatowej sieci komputerowej. Niekorzystający ze światowej sieci nie dostrzegają korzyści wynikających z użytkowania Internetu, a tym samym nie nabierają wewnętrznej motywacji do zapoznania się z tym medium. Wraz z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych mieszkańcom, którzy pozostają w tyle, może być coraz trudniej nadrobić zapóźnienia związane z wykorzystaniem technologii. Przykładem może być poczta elektroniczna: jeżeli będzie funkcjonować jako powszechna forma komunikacji, to koszty transakcji związane z tradycyjnymi środkami komunikacji mogą wzrastać na niekorzyść tych, którzy nie użytkują ICT. Zatem istotne jest rozbudzanie świadomości i promocja wykorzystania Internetu jako środka do osiągnięcia tych samych celów, ale przy znacznie mniejszych nakładach, np. wysyłając PIT przez Internet, a nie składając go w sposób tradycyjny.

Rozdział 6

Dostęp materialny a e-administracja

Według wielu definicji wykluczenia cyfrowego to właśnie bariery związane z brakiem komputera czy Internetu są podstawowymi wyznacznikami cyfrowej przepaści. W początkowych rozważaniach dotyczących cyfrowych nierówności czynniki związane z infrastrukturą dostępową, a także posiadaniem komputera były brane pod uwagę jako najważniejsze determinanty zjawiska. Odpowiedź na pytanie, jakie są najważniejsze ograniczenia w zakresie dostępu do komputera oraz Internetu wśród mieszkańców województwa podkarpackiego prezentuje niniejszy rozdział.

6.1. Posiadanie komputera/laptopa

Dostęp mieszkańców województwa podkarpackiego do komputera i Internetu jest warunkiem niezbędnym do powodzenia we wdrażaniu elektronicznej administracji i świadczenia e-usług publicznych. Respondentom zadano pytania o posiadanie w gospodarstwie domowym komputera/laptopa. Istotność statystyczna wystąpiła w przypadku zmiennej wiek, wykształcenie, sytuacja zawodowa oraz dochód. Płeć i miejsce zamieszkania nie różnicują odpowiedzi dotyczących posiadania komputera.

W celu sprawdzenia istotności związku między wiekiem osób badanych ($N = 1068$) a odpowiedzią na pytanie: „Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym komputer/laptop?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 107,50$; $df = 4$; $p < 0,001$). Wiek różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Należy zauważyć, że właśnie wiek jest czynnikiem, który ma największy wpływ na posiadanie komputera. Najwięcej osób (42,9%) deklarujących, iż w ich gospodarstwie domowym nie ma komputera, znajduje się w najstarszej kategorii wiekowej (55–65 lat). Fakt nieposiadania komputera w tej kategorii wiekowej potwierdza hipotezę, że wiek jest czynnikiem powodującym wykluczenie cyfrowe. Poziom wykształcenia również w tym wypadku odgrywa bardzo dużą rolę. Wynik testu chi-kwadrat

okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 94,50$; $df = 8$; $p < 0,001$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Aby stwierdzić, czy występuje związek pomiędzy posiadaniem komputera a sytuacją zawodową, przeprowadzono test chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 128,98$; $df = 8$; $p < 0,001$). Sytuacja zawodowa różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. W celu sprawdzenia istotności związku między miesięcznym dochodem netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę w gospodarstwie domowym a odpowiedzią na pytanie: „Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym komputer/laptop?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 48,34$; $df = 6$; $p < 0,001$). Dochód netto różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie.

6.2. Dostęp do Internetu

Nie ulega wątpliwości, że w kontekście wykluczenia cyfrowego i możliwości korzystania z elektronicznej administracji bardzo ważny jest dostęp do Internetu. Pytanie zadano 1068 osobom. W celu sprawdzenia istotności związku między płcią a odpowiedzią na pytanie: „Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym dostęp do Internetu?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 4,78$; $df = 1$; $p < 0,05$). Płeć różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. W badaniu 10,7% mężczyzn zadeklarowało, iż nie posiada w gospodarstwie domowym dostępu do Internetu. Kobiet, które udzieliły negatywnej odpowiedzi na analizowane pytanie, było 14,4%.

Kolejnym czynnikiem, który ma wpływ na posiadanie Internetu, jest wiek. Analizy testu chi-kwadrat wskazują istotny statystycznie wynik ($\chi^2 = 112,11$; $df = 4$; $p < 0,001$). Wiek różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Podsumowując, im młodsza zbiorowość respondentów, tym wyższy procent odpowiedzi potwierdzających dostęp do Internetu w gospodarstwie domowym. Jak wskazują otrzymane wyniki, wiek jest cechą, która ma wpływ na posiadanie w gospodarstwie domowym Internetu, a tym samym jest czynnikiem przyczyniającym się do wykluczenia cyfrowego.

Ważnym czynnikiem w przypadku posiadania dostępu do Internetu jest także zamieszkiwanie osób do 25. roku życia w gospodarstwie domowym. Przeprowadzona analiza za pomocą testu chi-kwadrat wskazuje na istnienie statystycznie istotnego związku pomiędzy posiadaniem dostępu do Internetu i zamieszkiwaniem osób w wieku edukacyjnym ($\chi^2 = 88,79$; $df = 1$; $p < 0,001$). Edukacja młodego pokolenia związana jest z korzystaniem z technologii infor-

macyjno-komunikacyjnych, w związku z tym młodzi ludzie, aby sprostać wymagom przemian społecznych, muszą mieć dostęp do światowej sieci. Jak wskazują badania prowadzone m.in. przez Wojciecha Broszkiewicza, młode osoby nieposiadające Internetu w domu gorzej oceniały swoje umiejętności w zakresie wykorzystania sieci, a także osiągały słabsze wyniki w nauce²¹¹.

Tabela 19. Posiadanie dostępu do Internetu a zmienne demospołeczne (N = 1068)

Wybrane cechy demospołeczne		Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym dostęp do Internetu?					
		Ogółem		Tak		Nie	
		L	%	L	%	L	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Płeć	Kobieta	552	51,7%	398	37,3%	154	14,4%
	Mężczyzna	516	48,3%	402	37,6%	114	10,7%
	Ogółem	1068	100,0%	800	74,9%	268	25,1%
Wykształcenie	Niepełne podstawowe	2	0,2%	0	0,0%	2	0,2%
	Podstawowe	59	5,5%	23	2,2%	36	3,4%
	Gimnazjalne	27	2,5%	24	2,2%	3	0,3%
	Zasadnicze zawodowe	313	29,3%	200	18,7%	113	10,6%
	Średnie (liceum, technikum)	394	36,9%	316	29,6%	78	7,3%
	Pomaturalne/policealne	38	3,6%	28	2,6%	10	0,9%
	Licencjat/Inżynier	67	6,3%	61	5,7%	6	0,6%
	Wyższe (magister, doktor, profesor)	165	15,4%	147	13,8%	18	1,7%
	Odmowa	3	0,3%	1	0,1%	2	0,2%
	Ogółem	1068	100,0%	800	74,9%	268	25,1%
Miejsce zamieszkania	W mieście powyżej 100 tys. mieszkańców	94	8,8%	74	6,9%	20	1,9%
	W mieście 50–99 tys. mieszkańców	139	13,0%	109	10,2%	30	2,8%
	W mieście 20–49 tys. mieszkańców	130	12,2%	109	10,2%	21	2,0%
	W mieście poniżej 20 tys. mieszkańców	96	9,0%	74	6,9%	22	2,1%
	Na wsi	609	57,0%	434	40,6%	175	16,4%
	Ogółem	1068	100,0%	800	74,9%	268	25,1%

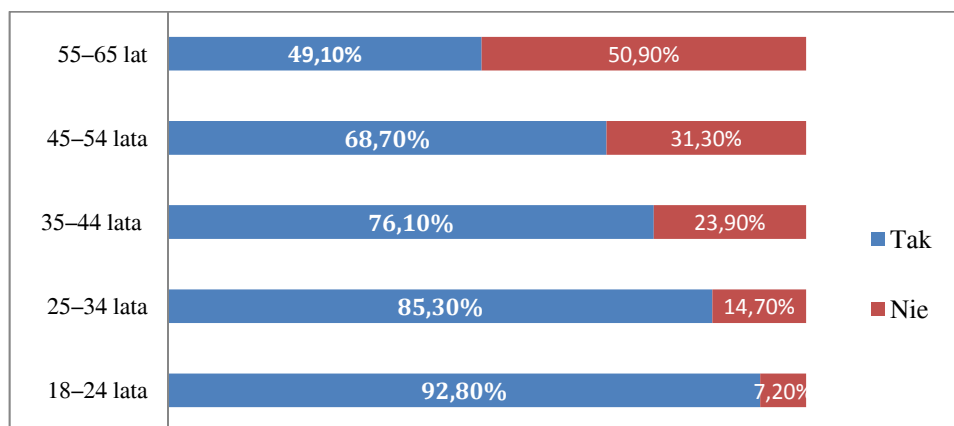
²¹¹ W. Broszkiewicz, *Wyniki w nauce a cele wykorzystania komputera* [w:] *Co łączy, co dzieli Polaków, czyli społeczeństwo informacyjne w działaniu*, red. L.H. Haber, S. Jędrzejewski, Wyd. KUL, Lublin 2008.

1	2	3	4	5	6	7	8
Status zawodowy	Pracuję na stałe – umowa o pracę	446	41,8%	361	33,8%	85	8,0%
	Pracuję dorywczo	70	6,6%	55	5,2%	15	1,4%
	Pracuję na własny rachunek/działalność gospodarcza	59	5,5%	50	4,7%	9	0,8%
	Jestem rolnikiem	44	4,1%	31	2,9%	13	1,2%
	Jestem bezrobotnym(ą)	102	9,6%	70	6,6%	32	3,0%
	Jestem uczniem/studentem	115	10,8%	110	10,3%	5	0,5%
	Zajmuję się domem	54	5,1%	34	3,2%	20	1,90%
	Jestem emerytem(ką)/rencistą(tką)	165	15,4%	78	7,3%	87	8,1%
	Inna sytuacja	13	1,2%	9	0,9%	4	0,3%
	Ogółem	1068	100,0%	798	74,8%	270	25,2%
Dochód	499 zł i mniej	248	23,2%	153	14,3%	95	8,9%
	500–999 zł	380	35,6%	289	27,1%	91	8,5%
	1000–1499 zł	164	15,4%	123	11,5%	41	3,8%
	1500–1999 zł	69	6,5%	66	6,2%	3	0,3%
	2000–2499 zł	28	2,6%	27	2,5%	1	0,1%
	2500 zł i więcej	32	3,0%	27	2,5%	5	0,5%
	Odmowa odpowiedzi	147	13,8%	115	10,8%	32	3,0%
	Ogółem	1068	100,0%	800	74,9%	268	25,1%
Wiek	18–24	181	16,9%	168	15,7%	13	1,2%
	25–34	245	22,9%	209	19,6%	36	3,4%
	35–44	218	20,4%	166	15,5%	52	4,9%
	45–54	218	20,4%	150	14,0%	68	6,4%
	55–65	206	19,3%	107	10,0%	99	9,3%
	Ogółem	1068	100,0%	800	74,9%	268	25,1%

Źródło: opracowanie własne.

W celu sprawdzenia istotności związku między wykształceniem osób badanych a odpowiedzią na pytanie: „Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym dostęp do Internetu?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 105,80$; $df = 8$; $p < 0,001$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Poziom wykształcenia również w tym wypadku odgrywa bardzo dużą rolę, osoby z wykształceniem wyższym deklarują częściej fakt posiadania Internetu w gospodarstwie domowym niż osoby z wykształceniem podstawowym, niepełnym podstawowym czy zasadniczym. Także zmienna, jaką jest sytuacja zawodowa, różnicuje posiadanie Internetu. Wynik testu chi-kwadrat okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 112,00$; $df = 8$; $p < 0,001$). W celu sprawdzenia istotności związku między miesięcznym

dochodem netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę w gospodarstwie domowym a odpowiedzią na pytanie: „Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym dostęp do Internetu?” przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 48,39$; $df = 6$; $p < 0,001$). Dochód netto różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie.



Wykres 7. Dostęp do Internetu a wiek (N = 1068)

Źródło: opracowanie własne.

Dokonując weryfikacji istotności związku między miejscem zamieszkania osób badanych a posiadaniem Internetu, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie. ($\chi^2 = 11,70$; $df = 4$; $p < 0,05$). Rozpatrując zmienne socjodemograficzne, należy zauważyć, że miejsce zamieszkania determinuje posiadanie dostępu do Internetu. W trakcie rozmów zarówno z przedstawicielami organizacji pozarządowych, jak i administracji publicznej eksperci twierdzili, że problem dostępności istnieje, ale ulega zmianie. Osoby badane zwracały uwagę, że szczególnie na obszarach wiejskich istnieje bariera dostępu do Internetu, ale, jak zauważył jeden z ekspertów, w każdym miejscu można mieć Internet satelitarny, ograniczeniem jest tylko kwestia posiadanych środków finansowych.

Białe plamy na obszarach wiejskich likwidowane są przez lokalnych operatorów m.in. dzięki dofinansowaniu z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka – działanie 8.4 Zapewnienie dostępu do Internetu na etapie „ostatniej mili” (dostęp w gospodarstwach domowych, przedsiębiorstwach itp.). Należy podkreślić, że województwo objęte jest projektem „Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej” z Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej, w ramach którego zakłada się budowę na zagrożonych wykluczeniem cyfrowym

terenach wschodniej Polski infrastruktury teleinformatycznej uzupełniającej istniejące, należące do różnych operatorów zasoby i tworzącej regionalne sieci szkieletowe. W wyniku realizacji przedsięwzięcia do końca 2015 roku co najmniej 90% gospodarstw domowych i 100% instytucji publicznych oraz przedsiębiorców w pięciu województwach wschodniej Polski będzie posiadać dostęp do usług szerokopasmowych²¹². Dodatkowo na terenie województwa trzy konsorcja samorządów (miasto Dębica, powiat łańcucki, miasto Sanok) wystartowały w przetargach Urzędu Komunikacji Elektronicznej na zagospodarowanie częstotliwości z zakresu 3600–3800 MHz i uzyskały zgodę na możliwość wykorzystania WiMAX-u na terenie województwa²¹³.

W opinii przedstawicieli jednostek administracji publicznej barierą ograniczającą rozwój elektronicznej administracji jest słaba dostępność do Internetu na terenie województwa podkarpackiego. Przedstawiciele jednostek administracji publicznej zwracali uwagę na problemy związane z dostępnością do Internetu, szczególnie na obszarach wiejskich. Należy podkreślić, że bez dostępnej infrastruktury część społeczeństwa będzie wykluczona cyfrowo na poziomie materialnym, a tym samym będzie wykluczona z dostępu do e-usług administracji publicznej. O barierze słabej jakości i braku dostępu do Internetu tak wypowiadali się respondenci – przedstawiciele administracji publicznej.

Zasięg sieci szerokopasmowej, czyli sieci o wysokich parametrach jest ograniczony. [Wywiad 2 – zastępca burmistrza]

Z naszej strony to na pewno to, o czym się mówi i zapowiada, że środki Unii Europejskiej będą nakierowane na rozwój obszarów wiejskich i dostęp do Internetu będzie miało 90% mieszkańców, czyli innymi słowy, koszty korzystania z urządzeń internetowych, w ogóle z sieci i brak takiej możliwości, to jest taka bariera, która wyklucza korzystanie z e-usług. A jeśli już mieli taką możliwość, to przede wszystkim muszą to być bezpłatne usługi i tak generalnie jest. [Wywiad 6 – naczelnik w starostwie powiatowym]

Rozwiązywanie spraw na zewnątrz musi odbywać się jeszcze tradycyjną metodą, bo poziom z informatyzowania społeczeństwa nie jest na tyle duży, żeby można było te sprawy załatwiać przez Internet. Ludzie nie mają narzędzi w postaci dostępu do Internetu. [Wywiad 8 – wójt, gmina wiejska]

Bardzo silnie akcentowanym przez przedstawicieli organizacji pozarządowych ograniczeniem w zakresie rozwoju elektronicznej administracji jest dostępność do infrastruktury teleinformatycznej. Brak dostępu do Internetu lub słaba jakość łącz internetowych przez wiele lat były najważniejszym czynni-

²¹² <http://www.sspw.eu/>. Dostęp 12.12.2013 r.

²¹³ http://www.bip.uke.gov.pl/bipurtip/index.jsp?place=Lead07&news_cat_id=32&news_id=723&layout=11&page=text. Dostęp 12.12.2013 r.

kiem wykluczenia cyfrowego. Trudno jednak nie zauważyć problemu na obszarach wiejskich, ale równocześnie należy stwierdzić, że zmienia się również sytuacja w zakresie minimalizacji „białych plam”. Na obszarach wiejskich istnieje możliwość korzystania z Internetu poprzez sieci komórkowe lub przez dostęp satelitarny, którego sygnał może być odbierany w każdym miejscu. Niemniej jednak w rozmowach pojawiły się następujące głosy wskazujące na problemy związane z brakiem Internetu lub słabymi łączami internetowymi.

Czyli na dzień dzisiejszy wiele gmin jest pozbawionych możliwości wprowadzenia pewnych usług. I to związane jest nie tylko z usługami administracyjnymi, ale też związane z tym, co nas spotyka na co dzień. Proste rzeczy, takie na przykład jak przesłanie zdjęcia rentgenowskiego właśnie z Rzeszowa do ośrodka zdrowia, który na przykład leży w miejscowości Futoma, nie jest możliwe. Dlatego że jest sytuacja taka, że łącza nie umożliwiają na przykład odpowiedniej rozdzielczości przesyłania obrazu. [Wywiad 3 – prezes spółdzielni, gmina miejsko-wiejska]

Jest trochę ograniczeń technicznych, bo nie każdy ma dostęp do komputera i Internetu w domu, zwłaszcza na tych terenach południowych, są też ograniczenia mentalne, bo ludzie nie chcą korzystać z czegoś, co wydaje im się trudne, niedostępne, albo nie mają wiedzy na ten temat, brak informacji. [Wywiad 14 – szef biura, gmina wiejska]

Głównie dostęp do Internetu, bo jeśli go nie będzie, to nie będziemy mogli z tych usług korzystać. Jeżeli ludzie będą mogli korzystać z Internetu, to barier nie widzę. [Wywiad 23 – administrator systemów informatycznych, pracownik stowarzyszenia, gmina miejska]

Warto zauważyć, że ciągle prowadzone są działania niwelujące dostęp do Internetu poprzez m.in. spadek cen Internetu oraz budowę nowych sieci dostępu, chociażby w ramach Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej. Najważniejszymi działaniami dla minimalizacji wykluczenia cyfrowego nie jest już zapewnienie dostępu do sieci, ale stymulowanie potrzeb, wzbudzanie motywacji i rozwijanie umiejętności używania technologii informacyjno-komunikacyjnych.

6.3. Sposoby dostarczania Internetu

Analizując sposoby dostarczania Internetu do gospodarstw domowych, można zauważyć, że najczęściej jest to sieć radiowa (WiFi, WiMAX). Drugim najpopularniejszym źródłem jest linia telefoniczna poprzez modem (lub podłączenie cyfrowe typu ISDN), a trzecim dostęp przez telewizję kablową, głównie na obszarach miejskich. Stosunkowo popularnym łączem internetowym są łącza w technologii DSL. Szczegółowy rozkład odpowiedzi obrazuje tabela 20.

**Tabela 20. Sposób dostarczania Internetu
do gospodarstw domowych (N = 1068)**

Sposób dostarczania Internetu do gospodarstwa domowego		L	%	% ważnych
Rodzaj łącza	Sieć radiowa (WiFi, WiMAX)	273	25,6%	34,1%
	Linia telefoniczna poprzez modem lub podłączenie cyfrowe typu ISDN	189	17,7%	23,6%
	Inne łącze szerokopasmowe np. w sieci TV kablowej lub sieciach osiedlowych	147	13,8%	18,4%
	Łącze szerokopasmowe w technologii DSL (np. ADSL – Neostrada lub SDSL)	143	13,4%	17,9%
	Nie wiem/ trudno powiedzieć	30	2,8%	3,7%
	Przez telefon komórkowy	15	1,4%	1,9%
	Inne sposoby	4	0,4%	0,5%
	Ogółem	801	75,0%	100,0%
Brak Internetu		267	25,0%	
Ogółem		1068	100%	

Źródło: Opracowanie własne.

Uzyskane wyniki wskazują, że mieszkańcy województwa podkarpackiego mają możliwości wykorzystania Internetu zarówno do celów zawodowych, jak i prywatnych. Pozostaje jednak kwestia jakości łącza, która przekładać się może na rodzaj i zakres realizowanych czynności.

6.4. Powody braku Internetu w gospodarstwie domowym

Bardzo ważnym zagadnieniem w wymiarze dostępu materialnego są powody braku Internetu w gospodarstwie domowym. Najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Z jakich powodów Pana(i) gospodarstwo domowe nie ma dostępu do Internetu?” wśród osób nieposiadających dostępu do Internetu (N = 267 na 1068 badanych) była odpowiedź: „Internet nie jest nam potrzebny” (46,2%). Następnym powodem nieposiadania w domu Internetu, do którego przyznawali się respondenci, jest brak odpowiedniego sprzętu (komputera) – 16,3%. Jednocześnie w rozkładzie odpowiedzi 12,3% respondentów stwierdziło, że koszty dostępu do Internetu są zbyt wysokie i to w owych

kosztach należy upatrywać jednej z przyczyn braku dostępu do ogólnoswiatowej sieci komputerowej w gospodarstwie domowym. W badaniu kolejną wskazywaną przyczyną (9,7%) było stwierdzenie, że w gospodarstwie domowym mieszkańców nie ma dostępu do Internetu, gdyż nie ma możliwości technicznych korzystania ze stałego łącza. Także jednym z powodów braku Internetu jest nieumiejętność korzystania z sieci. Ponadto 3,1% ankietowanych uważało, iż wystarczy im możliwość korzystania z ogólnoswiatowej sieci komputerowej poza domem, a 1,6% na analizowane pytanie wskazało odpowiedź: „Internet nie ma nic ciekawego do zaoferowania”. Pozostałe powody braku Internetu uzyskały małe częstości odpowiedzi.

Generalnie należy stwierdzić, że najważniejszym powodem jest brak potrzeby posiadania Internetu, także na pierwszym miejscu ta przyczyna została zdiagnozowana w badaniu GUS²¹⁴. Następnymi odpowiedziami były brak odpowiedniego sprzętu i zbyt wysokie koszty. Z zaprezentowanych danych wyraźnie można zauważyć, że duże znaczenie mają bariery psychologiczne związane z niewystępowaniem motywacji do posiadania Internetu. Można podejrzewać, że często udzielana odpowiedź o braku potrzeby posiadania Internetu może być uwarunkowana niewiedzą o potencjalnych możliwościach tego medium w codziennym życiu zarówno zawodowym, jak i prywatnym. Brak potrzeby korzystania z Internetu to kolejny dowód istnienia wykluczenia cyfrowego w wymiarze mentalnym wśród mieszkańców województwa podkarpackiego, nieświadomych potencjalnych korzyści związanych z jego posiadaniem i użytkowaniem. Dodatkowo osoby pozbawione dostępu do światowej sieci będą miały ograniczone możliwości załatwiania różnych spraw, np. urzędowych.

6.5. Miejsce korzystania z Internetu

Kolejnym z analizowanych czynników jest miejsce, w którym mieszkańcy województwa korzystają z dostępu do Internetu. W badaniu na 1068 respondentów 727 osób było użytkownikami Internetu. W celu określenia związku pomiędzy zmiennymi metryczkowymi (wykształceniem, miejscem zamieszkania, dochodami) mieszkańców ($N = 727$) a odpowiedzią na pytanie: „Gdzie i jak często korzysta Pan(i) z Internetu?” obliczono współczynnik korelacji r -Spearmana.

²¹⁴ Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2013 r. GUS, Warszawa 2014. Dostęp 22.02.2014 r. <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/wykorzystanie-technologii-informacyjno-telekomunikacyjnych-w-przedsiębiorstwach-i-gospodarstwach-domowych-w-2013-r-,3,10.html>

Tabela 21. Częstotliwość korzystania z Internetu w różnych miejscach a wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 727)

		W domu	W pracy	U znajomych /rodziny	W uczelni / szkole	W innych miejscach
Wykształcenie	Korelacja	-,209	-,427	-,037	,013	-,006
	Istotność	,000	,000	,320	,724	,871
Miejsce zamieszkania	Korelacja	,112	,159	,018	-,036	-,082
	Istotność	,002	,000	,622	,341	,029
Dochody netto	Korelacja	-,055	-,279	,042	,015	-,062
	Istotność	,136	,000	,265	,691	,098

Źródło: opracowanie własne.

Współczynnik ten w przypadku wykształcenia i częstości korzystania z Internetu w domu (wśród użytkowników Internetu N = 727) wyniósł: $r = -0,209$; $p < 0,001$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest ujemny (im niższe wykształcenie, tym osoby rzadziej korzystają z Internetu w domu). Korelacja jest jednak słaba. Kolejna istotność występuje pomiędzy wykształceniem i częstością korzystania z Internetu w pracy: $r = -0,427$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (im niższe wykształcenie, tym osoby rzadziej korzystają z Internetu w pracy). Siła korelacji jest umiarkowana. Taki stan rzeczy może wynikać z faktu, że osoby o niższym wykształceniu wykonują prace fizyczne, do których nie jest wymagane korzystanie z komputera. Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy miejscem zamieszkania i częstością korzystania z Internetu w domu wyniósł: $r = 0,112$; $p < 0,01$. Występuje istotność korelacji, a jej kierunek jest dodatni, natomiast jest ona bardzo słaba. Przyczynami takiej korelacji może być większa dostępność do miejsc, w których można skorzystać z Internetu w większych jednostkach osadniczych. Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy miejscem zamieszkania i częstością korzystania z Internetu w pracy wyniósł: $r = 0,159$; $p < 0,001$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest dodatni (im większa jednostka osadnicza, tym osoby rzadziej korzystają z Internetu w pracy). Korelacja jest jednak bardzo słaba.

Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy miejscem zamieszkania i częstością korzystania z Internetu w innych miejscach niż wyszczególnione w przygotowanej liście wyniósł: $r = -0,082$; $p < 0,05$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest ujemny (im większa jednostka osadnicza, tym osoby częściej korzystają z Internetu w innych miejscach niż wyszczególnione w przygotowanej liście odpowiedzi). Korelacja jest jednak bardzo słaba. Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy dochodem netto i częstością korzysta-

nia z Internetu w pracy wyniósł: $r = -0,279$; $p < 0,001$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest ujemny (im niższy dochód netto, tym osoby rzadziej korzystają z Internetu w pracy). Siła korelacji jest jednak bardzo słaba.

Nie stwierdzono istotności korelacji pomiędzy:

- wykształceniem a częstością korzystania z Internetu u znajomych, rodziny, a także w szkole, na uczelni i innych miejscach nieujętych w przygotowanej liście odpowiedzi;
- miejscem zamieszkania a częstością korzystania z Internetu u znajomych, rodziny, a także w szkole oraz na uczelni;
- dochodem netto a częstością korzystania z Internetu w domu, u znajomych, rodziny, a także w szkole, na uczelni i innych miejscach nieujętych w przygotowanej liście odpowiedzi.

Tabela 22. Częstotliwość korzystania z Internetu w różnych miejscach a płeć respondentów, N (kobiety) = 361, N (mężczyźni) = 366

Miejsce korzystania	Płeć	Średnia	Odchylenie standardowe
W domu	Kobieta	1,65	1,21
	Mężczyzna	1,65	1,27
W pracy	Kobieta	4,41	2,28
	Mężczyzna	4,42	2,24
U znajomych/ rodziny	Kobieta	5,24	1,43
	Mężczyzna	5,24	1,41
W szkole/ uczelni	Kobieta	5,44	1,37
	Mężczyzna	5,54	1,28
W innych miejscach	Kobieta	5,86	0,74
	Mężczyzna	5,68	1,10

Źródło: opracowanie własne.

Zestawiając średnie wyniki obliczone dla kobiet i mężczyzn w obrębie pytania: „Gdzie i jak często korzysta Pan(i) z Internetu?”, można stwierdzić, iż:

- Kobiety ($M = 1,65$; $SD = 1,21$) i mężczyźni ($M = 1,65$; $SD = 1,27$) tak samo często korzystają z Internetu w domu (średnia wskazująca na odpowiedź: przynajmniej raz w tygodniu, ale nie codziennie);
- Kobiety ($M = 4,41$; $SD = 2,28$) i mężczyźni ($M = 4,42$; $SD = 2,24$) tak samo często korzystają z Internetu w pracy (średnia wskazująca na odpowiedź: rzadziej niż raz w miesiącu);
- Kobiety ($M = 5,24$; $SD = 1,43$) i mężczyźni ($M = 5,24$; $SD = 1,41$) tak samo często korzystają z Internetu u znajomych, rodziny (średnia wskazująca na odpowiedź: nigdy w przeciągu ostatnich 3 miesięcy);

- Kobiety ($M = 5,44$; $SD = 1,37$) i mężczyźni ($M = 5,54$; $SD = 1,28$) tak samo często korzystają z Internetu w szkole, na uczelni (średnia wskazująca na odpowiedź: nigdy w przeciągu ostatnich 3 miesięcy);
- Kobiety ($M = 5,86$; $SD = 0,74$) i mężczyźni ($M = 5,68$; $SD = 1,10$) tak samo często korzystają z Internetu w innych miejscach niż te wyszczególnione w przygotowanej liście odpowiedzi (średnia wskazująca na odpowiedź: nie korzystam).

Dodatkowo należy stwierdzić, że 66,2% badanych codziennie korzysta z Internetu w domu, a ponad 87% co najmniej raz w tygodniu. W pracy codziennie korzysta 25,3% użytkowników, a przynajmniej raz w tygodniu 30,6%. Bardzo istotny jest fakt, że inne miejsca poza gospodarstwem domowym i pracą nie odgrywają znaczącej roli, a w związku z tym te analizowane miejsca w zupełności zaspokajają potrzeby użytkowników w zakresie nasycenia i regularności korzystania. Uzyskane dane pozwalają na postawienie wniosku, że mieszkanie, który zaczyna korzystać z Internetu, staje się jego użytkownikiem, a kontakt z nim jest bardzo regularny – przynajmniej raz w tygodniu, ale nie codziennie – 43,2% respondentów, codziennie natomiast korzysta 97,4% osób.

6.6. Zamiar założenia Internetu w gospodarstwie domowym

W ramach procedury badawczej przeanalizowano zamiar założenia Internetu w gospodarstwie domowym. Respondentom, którzy nie mają dostępu do Internetu (268 osób – odpowiedziało 247 badanych), zadano pytania dotyczące planu uzyskania dostępu do światowej sieci komputerowej. Z przeprowadzonych procedur analitycznych wynika, że płeć, miejsce zamieszkania oraz dochód nie mają wpływu na zamiar posiadania dostępu do Internetu. Co ciekawe, wśród osób mających dostęp do światowej sieci komputerowej ($N = 800$) w badaniu 73 respondentów zadeklarowało, że nie korzysta z Internetu.

Im niższy wiek badanych ($N = 247$), tym skłonność do podłączenia gospodarstwa domowego do sieci jest wyższa, czego dowodem są wyniki testu chi-kwadrat ($\chi^2 = 49,85$; $df = 12$; $p < 0,001$). W analizowanej próbie wraz z wiekiem rośnie odsetek osób, które deklarują, iż nie zamierzają podłączyć Internetu w swoim gospodarstwie domowym, a powodem takiego stanu rzeczy jest zazwyczaj brak potrzeby i kompetencji cyfrowych.

Kolejnym ważnym czynnikiem w odniesieniu do zamiarów założenia Internetu jest wykształcenie. W celu sprawdzenia istotności związku między wykształceniem osób badanych niemających w swoim gospodarstwie domowym

dostępu do Internetu ($N = 247$) a odpowiedzią na pytanie: „Czy zamierza Pan(i) założyć Internet w Pana(i) gospodarstwie domowym?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 50,05$; $df = 24$; $p < 0,01$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Czynnikiem, który także wpływa na zamiar założenia Internetu w gospodarstwie domowym, jest sytuacja zawodowa, czego dowodem jest przeprowadzony test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 51,77$; $df = 24$; $p < 0,01$). Status zawodowy różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie.

Tabela 23. Zamiar założenia Internetu w gospodarstwie domowym ($N = 1068$)

Czy zamierza Pan(i) założyć Internet w Pana(i) gospodarstwie domowym?	L	%	% ważnych
Nie	161	15,1%	65,2%
Tak, ale później niż w okresie najbliższego roku	38	3,6%	15,4%
Nie wiem/trudno powiedzieć	30	2,8%	12,1%
Tak, w okresie najbliższego roku	18	1,7%	7,3%
Ogółem	247	23,1%	100,0%
Posiadający dostęp do Internetu oraz osoby, które nie odpowiedziały na pytanie	821	76,9%	
Ogółem	1068	100,0%	

Źródło: opracowanie własne.

Podczas wywiadów przedstawiciele instytucji administracji publicznej z terenu województwa podkarpackiego zostali poproszeni o określenie grup, które mogą być wykluczone cyfrowo. Z analiz wypowiedzi można wysnuć wnioski, że potencjalnymi klientami e-usług publicznych są zazwyczaj ludzie młodzi, podczas gdy osoby starsze należą do grupy, która narażona jest na wykluczenie cyfrowe. Dlatego też ważna jest aktywizacja i edukacja w zakresie wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych, aby tym samym likwidować lukę kompetencyjną. W związku z powyższym „edukacja jest postrzegana więc jako jedno z priorytetowych działań zmierzających ku redukowaniu nierówności w dostępie do informacji i możliwości podejmowania obywatelskiej aktywności”²¹⁵. O problemach związanych z wiekiem możemy przeczytać w poniższych wypowiedziach.

Na pewno te roczniki wcześniejsze, ludzie urodzeni w latach 30., 40. tamtego wieku. Ludzie ci w znacznej części już nie przyjmą tych nowych rozwiązań. Wolą je młodzi

²¹⁵ J. Nowak, *Aktywność obywatelska on-line. Teoria a praktyka*, Wyd. UMCS, Lublin 2011, s. 117.

ludzie, którzy w swojej pracy muszą pracować z komputerem. Dla tych ludzi nie będzie to żadną barierą. [Wywiad 1 – sekretarz gminy]

Taką odpowiedzią, która pierwsza się nasuwa, jest grupa osób starszych, takich po 50. roku życia. Te osoby nie potrafią często korzystać z Internetu i komputera, często same nie chcą się tego nauczyć. Także osoby z mniejszych miejscowości, wsi są zagrożone wykluczeniem, bo nie mają tak dobrego dostępu do Internetu jak ludzie z dużych miast. I jeszcze jedna sprawa, koszty podłączenia i korzystania z Internetu także często uniemożliwiają korzystanie osobom biednym. [Wywiad 9 – wójt, gmina wiejska]

Ważnym czynnikiem, który wpływa na wykluczenie cyfrowe, jest wymiar dostępu fizycznego do Internetu. Według koncepcji Jana van Dijka jest to drugi stopień wykluczenia cyfrowego. Poniżej zamieszczono informacje uzyskane w trakcie wywiadów pogłębionych dotyczące problemów wynikających z braku dostępu do Internetu.

Wykluczenie cyfrowe, to myślę, że są to te „białe plamy”, gdzie nie ma Internetu. Choć przyznam, że chyba w ubiegłym roku było takie spotkanie, Urząd Marszałkowski organizował odnośnie Internetu szerokopasmowego i były firmy telekomunikacyjne na tym spotkaniu i firmy telekomunikacyjne twierdzą, że z Internetem nie ma problemu i to jest właśnie rozbieżność ich działań. Samorządy narzekają, że są „białe plamy”, a ci twierdzą, że u nich wszystko gra; jeżeli ktoś zgłasza wniosek do Internetu, to będzie miał. Natomiast doskonale ja wiem i zapewne Pani, nawet tam, gdzie jest taka możliwość, łączy na to nie pozwalają. [Wywiad 14 – sekretarz powiatu]

Według mnie zdecydowanie tak, ponieważ jak popatrzymy na mapkę zrobioną do programu Innowacyjna Gospodarka dotyczącą „białych plam” w zakresie dostępu do Internetu, no to jesteśmy, myślę, w ściślejszej czotówce. Jest takie opracowanie GUS-owskie, które tam bada, jakby, dostęp do Internetu czy używanie Internetu ze względu na różne tam społeczne takie rzeczy. Kiedyś przeglądałem to opracowanie za 2010 rok, to ewidentnie idzie to w parze z poziomem ubóstwa. Czyli osoby o mniejszych dochodach, wręcz cierpiące problem jakby takiego podstawowego zabezpieczenia swoich potrzeb nie mają dostępu do Internetu, ponieważ nacisk kładą na najbardziej potrzebne rzeczy. [Wywiad 25 – kierownik referatu, gmina miejsko-wiejska]

Tak jak mówię, tutaj u nas jest problem z tym dostępem do Internetu. Dużo wcześniej były na antenki te internety, to nie działało wszystko. Z Telekomunikacji też jest trudno o Internet tutaj, bo nie ma po prostu szybkich łączy, tak że jest bardzo dużo domów bez tego Internetu. Brak dostępu, problem z technicznymi sprawami. [Wywiad 29 – sekretarz, gmina wiejska]

Barierą związaną z drugim wymiarem wykluczenia według van Dijka jest także brak środków finansowych na pokrycie kosztów dostępu do Internetu.

Jednak często ta kondycja finansowa ma sprzężenie ze świadomością. Często to jest wygodne tłumaczenie, nie stać mnie. [Wywiad 28 – sekretarz, gmina miejska]

W opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych osoby starsze są bardziej narażone na wykluczenie cyfrowe ze względu na bariery mentalne, materialne i te związane z umiejętnościami obsługi komputera i Internetu. Przeprowadzone badania wskazują na występowanie związku pomiędzy wiekiem a zagrożeniem cyfrowym. Należy zaznaczyć, że ze względu na ograniczoną podaż osób wchodzących na rynek pracy, osoby starsze będą w przyszłości współuczestniczyć w procesach gospodarowania zarówno w województwie, jak i całym kraju, dlatego też powinny posiadać umiejętności obsługi komputera i Internetu²¹⁶. Warto jeszcze podkreślić, że gdy osoby starsze pozostają wykluczone cyfrowo, to w przyszłości dostarczanie tradycyjnych usług będzie generowało wyższe koszty w porównaniu z usługami świadczonymi przez Internet. Tak oto respondenci zwracali uwagę na kwestię osób starszych.

Dotyczy to przede wszystkim ludzi po pięćdziesiątce. Projekty, które realizowaliśmy, są przede wszystkim do takich ludzi adresowane, ale obejmują małą grupę beneficjentów i to jest ta grupa, która pamięta PRL. [Wywiad 8 – prezes, gmina miejsko-wiejska]

Jeżeli chodzi o wiek, to największym wykluczeniem cyfrowym są objęte osoby powyżej pięćdziesiątego roku życia, ponieważ to są osoby, które niejednokrotnie trudno jest przekonać do tego, że na komputerze można sobie pomóc. Pojawiają się tu również problemy ze wzrokiem, kojarzeniem itp. [Wywiad 23 – administrator systemów informatycznych, pracownik stowarzyszenia, gmina miejska]

Utrudniony dostęp do Internetu może utrzymywać wykluczenie cyfrowe wśród mieszkańców województwa podkarpackiego. Tylko kilku respondentów zwracało uwagę na ten element.

Może w takich miastach mniejszych nie jest to tak widoczne, ale na wsiach takich mniejszych nie ma w ogóle dostępu do Internetu, ze względu na infrastrukturę, więc jak najbardziej. Dużo osób by chciało korzystać, ale nie ma takiej możliwości, ma środki, ale nie ma możliwości po prostu, bo albo operator nie może tam dostarczyć tego Internetu, albo po prostu duże koszty instalacji. [Wywiad 2 – koordynator projektu, gmina miejsko-wiejska]

Podsumowując zagadnienia związane z dostępem materialnym, należy stwierdzić, że mieszkańcy województwa w większości posiadają komputer (82,3%) i Internet (74,9%). Dodatkowo realizacja projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej przyczyni się do tego, że coraz większa grupa odbiorców będzie miała dostęp do Internetu. Należy zaznaczyć, że nieposiadający Internetu wska-

²¹⁶ E. Frąckiewicz, *Wpływ Internetu na aktywność seniorów z punktu widzenia strategii budowania społeczeństwa informacyjnego i2010*, Centrum Europejskie Natolin, Warszawa 2009.

zywali najczęściej jako powód brak potrzeby w zakresie dostępu do tego medium. Jak wynika z otrzymanego materiału badawczego, brak potrzeby korzystania z Internetu może być spowodowany niskim poziomem wiedzy na temat tego, do czego Internet może się przydać, a tym samym z brakiem motywacji do korzystania z omawianego medium. Dodatkowo brak potrzeby posiadania Internetu może wpływać na spowolniony rozwój elektronicznej administracji. Gospodarstwa domowe, które posiadały dostęp do Internetu, łączyły się z siecią głównie za pomocą łącz radiowych (WiFi, WiMAX). Uzyskane dane wskazują, że zamiar założenia Internetu koreluje z wykształceniem, wiekiem, sytuacją zawodową.

Rozdział 7

Dostęp kompetencyjny a e-administracja

Kolejnym z wymiarów wykluczenia cyfrowego jest dostęp kompetencyjny. Umiejętności mieszkańców województwa podkarpackiego – potencjalnych klientów administracji publicznej – w zakresie korzystania z technik informacyjno-komunikacyjnych są bardzo ważnym zagadnieniem w kontekście niniejszej pracy. Deklaratywne stwierdzenie, że korzysta się z technologii informacyjno-komunikacyjnych wcale nie musi oznaczać, że jest się użytkownikiem nowoczesnych technologii, ponieważ stopień posiadanych kompetencji cyfrowych może bardzo mocno wpływać na zakres, tematykę i cel wykorzystywania, np. w kontaktach z administracją publiczną, która świadczy e-usługi. Dlatego też warto zdiagnozować kompetencje cyfrowe mieszkańców województwa podkarpackiego oraz zbadać ich zróżnicowanie. Aby otrzymać wartościowy materiał badawczy, przeprowadzono z respondentami korzystającymi z komputera i Internetu test kompetencji. Test pozwolił zweryfikować wśród mieszkańców wiedzę i kompetencje cyfrowe dotyczące wykorzystania komputera i Internetu. Należy jednak zaznaczyć, że za pomocą testu nie ma możliwości zweryfikowania wszystkich umiejętności opisanych przez van Dijka, ponieważ do pełnej diagnozy potrzebne jest laboratorium komputerowe.

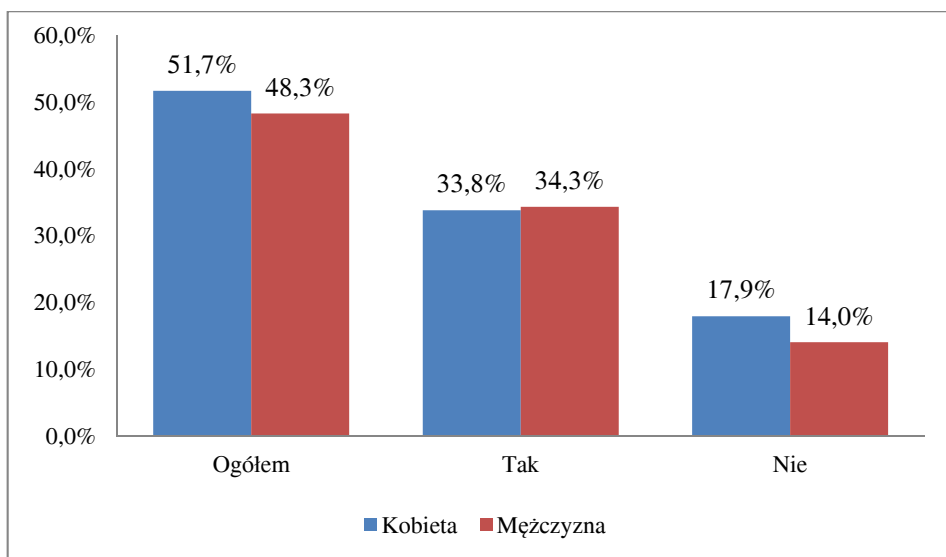
7.1. Korzystanie z Internetu

Funkcjonowanie we współczesnym społeczeństwie niejako wymusza posiadanie kompetencji cyfrowych, co w praktyce oznacza korzystanie m.in. z Internetu. W badaniu na 1068 osób z Internetu korzystało 727 respondentów, tj. 68%, a nie korzystało z Internetu 341, tj. 32% przebadanych respondentów w wieku 18–65 lat.

W celu sprawdzenia istotności związku między płcią osób badanych ($N = 1068$) a korzystaniem z Internetu przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny na poziomie tendencji ($\chi^2 = 3,75$; $df = 1$; $p = 0,05$). W badaniu 34,3% mężczyzn zadeklarowało, iż korzysta z Internetu.

Kobiet, które odpowiedziały „tak” na analizowane pytanie, było mniej (33,8%). Bardziej widoczne rozbieżności wynikają w sytuacji niekorzystania z Internetu, gdyż z omawianego medium nie korzysta 17,9% kobiet i 14% mężczyzn.

Podobnie jak w przypadku użytkowania komputera, także w sytuacji korzystania z Internetu zachodzi statystycznie istotny związek ze zmienną wieku. Wynik testu chi-kwadrat okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 326,55$; $df = 4$; $p < 0,001$). Wiek różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Najwięcej osób (13,8%) niekorzystających z Internetu znajduje się w najstarszej zbiorowości wiekowej (55–65 lat). Wśród respondentów w latach 45–55 odsetek takich osób jest już mniejszy (10,5%). W przypadku 35–45-latków 5,1% nie używa Internetu. W kategorii wiekowej 24–34 lata takich przypadków jest jeszcze mniej (2,1%), a wśród osób w wieku 18–24 lata odpowiedzi wskazujących na nieużywanie Internetu było zaledwie 0,5%. Podsumowując, im młodszy respondenci, tym wyższy procent odpowiedzi deklaruujących użytkowanie Internetu. Uzyskany wynik potwierdza także inne badania, które wskazywały, że wiek jest istotną zmienną przyczyniającą się do wykluczenia cyfrowego.



Wykres 8. Korzystanie z Internetu a płeć (N = 1068)

Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym bardzo ważnym czynnikiem powodującym korzystanie z Internetu jest wykształcenie. Sprawdzono istotność pomiędzy wykształceniem osób badanych (N = 1068) a odpowiedzią na pytanie: „Czy korzysta Pan(i) z Internetu?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał

się istotny statystycznie ($\chi^2 = 284,60$; $df = 8$; $p < 0,001$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Osoby z niższym wykształceniem częściej nie korzystają z Internetu – zasadnicze zawodowe 16,0%, średnie 8,6%, a podstawowe 5,1%.

Dokonując analizy korzystania z Internetu, zmienną, która ma na to wpływ, jest miejsce zamieszkania. Wyniki testu chi-kwadrat okazały się istotne statystycznie ($\chi^2 = 27,7$; $df = 4$; $p < 0,001$). Miejsce zamieszkania różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Największy odsetek osób niekorzystających z ogólnodostępnej sieci komputerowej odnotowano na wsi (21,6%). W Rzeszowie z Internetu nie korzysta tylko 1,6% osób. Uzyskane dane potwierdzają m.in. ustalenia van Dijka, że miejsce zamieszkania wpływa na korzystanie z Internetu.

W ramach procedur badawczych sprawdzono wpływ sytuacji zawodowej na korzystanie z Internetu. Przeprowadzone analizy dowodzą, że test chi-kwadrat wynosi ($\chi^2 = 225,45$; $df = 8$; $p < 0,001$), a tym samym status zawodowy różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Osoby, które w największym procencie nie korzystają z Internetu, to emeryci i renciści (11,4%). Najmniejszy odsetek osób niekorzystających z Internetu wystąpił wśród studentów.

Tabela 24. Korzystanie z Internetu a cechy demospołeczne (N = 1068)

Cechy demospołeczne		Korzystanie z Internetu					
		Ogółem		Tak		Nie	
		L	%	L	%	L	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Płeć	Kobieta	552	51,7%	361	33,8%	191	17,9%
	Mężczyzna	516	48,3%	366	34,3%	150	14,0%
	Ogółem	1068	100,0%	727	68,1%	341	31,9%
Wykształcenie	Niepełne podstawowe	2	0,2%	0	0,0%	2	0,2%
	Podstawowe	59	5,5%	5	0,5%	54	5,1%
	Gimnazjalne	27	2,5%	26	2,4%	1	0,1%
	Zasadnicze zawodowe	313	29,3%	142	13,3%	171	16,0%
	Średnie (liceum, technikum)	394	36,9%	302	28,3%	92	8,6%
	Pomaturalne/policealne	38	3,6%	28	2,6%	10	0,9%
	Licencjat/Inżynier	67	6,3%	66	6,2%	1	0,1%
	Wyższe (magister, doktor, profesor)	165	15,4%	157	14,7%	8	0,7%
	Odmowa	3	0,3%	1	0,1%	2	0,2%
	Ogółem	1068	100,0%	727	68,1%	341	31,9%

1	2	3	4	5	6	7	8
Miejsce zamieszkania	W mieście powyżej 100 tys. mieszkańców	94	8,8%	77	7,2%	17	1,6%
	W mieście 50–99 tys. mieszkańców	139	13,0%	104	9,7%	35	3,3%
	W mieście 20–49 tys. mieszkańców	130	12,2%	102	9,6%	28	2,6%
	W mieście poniżej 20 tys. mieszkańców	96	9,0%	66	6,2%	30	2,8%
	Na wsi	609	57,0%	378	35,4%	231	21,6%
	Ogółem	1068	100,0%	727	68,1%	341	31,9%
Status	Pracuję na stałe – umowa o pracę	446	41,9%	340	32,0%	106	10,0%
	Pracuję dorywczo	70	6,6%	53	5,0%	17	1,6%
	Pracuję na własny rachunek	59	5,5%	48	4,5%	11	1,0%
	Jestem rolnikiem	44	4,1%	18	1,7%	26	2,4%
	Jestem bezrobotnym(ą)	102	9,6%	73	6,9%	29	2,7%
	Jestem uczniem/studentem	115	10,8%	114	10,7%	1	0,1%
	Zajmuję się domem	54	5,1%	27	2,5%	27	2,5%
	Jestem emerytem(ką)/rencistą(tką)	165	15,5%	44	4,1%	121	11,4%
	Inna sytuacja	13	0,8%	9	0,7%	4	0,2%
	Ogółem	1068	100,0%	726	68,0%	342	32,0%
Dochód	499 zł i mniej	248	23,2%	131	12,3%	117	11,0%
	500–999 zł	380	35,6%	263	24,6%	117	11,0%
	1000–1499 zł	164	15,4%	119	11,1%	45	4,2%
	1500–1999 zł	69	6,5%	58	5,4%	11	1,0%
	2000–2499 zł	28	2,6%	25	2,3%	3	0,3%
	2500 zł i więcej	32	3,0%	26	2,4%	6	0,6%
	Odmowa odpowiedzi	147	13,8%	105	9,8%	42	3,9%
	Ogółem	1068	100,0%	727	68,1%	341	31,9%
Wiek	18–24	181	16,9%	176	16,5%	5	0,5%
	25–34	245	22,9%	223	20,9%	22	2,1%
	35–44	218	20,4%	163	15,3%	55	5,1%
	45–54	218	20,4%	106	9,9%	112	10,5%
	55–65	206	19,3%	59	5,5%	147	13,8%
	Ogółem	1068	100,0%	727	68,1%	341	31,9%

1	2	3	4	5	6	7	8
Osoby do 25. r.ż. w gospodarstwie domowym	Tak	720	67,4%	541	50,6%	179	16,7%
	Nie	339	31,7%	181	16,9%	158	14,7%
	Odmowa odpowiedzi	9	0,8%	7	0,6%	2	0,2%
	Ogółem	1068	100,0%	722	67,6%	337	31,8%

Źródło: opracowanie własne.

Bardzo ważnym czynnikiem mającym wpływ na korzystanie z Internetu jest także dochód. W celu sprawdzenia istotności związku między miesięcznym dochodem netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę w gospodarstwie domowym uzyskiwanym przez osoby badane ($N = 1068$) a odpowiedzią na pytanie: „Czy korzysta Pan(i) z Internetu?” przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 45,51$; $df = 6$; $p < 0,001$). Dochód netto wpływa na korzystanie z Internetu. Wśród gospodarstw domowych, gdzie miesięczny dochód netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę wynosi 499 zł i mniej ($N = 248$) oraz z przedziału 500–999 zł ($N = 380$) z Internetu nie korzystało po 11%.

Ostatnim analizowanym czynnikiem mogącym mieć wpływ na korzystanie z Internetu było zamieszkiwanie osób w wieku edukacyjnym we wspólnym gospodarstwie domowym. W celu sprawdzenia istotności związku między zamieszkiwaniem w gospodarstwie domowym osób do 25. roku życia ($N = 1059$ respondentów, którzy wykazali, że zamieszkują z osobami do 25 r.ż.) a korzystaniem z Internetu przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 50,23$; $df = 1$; $p < 0,001$). Zamieszkiwanie osób do 25. roku życia różnicuje korzystanie z Internetu. Wśród gospodarstw, w których nieszczą osoby w wieku edukacyjnym, 51,1% respondentów korzysta z Internetu. Zamieszkiwanie osób do 25. roku życia sprzyja nie tylko posiadaniu Internetu, ale także ma wpływ na wykorzystanie Internetu przez innych domowników. Należy zaznaczyć, że edukacja w zakresie wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych osób starszych odbywać się może za pośrednictwem osób młodych.

W ramach badania jakościowego stwierdzono, że dzieci w rodzinie wpływają na korzystanie z komputera. W trakcie wywiadów z przedstawicielami NGO-sów uzyskano informacje odnoszące się do wpływu przebywania dzieci – osób w wieku edukacyjnym – w gospodarstwie na korzystanie z komputera i Internetu przez dorosłych członków tychże rodzin. Typ rodziny (posiadanie potomstwa, a w szczególności dzieci w wieku szkolnym) ma wpływ na zakup komputera i dostęp do sieci. Gospodarstwa z dziećmi w wieku edukacyjnym częściej posia-

dają komputer i Internet w porównaniu do gospodarstw bez uczniów czy studentów. O dwóch różnych sytuacjach wpływu dzieci na korzystanie z komputera i Internetu wypowiadali się przedstawiciele organizacji pozarządowych.

Ja pracuję z kobietami, głównie z kobietami wykluczonymi społecznie. A wykluczenie społeczne przez nieznaną Internetu, to jest takie wykluczenie informatyczne, więc jak robimy warsztaty komputerowe, to jest bardzo duże zainteresowanie wśród kobiet, ale powiedzmy, że później – nie oszukujmy się – może 20% korzysta z tego na co dzień, jak dzieci je dopuszczają do komputera albo wnuki. Nawet gdy mają takie możliwości, to komputer jeden w domu jest okupowany przez młodsze pokolenie i one niekoniecznie tam się „dopchają”, gdzieś na szarym końcu. [Wywiad 19 – prezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Myślę, że to osoby starsze, które nawet wnuków nie mają. Jak wnuki są, to poinformują dziadków, że coś przez Internet można załatwić i że on jest w domu. A gdy ludzie są sami, to jest trudniej o takie coś. [Wywiad 21 – przewodnicząca zarządu, gmina miejska]

W kontekście wyżej akcentowanego problemu, należałoby rozważyć możliwość zaangażowania dzieci i młodzieży w proces rekrutacji na szkolenia członków rodzin o niskich kompetencjach cyfrowych.

7.2. Czas korzystania z Internetu

Bardzo ważnym elementem związanym z korzystaniem z Internetu jest czas, od którego mieszkańcy korzystają z zasobów sieci. W celu określenia związku pomiędzy zmiennymi metryczkowymi (wiekiem, wykształceniem, miejscem zamieszkania, dochodami) osób korzystających z Internetu ($N = 727$ na 1068 badanych) a odpowiedzią na pytanie: „Od ilu lat korzysta Pan(i) z Internetu?” obliczono współczynnik korelacji r -Spearmana.

Współczynnik ten w przypadku wieku i lat korzystania z Internetu wyniósł: $r = -0,095$; $p < 0,01$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest ujemny (wraz ze wzrostem wieku respondentów maleje liczba lat użytkowania Internetu – najmłodszy najdłużej korzystają z ogólnosiatkowej sieci komputerowej). Korelacja jest jednak bardzo słaba. Należy zauważyć, że w związku z omawianą zależnością przede wszystkim w zbiorowości młodszych obywateli należy poszukiwać potencjalnych klientów e-usług. Oczywiście nie może się to wiązać z wykluczeniem osób starszych, które poprzez szkolenia powinny zapoznawać się z najprostszymi możliwościami kontaktu z elektroniczną administracją.

Współczynnik korelacji r -Spearmana pomiędzy wykształceniem i latami korzystania z Internetu wyniósł: $r = 0,30$; $p < 0,001$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest dodatni (im wyższe wykształcenie, tym większa

liczba lat użytkowania Internetu – najbardziej wykształceni najdłużej korzystają z ogólnoswiatowej sieci komputerowej). Korelacja jest jednak bardzo słaba.

Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy miejscem zamieszkania i latami korzystania z Internetu wyniósł: $r = 0,12$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest dodatni (im większe miasto, tym większa liczba lat korzystania z Internetu). Korelacja jest jednak bardzo słaba.

Tabela 25. Czas korzystania z Internetu a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 727)

Od ilu lat korzysta Pan(i) z Internetu ?		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochody
	Korelacja	-,095	,303	,118	,132
	Istotność	,001	,000	,000	,000

Źródło: opracowanie własne.

Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy wyszczególnionymi przedziałami dla dochodów netto i latami korzystania z Internetu wyniósł: $r = 0,13$; $p < 0,001$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest dodatni (wraz ze wzrostem dochodów wzrasta liczba lat użytkowania Internetu – najzamożniejsi najdłużej korzystają z ogólnoswiatowej sieci komputerowej). Korelacja jest jednak bardzo słaba.

W celu sprawdzenia istotności związku między płcią osób badanych (N = 727 na 1068 badanych) a odpowiedzią na pytanie: „Od ilu lat korzysta Pan(i) z Internetu?” przeprowadzono test t-Studenta dla prób niezależnych. Analiza wykazała, że płeć wpływa na liczbę lat użytkowania Internetu, $t(715) = 2,90$; $p < 0,05$). Średnia liczba lat korzystania z Internetu w przypadku kobiet (M = 7,50; SD = 3,46) jest istotnie statystycznie wyższa niż średnia liczba lat użytkowania Internetu przez mężczyzn (M = 6,74; SD = 3,50).

7.3. Cele użytkowania Internetu

Ważnym zagadnieniem są cele, do jakich mieszkańcy wykorzystują Internet, tzn. czy wykorzystują go do pracy, celów zawodowych, czy jedynie jako źródło rozrywki. Wśród osób korzystających z Internetu (N = 727 na 1068 badanych osób) najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Do jakich celów używa Pan(i) Internet?” było: „w celu zdobycia informacji” (30,2%). Jako drugą – 25,1% respondentów wskazało także, że z analizowanego medium korzysta dla rozrywki. Jednocześnie na trzecim miejscu (18,0%)

znalazła się odpowiedź, że Internet pomaga respondentom utrzymywać kontakty. Odpowiedź „do pracy” zadeklarowało 13,2% ankietowanych. Podobna liczba wybrała stwierdzenie „do nauki” (12,3%).

Należy zauważyć, że bardzo ważne jest, do jakich celów wykorzystują technologię informacyjno-komunikacyjną mieszkańcy województwa podkarpackiego. Istotne jest zbadanie nie tylko samego używania nowych rozwiązań i technologii, lecz również celów, w jakich z nich korzystają obywatele. W kategorii wiekowej 18–24 lata najpopularniejszą odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Do jakich celów używa Pan(i) Internet?” była odpowiedź „do rozrywki”. Nie może dziwić fakt, że to właśnie najmłodsi respondenci wykorzystują Internet do rozrywki, czyli mogą grać w gry, oglądać filmy czy słuchać muzyki. Natomiast nauka była wymieniana jako drugi cel. W pozostałych kategoriach wiekowych najpopularniejszą odpowiedzią było wykorzystywanie Internetu dla zdobywania informacji. Kolejną zmienną, którą analizowano w kontekście celów korzystania z Internetu, było wykształcenie. Spośród osób z wykształceniem gimnazjalnym najczęstszą odpowiedzią na analizowane pytanie była odpowiedź „do nauki”. Natomiast wśród pozostałych kategorii wiekowych najczęściej wymienianym celem było „zdobycie informacji”. Analizując cele korzystania z Internetu pod względem miejsca zamieszkania, stwierdzono, że we wszystkich rozpatrywanych jednostkach osadniczych na pierwszym miejscu najbardziej popularna była odpowiedź: „w celu zdobycia informacji”. Jednocześnie respondenci deklarowali, że korzystają z Internetu dla rozrywki, a w dalszej kolejności badani stwierdzali, że Internet to sposób na utrzymanie kontaktów. Następnie ankietowani wskazywali, że Internet wykorzystują do pracy oraz do nauki, a na ostatnim miejscu podawali inne cele. Wśród osób pracujących na stałe, mających umowę o pracę, pracujących dorywczo, prowadzących własną działalność gospodarczą, rolników, osób zajmujących się domem oraz emerytów/rencistów najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Do jakich celów używa Pan(i) Internet?” była odpowiedź: „w celu zdobycia informacji”. Wśród bezrobotnych najczęstszym celem była odpowiedź: „dla rozrywki”. Uczniowie i studenci wskazywali na stwierdzenie „do nauki”. Dochód nie różnicuje hierarchii celów korzystania z Internetu. Na pierwszym miejscu respondenci wskazywali poszukiwanie informacji.

W ramach badań przeprowadzonych w roku 2014 respondentom zadano pytanie dotyczące celów korzystania z Internetu. Uzyskane odpowiedzi wskazują, że zakres wykorzystania uzależniony jest od wielu czynników.

Korzystam z Internetu właściwie codziennie. Najczęściej są to cele rozrywkowe, nie wiem, oglądanie filmów czy słuchanie muzyki. I jednak też bardzo często korzystam z Internetu w celach społecznościowych, w celu komunikowania się ze znajomymi [...] Często sprawdzam pocztę elektroniczną. NK_10

Począwszy od szukania różnych informacji, mniej potrzebnych lub bardziej potrzebnych, przeglądania jakichś serwisów informacyjnych, a skończywszy na stricte rozrywce, czyli jakichś tam zabawnych filmach. Też dużo korzystam jako muzyk z różnych filmów instruktażowych, dotyczących gry na instrumencie i tego typu rzeczy, więc właściwie w bardzo szerokim spektrum używam komputera i Internetu na co dzień. K_4

No Internet to w dzisiejszej dobie codzienność: wszystkie informacje, poczta elektroniczna, sprawdzanie pogody, zamawiam rzeczy i kupuję przez Internet – właściwie codziennie korzystam z Internetu. K_5

Podsumowując, należy stwierdzić, że wykorzystywanie Internetu jako źródła wiedzy o świecie oraz miejsca, gdzie można zdobyć potrzebne informacje na różne tematy, jest najważniejszym celem mieszkańców województwa podkarpackiego. Nieznacznie inne cele posiadają najmłodszy respondenci oraz uczniowie i studenci – odpowiednio: rozrywka i nauka. Dla wszystkich użytkowników ważna jest możliwość realizacji zakupów on-line.

7.4. Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych

Kontakty z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi, a także sposoby nauki tychże technologii uzależnione są od wielu czynników. Znaczenie ma zarówno nauka sformalizowana podczas różnego rodzaju kursów i szkoleń, jak i nieformalne uczenie się podczas kontaktów z członkami rodziny czy samodzielna nauka. Wśród respondentów najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie: „W jaki sposób uczył(a) się Pan(i) obsługi Internetu?” była: „samodzielnie poprzez praktykę” (43,8%). Kolejnym sposobem (35,0%) było nabywanie umiejętności obsługi Internetu poprzez udział w formach szkolnych. W badaniu 11,3% ankietowanych skorzystało z pomocy krewnych, znajomych, rodziny czy dzieci. Na kursy organizowane przez ośrodki edukacyjne dla dorosłych wskazywało 3,8% odpowiedzi. Na samodzielną naukę za pomocą płyt CD, książek postawiło zaledwie 3,6% ankietowanych, natomiast 2,4% respondentów zdobywało kompetencje cyfrowe podczas kursu z inicjatywy pracodawcy.

Płeć nie różnicuje użytkowników Internetu w zakresie nauki jego obsługi. Najczęstszą odpowiedzią zarówno wśród kobiet, jak i mężczyzn była samodzielna praktyka. Pozostałe odpowiedzi rozkładały się w podobnych proporcjach. Analogiczny rozkład odpowiedzi dotyczący najczęstszego sposobu, jakim była samodzielna praktyka, występuje w przypadku zmiennej wykształcenie, miejsce zamieszkania oraz dochód. Dokonując analiz nabywania kom-

petencji korzystania z Internetu w korelacji ze zmienną wiek, należy stwierdzić, że wszystkie kategorie analityczne na pierwszym miejscu uzyskały odpowiedź „samodoskonalenie poprzez praktykę”. Wyjątkiem byli jednak najstarsi respondenci z przedziału wieku 55–65 lat, którzy najczęściej wskazywali odpowiedź „korzystając z pomocy krewnych, znajomych, rodziny, dzieci”. Należy zauważyć, że najbliżsi członkowie rodziny pełnili kluczową rolę przy zdobywaniu kompetencji cyfrowych najstarszych użytkowników Internetu. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być mniejsza dostępność sformalizowanych sposobów zdobywania kompetencji, przede wszystkim kursów i szkoleń. Dodatkowo osoby starsze mogą odczuwać mniejszy wstyd, przyznając się do niewiedzy przed młodszymi członkami rodziny. Należy jeszcze stwierdzić, że osoby starsze nie znają wszystkich możliwości sieci, co przekłada się na niewygórowane oczekiwania w zakresie kompetencji i tym samym wykorzystywane są umiejętności uzyskane poprzez współpracę (naukę) z młodszym pokoleniem. Sytuacja zawodowa nie wpływa na sposób zdobywania kompetencji cyfrowych. Wyjątkiem są emeryci i renciści, którzy korzystają z pomocy innych osób (dzieci, znajomych, etc.) W opinii autora przyczyną takiego stanu rzeczy mogłaby być mniejsza dostępność sformalizowanych sposobów zdobywania kompetencji, zwłaszcza szkoleń, dla starszych mieszkańców województwa podkarpackiego.

Tabela 26. Sposoby nauki Internetu (N = 1068)

W jaki sposób uczył(a) się Pan(i) obsługi Internetu?		L	%	% ważnych
Sposoby nauki	Samodzielnie poprzez praktykę	313	29,3%	43,8%
	W szkole, uczelni	250	23,4%	35,0%
	Korzystając z pomocy krewnych, znajomych, rodziny, dzieci	81	7,6%	11,3%
	Na kursach w ośrodku edukacyjnym dla dorosłych	27	2,5%	3,8%
	Samodzielnie za pomocą książek, CD-romów itp.	26	2,4%	3,6%
	Podczas szkolenia/kursu z inicjatywy pracodawcy	17	1,6%	2,4%
	Ogółem	714	66,9%	100%
Niekorzystający z Internetu i korzystający, którzy nie udzielili odpowiedzi		354	33,1%	
Ogółem		1068	100%	

Źródło: opracowanie własne.

7.5. Test kompetencji

Niezmiernie ważne z punktu widzenia rozwoju elektronicznej administracji są kompetencje w zakresie obsługi komputera i Internetu. W związku z tym istotne było rozpoznanie rodzaju oraz umiejętności obsługi technologii informacyjno-komunikacyjnych, jakie posiadają mieszkańcy województwa podkarpackiego. Dlatego też przeprowadzono test kompetencji²¹⁷ z pytaniami podzielonymi na pięć bloków tematycznych, tj. edytor tekstu Word, arkusz kalkulacyjny Excel, narzędzia do prezentacji danych Power Point, Internet oraz poczta elektroniczna. Pytania testowe były zróżnicowane ze względu na poziom trudności (brak wiedzy, niski, średni i wysoki) w zakresie wykorzystania możliwości poszczególnych programów czy aplikacji. Przebadano 1068 osób, do analiz wykorzystano wypowiedzi 727 osób, które udzieliły odpowiedzi na test kompetencji. Należy zauważyć, że uzyskane wyniki wskazują na deklarację posiadanych umiejętności, a nie faktyczne kompetencje.

W analizie oceny stosowania programów przyjęto, że do obliczeń zostanie wykorzystana najmniejsza różnica pomiędzy brakiem kompetencji a średnią kompetencją, co pozwoliło na powstanie wskaźnika umiejętności informatycznych. Podsumowując wyniki testu kompetencji, można powiedzieć, że najczęściej stosowanym programem (aplikacją) jest Internet (1. miejsce na skali kompetencji – średnia 16,2%). Uzyskany wynik nie powinien dziwić, gdyż Internet jest przestrzenią, w której przejawia się wiele sfer ludzkiej działalności, m.in. komunikacji, możliwości telepracy, zdobywania wiedzy itp. Na przeciwnym biegunie kompetencji mieszkańców województwa znajduje się MS Power Point, który okazał się programem najmniej poznanym przez badanych (5. miejsce na skali kompetencji – średnia 35,3%). Na drugim miejscu znalazł się program MS Word (średnia 19,3%), a na trzecim poczta elektroniczna (średnia 24%). Stosunkowo niskie kompetencje cyfrowe posiadają mieszkańcy regionu w zakresie MS Excel (30,3%). Należy zaznaczyć, że otrzymane wyniki pokrywają się z badaniami prowadzonymi w 2011 r. na terenie województwa mazowieckiego²¹⁸. Jedyna różnica pomiędzy badaniami związana jest z ostatnim miejscem w teście kompetencji. W niniejszym badaniu był to MS Power Point, a w porównywanym badaniu MS Excel (nie analizowano MS Power Point).

²¹⁷ Pytania do testu kompetencji zaczerpnięto z projektu Partnerstwo na rzecz rozwoju kompetencji informatycznych w Polsce, więcej na <http://www.equal.org.pl/baza.php?M=10&PID=50&lang=pl>.

²¹⁸ H. Sobocka-Szczapa (red.), *Wykluczenie cyfrowe na Mazowszu. Raport końcowy z badań*, IPiSS, Warszawa 2011.

Pierwszy z badanych bloków tematycznych związanych z kompetencjami cyfrowymi dotyczył Internetu. Analiza objęła 727 osób z 1068 badanych. Przeprowadzona korelacja Spearmana wykazała, że poziom wiedzy w zakresie Internetu jest istotnie dodatnio skorelowany z wykształceniem ($r = 0,218$; $p < 0,001$) oraz z dochodem netto ($r = 0,107$; $p < 0,001$). Warto zaznaczyć, że siła obu zależności plasuje się na niskim poziomie. W badaniu zaobserwowano również ujemną korelację poziomu wiedzy w aspekcie korzystania z Internetu a wieku badanych ($r = -0,323$; $p < 0,001$). Wraz z wiekiem maleją kompetencje cyfrowe mieszkańców województwa. Taki stan nie powinien dziwić, gdyż to właśnie młodzi mieszkańcy uczestniczą od samego dzieciństwa w edukacji cyfrowej, dzięki czemu posiadają bogatsze doświadczenie związane z obsługą Internetu i jak niżej wskazano bogatsze kompetencje cyfrowe²¹⁹. Młodzi użytkownicy Internetu są także potencjalnymi klientami e-administracji.

Tabela 27. Kompetencje w zakresie Internetu a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)

		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochód netto
Internet	Korelacja	-,323	,218	-,048	,107
	Istotność	,000	,000	,193	,004

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 28. Kompetencje w zakresie poczty elektronicznej a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)

		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochód netto
Poczta elektroniczna	Korelacja	-,238	,233	-,094	,142
	Istotność	,000	,000	,012	,000

Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym z badanych obszarów kompetencji cyfrowych było korzystanie z poczty elektronicznej. Analizę przeprowadzono za pomocą korelacji Spearmana. Istotne dodatnie zależności zaobserwowano pomiędzy poziomem kompetencji z zakresu poczty elektronicznej a wykształceniem badanych ($r = 0,233$; $p < 0,001$) oraz dochodem netto ($r = 0,142$; $p < 0,001$). W obu przypadkach siła zależności plasuje się na niskim poziomie. Analiza wykazała również ujemne korelacje pomiędzy poziomem kompetencji w zakresie poczty elektronicznej a zmienny-

²¹⁹ C. F. Hales, B. Fura, *Investigating opinions on ICT use in higher education* „Informatyka Ekonomiczna” 2013, nr 2 (28), UE w Wrocławiu, s. 37.

mi, takimi jak miejsce zamieszkania ($r = -0,094$; $p < 0,001$) oraz wiekiem ($r = -0,238$; $p < 0,001$). Podobnie jak w przypadku korzystania z Internetu, osoby starsze nie otrzymały wykształcenia informatycznego podczas edukacji szkolnej, w związku z tym posiadają słabsze kompetencje cyfrowe w zakresie obsługi poczty elektronicznej.

Jak wynika z badań, edytor tekstu MS Word jest najbardziej rozpowszechnioną formą pracy przy użyciu komputera (po Internecie i poczcie). Analizę przeprowadzono za pomocą korelacji Spearmana. Zaobserwowane wyniki wykazały istotną zależność pomiędzy poziomem kompetencji w zakresie MS Word a wiekiem badanych ($r = -0,322$; $p < 0,001$). Siła tej korelacji plasuje się na niskim poziomie, natomiast jej kierunek jest ujemny. Istotną zależność stwierdzono również pomiędzy poziomem kompetencji a wykształceniem ($r = 0,250$; $p < 0,001$). W tym przypadku jednak korelacja okazała się być dodatnia, natomiast jej siła plasuje się na niskim poziomie.

Tabela 29. Kompetencje w zakresie MS Word a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)

		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochód netto
MS Word	Korelacja	-,322	,250	-,050	,064
	Istotność	,000	,000	,180	,086

Źródło: opracowanie własne.

Istotną ujemną zależność stwierdzono pomiędzy poziomem kompetencji w zakresie MS Power Point a wiekiem badanych ($r = -0,266$; $p < 0,001$) oraz miejscem zamieszkania ($r = -0,080$; $p < 0,05$). W obu przypadkach kierunek korelacji jest ujemny, natomiast jej siła plasuje się na niskim poziomie. Istotną korelację stwierdzono również pomiędzy poziomem kompetencji w zakresie obsługi programu MS Power Point a wykształceniem badanych ($r = 0,169$; $p < 0,001$) – w tym przypadku korelacja okazała się być dodatnia, natomiast jej siła plasuje się na niskim poziomie.

Tabela 30. Kompetencje w zakresie MS Power Point a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)

		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochód netto
MS Power Point	Korelacja	-,266	,169	-,080	,050
	Istotność	,000	,000	,032	,177

Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym z analizowanych obszarów wykorzystania programów komputerowych przez mieszkańców był arkusz kalkulacyjny. Poziom wiedzy w zakresie MS Excel jest istotnie dodatnio skorelowany z wykształceniem badanych ($r = 0,304$; $p < 0,001$) oraz z dochodem netto ($r = 0,198$; $p < 0,001$). Siła związku w obu przypadkach jest niska. Analiza wykazała również ujemne korelacje, zależności te stwierdzono w przypadku poziomu wiedzy a wieku ($r = -0,364$; $p < 0,001$) oraz miejsca zamieszkania ($r = -0,085$; $p < 0,001$). Należy jednak zaznaczyć, że poziom umiejętności obsługi MS Excel jest stosunkowo niski w porównaniu z innymi aplikacjami poddanymi eksploracji badawczej.

Tabela 31. Kompetencje w zakresie MS Excel a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)

		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochód netto
MS Excel	Korelacja	-,364	,304	-,085	,198
	Istotność	,000	,000	,022	,000

Źródło: opracowanie własne.

Analizę dotyczącą płci a kompetencji w zakresie odpowiednich programów przeprowadzono za pomocą testu t-Studenta dla prób niezależnych. Zaobserwowane wyniki wykazały, że w większości przypadków płeć istotnie różnicuje poziom wiedzy badanych – brak istotnej różnicy stwierdzono jedynie w przypadku testu wiedzy z zakresu MS Word. Uzyskane wyniki pokazują, że wyższym poziomem wiedzy cechują się mężczyźni w porównaniu do kobiet. Taki trend ustalono we wszystkich obserwowanych zakresach wiedzy, z wyjątkiem skali wiedzy w programie MS Word – w tym przypadku nie stwierdzono istotnych różnic pomiędzy zbiorowościami. Nie powinien dziwić fakt braku różnic pomiędzy kobietami i mężczyznami w programie MS Word, gdyż jest to najczęściej stosowana aplikacja biurowa.

Podsumowując, oprócz umiejętności posługiwania się określonymi programami do ich obsługi, kluczowe znaczenia ma wiedza na temat każdej z usług, a także doświadczenie w każdej z nich²²⁰. Generalna analiza wskazuje, że wpływ na korzystanie z komputera i Internetu mają: wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, sytuacja zawodowa oraz dochody. Płeć nie różnicuje korzystania ze światowej sieci komputerowej. Dodatkowo w przypadku użytkowania Internetu pozytywna korelacja pojawia się w sytuacji zamieszkiwania w gospodarstwie

²²⁰ P. Rudnicka, *E-kompetencje – potencjał społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Kapitał ludzki w dobie integracji i globalizacji*, red. B. Kożusznik, Wyd. UŚ, Katowice 2005, s. 92.

domowym osób do 25. roku życia. Analizując czas korzystania z Internetu, należy stwierdzić, że występują słabe korelacje z wiekiem (ujemna), wykształceniem (dodatnia), miejscem zamieszkania (ujemna), dochodem (dodatnia). Płeć wpływa na staż użytkowania Internetu – kobiety dłużej niż mężczyźni korzystają z Internetu. Powyższe wyniki korespondują z danymi uzyskanymi w ramach Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych PIAAC (ang. *the Programme for the International Assessment of Adult Competencies*). Zdiagnozowano, że kompetencje cyfrowe Polaków są niższe od średniej w krajach OECD (w których prowadzono badanie) we wszystkich grupach wiekowych, także wśród najmłodszej części naszego społeczeństwa. Polska posiada również najniższy udział osób o wysokim stopniu kompetencji w zakresie wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych (poziom 2 i 3) mierzonych w ramach badania²²¹.

Tabela 32. Kompetencje w zakresie analizowanych aplikacji a płeć (N = 727)

Rodzaj aplikacji	Płeć	L	Średnia	Odchylenie standardowe	df	t	p
Poczta elektroniczna	Kobieta	361	1,27	,73	704	-3,68	,00
	Mężczyzna	366	1,48	,83			
MS Excel	Kobieta	361	1,32	1,02	716	-2,02	,04
	Mężczyzna	366	1,48	1,10			
MS Power Point	Kobieta	361	,39	,67	709	-2,64	,01
	Mężczyzna	366	,53	,76			
Internet	Kobieta	361	2,40	,83	717	-2,24	,03
	Mężczyzna	366	2,54	,76			
MS Word	Kobieta	361	1,07	,94	720	-1,25	,21
	Mężczyzna	366	1,16	,98			

Źródło: opracowanie własne.

Bardzo ważną kwestią w kontekście niniejszej rozprawy są zagadnienia związane z umiejętnościami wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych. Informacje o stanie kompetencji cyfrowych mieszkańców uzyskane od przedstawicieli NGO-sów są bardzo cenne, gdyż to właśnie one realizują przedsięwzięcia związane z podnoszeniem umiejętności obsługi Internetu i kompute-

²²¹ M. Rynko (red.), *Umiejętności Polaków – wyniki Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC)*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2013, s. 117 i nast.

ra. Kompetencje cyfrowe są bardzo ważne w kontekście rozwoju osobistego mieszkańców, bycia aktywnym obywatelem, a także integracji społecznej oraz zatrudnienia. Respondenci wskazywali, że poważnym ograniczeniem w rozwoju kompetencji cyfrowych jest wiek – im osoby starsze, tym mniejsze umiejętności obsługi technologii informacyjno-komunikacyjnych. Kolejnym z czynników ograniczających poziom umiejętności jest także miejsce zamieszkania.

To jest trudna sprawa, dlatego że młode pokolenie, to które w tej chwili jest może w wieku 25 lat, to nie ma z tym żadnego problemu. Tu by trzeba przedziałami wiekowymi podejść do tematu. To starsze pokolenia po 40. to o tyle, o ile ktoś ma taką pracę, która już wymusza na nim korzystanie z informatyki, jeżeli ktoś pracuje i ma pracę biurową, to właściwie niewyobrażalne jest, aby tego nie znał. Na pewno jego wiedza umożliwia już to, żeby w sposób aktywny korzystać z wszystkich rzeczy związanych z administracją. [Wywiad 3 – prezes spółdzielni, gmina miejsko-wiejska]

Bardzo wysoki jest [poziom kompetencji – przypis własny S.W.], jeśli chodzi o miasta, miasteczka. Natomiast jeśli chodzi o środowiska wiejskie, to może jest tak na 50%, może nawet mniej. Trudno to tak zdiagnozować, bo jeśli jest środowisko wiejskie, gdzie jest bliżej do metropolii (np. jak Rzeszów czy Przemyśl, czy nawet Krosno), to jest wysoki poziom. Biorąc pod uwagę tereny Beskidu Niskiego czy Bieszczadów, to jest to poziom bardzo niski. Internet praktycznie powinien być w każdym domu, ale niejednokrotnie Internet służy wyłącznie do gier i zabawy, a nie jest „narzędziem” gospodarstwa domowego. Kupuje się coraz więcej przez Internet – nawet tutaj [w Lesku – przyp. własny S.W.] widzę coraz więcej samochodów dostawczych, które wożą towary ze sklepów internetowych. [Wywiad 8 – prezes, gmina miejsko-wiejska]

Respondentom zadano pytanie związane z gotowością mieszkańców do podnoszenia kompetencji cyfrowych. Większość przedstawicieli organizacji wskazywała, że istnieje duże zainteresowanie uczestnictwem w kursach związanych z podnoszeniem umiejętności wykorzystania komputera i Internetu. Poniżej zamieszczono wypowiedzi, świadczące o zapotrzebowaniu na realizację szkoleń informatycznych.

Tak, w stowarzyszeniu, w którym pracuję, to osoby niepełnosprawne w wieku 40 lat plus, nie były wyedukowane w szkole w tym temacie, zapisują się do nas na kurs w zakresie podstawowej obsługi komputera i aplikacji internetowych, przeglądarki itd. I sobie z tym radzą lepiej czy gorzej, lecz są zmotywowane, żeby się tego nauczyć oraz myślę, że większość osób zdaje sobie sprawę z tego, że jest to kopalnia wiedzy i wiele rzeczy ułatwia, i chciałaby się tego nauczyć. [Wywiad 12 – pracownik stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

No, na pewno tak. Są gotowi i chcieliby przejść jakieś szkolenia. No, starszy człowiek to już chyba raczej nie bardzo, ale taki w wieku 40–50 lat na pewno chciałby się na-

uczyć, rozeznąć się, jak to wygląda, jak w ten komputer i Internet się wchodzi i co w tym komputerze można zobaczyć, przeczytać, obejrzeć. Teraz świat opiera się tylko na Internecie, no niestety na Internecie. Każdy siedzi zamknięty w domu i jeżeli ma Internet, to właśnie korzysta z Internetu. [Wywiad 13 – prezes fundacji, gmina miejska]

Zainteresowanie nauką obsługi komputera i Internetu zawsze było duże. Mieszkańcy województwa na pewno są gotowi i oczekują takich szkoleń. Nie mogą być to szkolenia tylko i wyłącznie związane z obsługą komputera i Internetu, gdyż powinny być połączone również ze szkoleniami, na których będą pokazywane praktyczne przykłady korzystania z e-usług administracji, które są dostępne w Internecie – „co z tego, że mam komputer i Internet, skoro nie wiem, gdzie szukać danych dokumentów, w jaki sposób korzystać ze stron e-administracji”. [Wywiad 17 – prezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Powyższe stwierdzenia nie korespondują jednak z badaniami ilościowymi. Taki stan może być związany z tym, że w szkoleniach uczestniczą osoby, które posiadają motywację, natomiast badanie ilościowe objęło osoby bez motywacji do udziału w szkoleniach. W trakcie rozmów z przedstawicielami NGO-sów respondenci zwracali uwagę na szkolenia informatyczne prowadzone dla uczestników uniwersytetów trzeciego wieku. Należy podkreślić, że niezmiernie ważna jest edukacja osób starszych w zakresie kompetencji cyfrowych, gdyż to właśnie one są grupą, która jest wykluczona cyfrowo.

Na przykład współpracuję z Uniwersytetem Trzeciego Wieku tutaj w lokalu, więc wiem, że zajęcia z informatyki cieszą się dużym wzięciem, mówiąc kolokwialnie. Seniorzy są tym zainteresowani, bardzo im się podoba np. poczta elektroniczna i widzą w tym taką własną chęć do doskonalenia się, natomiast większość mówi: „to mnie nie interesuje, to nie jest takie uciążliwe, żeby sobie załatwić wszystko, powiedzmy, na piechotę”. [Wywiad 20 – prezes stowarzyszenia, gmina miejska]

Pewnie część tych starszych osób, chociaż funkcjonuje też Uniwersytet Trzeciego Wieku, tam są kursy różnego rodzaju dla osób starszych. Też myślę, że nie jest tutaj naprawdę źle. [Wywiad 25 – wiceprezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Organizacje pozarządowe prowadzą dużo darmowych szkoleń informatycznych, na których można zdobyć wiedzę i umiejętności z zakresu obsługi komputera i Internetu. Jak sami respondenci wskazywali, nie ma problemu z rekrutacją na szkolenia.

To na przykładzie takiej ciekawostki. Myśmy wspomagali w tamtym roku uczniów gimnazjum, którzy wygrali poziom regionalny i pojechali na Ogólnopolską Olimpiadę Wiedzy Informatycznej, chłopcy z pierwszej klasy i z trzeciej, bo to dwie grupy. We Wrocławiu byli na tej olimpiadzie i tam też punkty były za to, że przeszkolą grupę seniorów. I naprawdę bardzo dużą popularnością się te zajęcia prowadzone przez młodych chłopców cieszyły. Absolutnie nie było problemu z naborem. [Wywiad 3 – prezes spółdzielni, gmina miejsko-wiejska]

Myśmy zrealizowali trzy projekty „50+”: aktywne życie seniora, dla ludzi nieaktywnych zawodowo (bezrobotnych). Kursy informatyczne zawsze cieszyły się zainteresowaniem. Beneficjenci kupili sobie już komputery, po prostu na kilkudziesięciu godzinach kursu potrafią się nauczyć wszystkiego. Trzeba też zwrócić uwagę na mentalność, opory, że zrobią to organizacje pozarządowe. [Wywiad 8 – prezes, gmina miejsko-wiejska]

Przedstawicielom organizacji pozarządowych zadano pytanie: „Kto powinien wspierać mieszkańców w podnoszeniu kompetencji informatycznych?”. Najczęściej padającą odpowiedzią było organizowanie szkoleń przez lokalne organizacje pozarządowe, czasami we współpracy z lokalnymi urzędami gmin czy urzędami pracy. Należy zaznaczyć, że osoby zaangażowane w działalność lokalnych organizacji pozarządowych są dobrze zorientowane w zakresie potrzeb i oczekiwań mieszkańców. W związku z tym mogą organizować przedsięwzięcia dostosowane do odpowiedniej grupy odbiorców.

Jeśli chodzi o takie osoby, jak rolnicy, osoby nieaktywne zawodowo, ludzie starsi, to powinien robić to III sektor – organizacje pozarządowe. Powinny się skoncentrować na polityce informacyjnej, jeśli chodzi o społeczeństwo obywatelskie. [Wywiad 8 – prezes, gmina miejsko-wiejska]

Dobrym sposobem są projekty, w których mieszkańcy mogą brać udział. Nie tylko te dofinansowywane ze środków unijnych, ale także dofinansowywane z innych środków, na przykład z Urzędu Marszałkowskiego, różnych ministerstw. Projekty są zwykle realizowane przez organizacje, takie jak nasza, non profit. Takie organizacje, szczególnie te działające lokalnie, tak jak nasza w małej miejscowości, realizująca projekty dla mieszkańców głównie jednej gminy. Takie organizacje znają potrzeby lokalnej społeczności, potrafią napisać programy, które są rzeczywiście potrzebne, w których osoby będą chciały brać udział. Nasze stowarzyszenie w swoich projektach kładzie też nacisk na współpracę pokoleń. Warto byłoby napisać projekt dotyczący obsługi komputera, poruszania się w Internecie, nawet korzystania z informatycznych usług w urzędach, w którym młodzi uczyliby starszych tych rzeczy. To byłoby ciekawe, pożyteczne i potrzebne. [Wywiad 14 – szef biura, gmina wiejska]

Organizacje pozarządowe, bo one mają styczność z osobami na terenie swoich miejscowości i one to powinny zająć się tym tematem. Administracja samorządowa ma ważniejsze cele, a organizacje pozarządowe dobrze wywiązałyby się z tego obowiązku [Wywiad 16 – prezes Lokalnej Grupy Działania, gmina wiejska]

Dwóch respondentów zwróciło uwagę na bardzo ważne zagadnienie. Stwierdzili, że mieszkańcy sami powinni chcieć uczestniczyć w szkoleniach, gdyż tylko inicjatywa ze strony samych zainteresowanych przyniesie pożądany skutek.

Przed wszystkim oni sami powinni to robić, bo to jest w ich interesie. Nie ma powodu, by państwo czy inni prowadzili obywateli za rączkę i dbali o ich kwalifikacje, umiejętności. Oczywiście można pomagać, albo przynajmniej nie utrudniać, czyli przede wszystkim szkoła powinna uczyć, bo to jest naturalne miejsce, gdzie powinniśmy zdobywać wszelkiego typu kwalifikacje. Drugi kierunek, wydaje mi się, że niezły, obecnie realizowany, to są wszelkiego rodzaju szkolenia, które są dostępne i wystarczy tylko wykazać chęci, żeby można z nich skorzystać. No na przykład te dofinansowywane z Unii Europejskiej i rzeczywiście mnóstwo ludzi z tego korzysta. [Wywiad 9 – były prezes, gmina miejska]

Sami powinni chcieć, bo podnoszenie swoich kompetencji informatycznych to jest podnoszenie swoich umiejętności. To jest zdobycie wiedzy, to jest wykorzystanie tej wiedzy. Jak się idzie do pracy, to pracodawca pyta, jakie ma się umiejętności. Sami powinni chcieć, nie na przymus, bo nauka na przymus nic nie daje. Ktoś idzie na studia, bo chce iść na te studia, a nie musi tam iść. Bo jeśli ma tam iść, to ich nigdy nie skończy [Wywiad 26 – wiceprezes, gmina miejsko-wiejska]

Należy jednak zaznaczyć, że pierwszym działaniem, jakie powinno być przeprowadzone np. przez organizacje pozarządowe, jest przełamanie barier motywacyjnych i wskazanie korzyści, które wypływają z zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w codziennym życiu.

Ważnym zagadnieniem, które zostało poruszone z przedstawicielami organizacji uczestniczących w projektach edukacyjnych dla społeczności lokalnych, była kwestia umiejętności potrzebnych do korzystania z elektronicznej administracji. Najczęściej wskazywanymi umiejętnościami było korzystanie z edytorów tekstu, przeglądarki internetowej oraz obsługa poczty internetowej. Respondenci zwracali uwagę, że podczas szkoleń należy przekazywać praktyczną wiedzę, np. z zakresu wypełniania PIT-u elektronicznie.

Tutaj mogę powiedzieć, co jest realizowane na naszych kursach „ABC komputera”. Są to: informacje, jak założyć konto bankowe, jak komunikować się z urzędem, jak wypełniać PIT – takie były kursy dla ludzi „50+”. Oprócz tego dla tych, którzy prowadzą gospodarstwa agroturystyczne (rolnicy) czy swoje firmy – dla nich są prowadzone takie kursy, jeżeli chodzi o stronę internetową. Nie wszystkie umiejętności się zdobędzie, bo nie potrzeba by było informatyków. Są to więc te umiejętności, które są niezbędne do funkcjonowania w obecnej rzeczywistości. [Wywiad 8 – prezes, gmina miejsko-wiejska]

To zależy od grupy. W przypadku osób starszych, to będzie „od zera”, czyli w ogóle obsługi komputera i podstawowych programów z pakietu MS Office i przede wszystkim korzystania z Internetu, czyli najpopularniejsze przeglądarki i dopiero po tych etapach można mówić o formularzach elektronicznych, które tacy ludzie mogą wypełnić przez Internet, czy to takie proste usługi, jak przelewy bankowe, czy po jakimś załatwianiu spraw w urzędzie gminy. [Wywiad 15 – prezes fundacji, gmina miejsko-wiejska]

Dyrektor biura jednego ze stowarzyszeń zwrócił uwagę na konieczność opanowania umiejętności posługiwania się ekranami dotykowymi. Coraz częściej w urzędach zlokalizowane są infomaty, które obsługiwane są poprzez dotykowy ekran, także nowsze modele telefonów komórkowych posiadają takie ekrany.



Fotografia 1. Infomaty dla osób z niepełnosprawnością

Źródło: <http://gadzetomania.pl/2011/07/17/informat-e-czyli-jak-w-polsce-pomoc-niepełnosprawnym>.

Żeby załatwić sprawę urzędową, potrzebna jest znajomość obsługi klawiatury w wersji dotykowej, ponieważ dużo jest różnych informatorów z monitorami dotykowymi. Poza tym przydatna jest umiejętność posługiwania się podstawowymi klawiszami funkcyjnymi. Nie musimy znać ich wszystkich, ale warto wiedzieć co robi Shift, Delete itp. Natomiast co robi F8 czy F11 nie musimy już wiedzieć. Uczulałbym na niebezpieczeństwa czyhające w Internecie, żeby ludzie nie pakowali się w rzeczy dziwne, nieznane. Żeby nie podawali swoich telefonów, PIN-ów, kodów i tym podobnych rzeczy. [Wywiad 18 – dyrektor biura, gmina miejska]

Podczas rozmów wskazywano także, że do korzystania z elektronicznej administracji nie są potrzebne programy do tworzenia prezentacji multimedialnych czy też arkuszy kalkulacyjnych.

Generalnie należy wskazać, że płeć (kobiety), wiek (starsi respondenci), miejsce zamieszkania (wieś), wykształcenie (niskie), dochód (niski) oraz zamieszkiwania osób do 25. r.ż. warunkują korzystanie z Internetu. Dłuższy staż

w tym zakresie posiadają kobiety. Najczęstszym celem korzystania z Internetu przez mieszkańców województwa podkarpackiego jest zdobywanie informacji. Doświadczenie związane z kompetencjami uwarunkowane jest w pierwszej kolejności samodzielną praktyką. Podsumowując wyniki testu kompetencji, można powiedzieć, że analiza kompetencji cyfrowych w wybranych obszarach mierzona testem kompetencji wśród mieszkańców województwa podkarpackiego wskazuje na niski poziom tych kompetencji. Zgromadzony materiał badawczy pozwala na stwierdzenie, że głównie wiek (osoby starsze), wykształcenie (niższe wykształcenie) oraz płeć (kobiety) warunkują kompetencje cyfrowe obywateli. Miejsce zamieszkania oraz dochody w niewielkim stopniu wyjaśniają poziom kompetencji. Jak wykazało badanie, na poziom kompetencji cyfrowych mały wpływ ma miejsce zamieszkania i dochody. W rozwój kompetencji cyfrowych powinny być zaangażowane organizacje pozarządowe, które powinny otrzymywać wsparcie (finansowe, lokalowe) od przedstawicieli głównie jednostek samorządu terytorialnego.

Rozdział 8

Dostęp użytkowy a e-administracja

Najważniejszym w opinii Jana van Dijka celem procesu dostępu do technologii jest wykorzystanie tychże technologii. W niniejszym rozdziale zostaną zaprezentowane sposoby zastosowania Internetu do realizacji celów zarówno prywatnych, jak i zawodowych oraz do kontaktów z przedstawicielami administracji publicznej. Na samym początku należy jednak zaznaczyć, że procent mieszkańców korzystających z elektronicznej formy komunikacji z urzędami jest na niskim poziomie.

8.1. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów

Generalnie pierwszymi czynnościami związanymi z elektroniczną administracją, które mogą mieszkańcy wykonać, to poszukiwanie wiadomości na stronach internetowych urzędów. Respondentom korzystającym z Internetu ($N = 727$, odpowiedziało 665 na 1068 badanych osób) zadano pytanie odnoszące się do odwiedzania stron www jednostek administracji publicznej. Z uzyskanych danych wynika, że zdecydowana większość badanych nie poszukiwała informacji w Internecie na stronach jednostek administracji publicznej. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje tabela 33.

W celu określenia związku pomiędzy zmiennymi metryczkowymi (wiekiem, płcią) osób badanych ($N = 665$ korzystających z Internetu i udzielających odpowiedzi) a odpowiedzią na pytanie: „Czy ostatnio poszukiwał(a) Pan(i) informacji na stronach internetowych urzędów?” obliczono współczynnik korelacji r -Spearmana. Współczynnik ten w przypadku wieku, płci i częstości poszukiwania informacji na stronach internetowych urzędu okazał się nieistotny statystycznie. Współczynnik korelacji r -Spearmana pomiędzy wykształceniem i częstością poszukiwania informacji na stronach internetowych urzędu wyniósł: $r = 0,17$; $p < 0,001$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest

dodatni (im wyższe wykształcenie, tym częściej poszukiwane są wiadomości na stronach internetowych urzędu – najbardziej wykształceni dokonują tego najczęściej). Korelacja jest jednak bardzo słaba. Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy miejscem zamieszkania i częstością poszukiwania informacji na stronach internetowych urzędu wyniósł: $r = 0,16$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest dodatni (im większą jednostkę osadniczą zamieszkują respondenci, tym częściej poszukują wiadomości na stronach internetowych urzędu). Korelacja jest jednak bardzo słaba²²².

Tabela 33. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów (N = 1068)

Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów		L	%	% ważnych
Poszukiwanie informacji	Tak, w ciągu ostatniego miesiąca	172	16,1%	25,9%
	Tak, w ciągu ostatnich 6 miesięcy	102	9,6%	15,3%
	Tak, między 6 a 12 miesięcy	52	4,9%	7,8%
	Nie	339	31,7%	51%
	Ogółem	665	62,3%	100%
Niekorzystający z Internetu i osoby, które nie odpowiedziały na pytanie, a korzystają z Internetu.		403	37,7%	
Ogółem		1068	100%	

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 34. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 665)

Czy ostatnio poszukiwał(a) Pan(i) informacji na stronach internetowych urzędów?		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania
	Współczynnik korelacji	,028	,166	,162
	Istotność (dwustronna)	,471	,000	,000

Źródło: opracowanie własne.

W celu sprawdzenia istotności związku między sytuacją zawodową osób badanych a odpowiedzią na pytanie: „Czy ostatnio poszukiwał(a) Pan(i) informacji na stronach internetowych urzędów?” przeprowadzono test istotności róż-

²²² S. Wilk, *Wykluczenie cyfrowe a e-administracja* [w:] *Oblicza Internetu. Internet jako przestrzeń komunikacji i dialogu*, red. M. Sokołowski, Wyd. PWSZ, Elbląg 2012.

nic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 43,21$; $df = 24$; $p < 0,01$). Sytuacja zawodowa różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Najczęściej informacji poszukiwały osoby posiadające umowę o pracę (czynne zawodowo), zdecydowanie rzadziej rolnicy, bezrobotni, studenci i uczniowie oraz emeryci/renciści.

8.2. Czynności wykonywane w Internecie

Respondentów korzystających z Internetu (N = 727 na 1068 badanych mieszkańców województwa) poproszono, aby określili częstotliwość wykonywania różnych czynności za pomocą Internetu (badanych w Diagnostyce Społecznej). W ramach procedur badawczych w celu określenia wewnętrznej struktury skali została wykonana eksploracyjna analiza czynnikowa metodą głównych składowych. Do określenia czynników użyto kryterium Kaisera, na podstawie którego stwierdzono, że analizowana zmienna składa się z 5 czynników. Wszystkie czynniki wyjaśniają łącznie 51,1% wariancji wyników (odpowiednio: pierwszy – 27%, drugi – 8,6%, trzeci – 5,9%, czwarty – 5% i piąty – 4,6%), co wskazuje na ich umiarkowaną siłę.

Tabela 35. Czynności wykonywane w Internecie – analiza czynnikowa (macierz głównych składowych, N = 727)

Rodzaj czynności wykonywanej w Internecie	Czynniki				
	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
Przeglądanie stron WWW			,795		
Sprawdzanie i wysyłanie poczty elektronicznej			,742		
Zbieranie materiałów potrzebnych do nauki lub pracy			,620		
Korzystanie z komunikatorów internetowych umożliwiających rozmowy	,442				
Uczestniczenie w czatach	,516				
Słuchanie muzyki bądź radia przez Internet	,734				
Ściąganie darmowej muzyki i filmów	,714				
Przeszukiwanie informacji na stronach instytucji publicznych, urzędów		,572			
Ściąganie darmowego oprogramowania	,593				
Telefonowanie przez Internet				,651	
Korzystanie z banku przez Internet		,685			

1	2	3	4	5	6
Kupowanie produktów przez Internet		,646			
Uczestniczenie w grupach i forach dyskusyjnych	,454				
Granie w gry sieciowe przez Internet	,644				
Czytanie gazety przez Internet	,442				
Pobieranie i wypełnianie formularzy urzędowych		,657			
Szukanie pracy, wysyłanie ofert dotyczących zatrudnienia		,419			
Uczestniczenie w aukcjach internetowych		,572			
Oglądanie telewizji przez Internet	,532				
Portale społecznościowe – Nasza Klasa, Facebook	,570				
Wideokonferencje				,709	
Korzystanie z Internetu w domu w celach zawodowych		,551			
Rezerwacja biletów		,562			
Tworzenie lub modyfikowanie własnej strony WWW					,691
Uczestniczenie w kursach i szkoleniach przez Internet					,522
Twórczość własna w Internecie (m.in. tworzenie bloga)					,753

Źródło: opracowanie własne.

Po wykonaniu analizy z rotacją ortogonalną czynników metodą Varimax stwierdzono, że pierwszy czynnik „ładuje” następujące stwierdzenia i odpowiednie ładunki:

- słuchanie muzyki bądź radia przez Internet – 0,734,
- ściąganie darmowej muzyki i filmów – 0,714,
- granie w gry sieciowe przez Internet – 0,644,
- ściąganie darmowego oprogramowania – 0,593
- portale społecznościowe – Nasza Klasa, Facebook – 0,570,
- oglądanie telewizji przez Internet – 0,532,
- uczestniczenie w czatach – 0,516,
- uczestniczenie w grupach i forach dyskusyjnych – 0,454,
- korzystanie z komunikatorów internetowych umożliwiających rozmowy – 0,442,
- czytanie gazety przez Internet – 0,442.

Drugi czynnik tworzą pozycje:

- korzystanie z banku przez Internet – 0,685,
- pobieranie i wypełnianie formularzy urzędowych – 0,657,
- kupowanie produktów przez Internet – 0,646,
- przeszukiwanie informacji na stronach instytucji publicznych, urzędów – 0,572,
- uczestniczenie w aukcjach internetowych – 0,572,
- rezerwacja biletów – 0,562,

- korzystanie z Internetu w domu w celach zawodowych – 0,551,
- szukanie pracy, wysyłanie ofert dotyczących zatrudnienia – 0,419.

Trzeci czynnik tworzą trzy pozycje: przeglądanie stron www, sprawdzanie i wysyłanie poczty elektronicznej oraz zbieranie materiałów potrzebnych do nauki lub pracy (ich ładunki czynnikowe wynoszą odpowiednio: 0,795; 0,742; 0,620). Czwarty czynnik składa się tylko z dwóch stwierdzeń: telefonowanie przez Internet oraz wideokonferencje (ich ładunki czynnikowe: 0,651 oraz 0,709). Piąty czynnik to z kolei trzy stwierdzenia: tworzenie lub modyfikowanie własnej strony www, uczestniczenie w kursach i szkoleniach przez Internet oraz twórczość własna w Internecie, m.in. tworzenie bloga (ich ładunki czynnikowe: 0,691; 0,522; 0,753).

Pierwszy czynnik zawiera głównie stwierdzenia dotyczące czynności związanych z rozrywką, stąd też taka propozycja etykiety dla tego czynnika – „Rozrywka”. Drugi czynnik tworzą przede wszystkim pozycje związane z działaniami ułatwiającymi życie codzienne, propozycja etykiety jest tu następująca – „Załatwianie bieżących spraw”. Trzy stwierdzenia składające się na czynnik trzeci dotyczą podstawowych możliwości, jakie oferuje Internet, stąd propozycja nazwy dla tego czynnika – „Podstawowe funkcje Internetu”. Czwarty wyodrębniony czynnik związany jest z wideokonferencjami oraz telefonowaniem, sugerowana etykieta to „Internet jako telefon”. W przypadku ostatniego czynnika zawarte w nim stwierdzenia związane są ze współtworzeniem ogólnoswiatowej sieci komputerowej oraz podnoszeniem kwalifikacji, dlatego w tym przypadku proponowana etykieta jest następująca – „Aktywne współtworzenie zasobów sieci i podnoszenie kwalifikacji”.

Tabela 36. Czynności wykonywane w Internecie – analiza rzetelności (N = 727)

Rodzaj czynnika	Alfa Cronbacha	Liczba pozycji
Rozrywka	,830	10
Załatwianie bieżących spraw	,759	8
Podstawowe funkcje Internetu	,708	3
Internet jako telefon	,609	2
Aktywne współtworzenie zasobów sieci i podnoszenie kwalifikacji	,495	3

Źródło: opracowanie własne.

Analiza rzetelności została przeprowadzona metodą Alfa Cronbacha. Statystyka Alfa została policzona oddzielnie dla pięciu wyodrębnionych czynników. W przypadku czynników: „Rozrywka” (10 pozycji), „Załatwianie bieżących spraw” (8 pozycji) oraz „Podstawowe funkcje Internetu” (3 pozycje) statystyka Alfa przekracza wartość 0,7 (odpowiednio: 0,830; 0,759 i 0,708). Można uznać,

że wyodrębnione czynniki są rzetelnym narzędziem pomiarowym. Statystyka Alfa dla dwóch pozostałych czynników: „Internet jako telefon” (2 pozycje) i „Aktywne współtworzenie zasobów sieci i podnoszenie kwalifikacji” (3 pozycje) wynosi odpowiednio: 0,609 i 0,459.

W celu określenia związku pomiędzy zmiennymi metryczkowymi (wiekiem, wykształceniem, miejscem zamieszkania, dochodami) osób badanych ($N = 727$) a czynnikami wyodrębnionymi w analizie czynnikowej dla pytania: „Jak często wykonuje Pan(i) następujące czynności podczas korzystania z Internetu?” obliczono współczynnik korelacji r -Spearmana.

Współczynnik ten w przypadku czynnika „Rozrywka” okazał się istotny tylko w odniesieniu do wieku i wykształcenia. Wartość współczynnika r -Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i wiekiem wyniosła: $r = -0,511$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (starsze osoby rzadziej podejmują czynności związane z rozrywką w Internecie). Siła analizowanego związku jest umiarkowana. Tymczasem wartość współczynnika r -Spearmana pomiędzy czynnikiem „Rozrywka” i wykształceniem wyniosła: $r = 0,084$; $p < 0,05$. Kierunek korelacji jest dodatni (osoby bardziej wykształcone częściej podejmują działania związane z rozrywką w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba.

Współczynnik r -Spearmana w odniesieniu do czynnika „Załatwianie bieżących spraw” okazał się istotny we wszystkich przypadkach. Wartość współczynnika r -Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i wiekiem wyniosła: $r = -0,227$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (starsze osoby rzadziej podejmują działania związane z załatwianiem bieżących spraw w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba. Taki stan rzeczy potwierdza fakt, że im osoby starsze, tym rzadziej wykorzystują Internet, a tym samym wiek jest czynnikiem wpływającym na wykluczenie cyfrowe. Uzyskany wynik współczynnika r -Spearmana pomiędzy czynnikiem „Załatwianie bieżących spraw” i wykształceniem wynosił: $r = 0,377$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest dodatni (osoby bardziej wykształcone częściej podejmują działania związane z załatwianiem bieżących spraw w Internecie). Siła analizowanego związku jest umiarkowana. Wartość współczynnika r -Spearmana pomiędzy czynnikiem „Załatwianie bieżących spraw” i miejscem zamieszkania wyniosła: $r = -0,177$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (osoby zamieszkujące większe miejscowości rzadziej podejmują działania związane z załatwianiem bieżących spraw w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba. Kolejnej korelacji dokonano pomiędzy współczynnikiem „Załatwianie bieżących spraw” i dochodem netto, wyniosła ona: $r = 0,2$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest dodatni (zamożniejsze osoby częściej podejmują działania związane z załatwianiem bieżących spraw w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba.

Tabela 37. Czynności wykonywane w Internecie a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód (N = 727)

Rodzaj czynności		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochód netto
Rozrywka	Współczynnik korelacji	–,511	,084	–,045	–,022
	Istotność (dwustronna)	,000	,023	,230	,561
Załatwianie bieżących spraw	Współczynnik korelacji	–,227	,377	–,177	,200
	Istotność (dwustronna)	,000	,000	,000	,000
Podstawowe funkcje Internetu	Współczynnik korelacji	–,250	,307	,159	,104
	Istotność (dwustronna)	,000	,000	,000	,005
Internet jako telefon	Współczynnik korelacji	–,139	,113	–,041	–,042
	Istotność (dwustronna)	,000	,002	,275	,256
Aktywne współtworzenie zasobów sieci i podnoszenie kwalifikacji	Współczynnik korelacji	–,101	,123	,090	,123
	Istotność (dwustronna)	,006	,001	,015	,001

Źródło: Opracowanie własne.

Także w przypadku czynnika „Podstawowe funkcje Internetu” współczynnik r-Spearmana okazał się istotny we wszystkich przypadkach. Wartość współczynnika r-Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i wiekiem wyniosła: $r = -0,250$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (starsze osoby rzadziej podejmują działania związane z podstawowymi funkcjami w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba. Wartość współczynnika r-Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i wykształceniem wyniosła: $r = 0,307$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest dodatni (osoby bardziej wykształcone częściej podejmują działania związane z podstawowymi funkcjami w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba. Wartość współczynnika r-Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i miejscem zamieszkania wyniosła: $r = 0,159$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest dodatni (osoby zamieszkujące większe miejscowości częściej podejmują działania związane z podstawowymi funkcjami w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba.

Wartość współczynnika r-Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i dochodem netto wyniosła: $r = 0,104$; $p < 0,01$. Kierunek korelacji jest dodatni (zamożniejsze osoby częściej podejmują działania związane z podstawowymi funkcjami w Internecie). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba.

Współczynnik r-Spearmana w przypadku czynnika „Internet jako telefon” okazał się istotny tylko w odniesieniu do wieku i wykształcenia. Wartość współczynnika r-Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i wiekiem wyniosła: $r = -0,139$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (starsze osoby rzadziej wykorzystują Internet jako telefon). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba. Tymczasem wartość współczynnika r-Spearmana pomiędzy czynnikiem „Internet jako telefon” i wykształceniem wyniosła: $r = 0,113$; $p < 0,01$. Kierunek korelacji jest dodatni (osoby bardziej wykształcone częściej wykorzystują Internet jako telefon). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba.

Tabela 38. Czynności wykonywane w Internecie a płeć (N = 727)

	Płeć	L	Średnia	Odchylenie standardowe	t	p
Rozrywka	Kobieta	361	16,53	4,30	-2,02	,04
	Mężczyzna	366	17,20	4,71		
Załatwianie bieżących spraw	Kobieta	361	12,70	3,56	-1,39	,17
	Mężczyzna	366	13,07	3,55		
Podstawowe funkcje Internetu	Kobieta	361	7,49	1,63	,23	,82
	Mężczyzna	366	7,47	1,51		
Internet jako telefon	Kobieta	361	2,96	1,17	,09	,93
	Mężczyzna	366	2,95	1,14		
Aktywne współtworzenie zasobów sieci i podnoszenie kwalifikacji	Kobieta	361	3,18	,56	-1,74	,08
	Mężczyzna	366	3,27	,75		

Źródło: Opracowanie własne.

Współczynnik r-Spearmana w przypadku czynnika „Aktywne współtworzenie zasobów sieci i podnoszenie kwalifikacji” okazał się istotny we wszystkich przypadkach. Wartość współczynnika r-Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i wiekiem wyniosła: $r = -0,101$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (starsze osoby rzadziej podejmują działania związane z aktywnym współtworzeniem zasobów sieci i rzadziej wykorzystują Internet do podnoszenia własnych kwalifikacji). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba.

Kolejnej korelacji dokonano pomiędzy czynnikiem a wykształceniem i wyniosła ona: $r = 0,123$; $p < 0,01$. Kierunek korelacji jest dodatni (osoby bardziej wykształcone częściej podejmują działania związane z aktywnym współtworzeniem zasobów sieci i częściej wykorzystują Internet do podnoszenia własnych kwalifikacji). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba. Wartość współczynnika r -Spearmana pomiędzy analizowanym czynnikiem i miejscem zamieszkania wyniosła: $r = 0,090$; $p < 0,05$. Kierunek korelacji jest dodatni (osoby zamieszkujące większe miejscowości częściej podejmują działania związane z aktywnym współtworzeniem zasobów sieci i rzadziej wykorzystują Internet do podnoszenia własnych kwalifikacji). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba. Ostatniej korelacji dokonano pomiędzy współczynnikiem a dochodem netto, wyniosła ona: $r = 0,123$; $p < 0,01$. Kierunek korelacji jest dodatni (zamożniejsze osoby częściej podejmują działania związane z aktywnym współtworzeniem zasobów sieci i częściej wykorzystują Internet do podnoszenia własnych kwalifikacji). Siła analizowanego związku jest jednak bardzo słaba.

Aby sprawdzić związek pomiędzy wyodrębnionymi czynnikami a pytaniem: „Jak często wykonuje Pan(i) następujące czynności podczas korzystania z Internetu?”, przeprowadzono test istotności różnic – t -Studenta dla prób niezależnych. Wynik testu okazał się istotny statystycznie jedynie w przypadku czynnika „Rozrywka” ($t(722) = -2,02$; $p < 0,05$). Płeć różnicuje to, jak często Internet jest wykorzystywany w celach rozrywkowych. Mężczyźni częściej ($M = 17,2$; $SD = 4,71$) podejmują czynności związane z rozrywką w Internecie niż kobiety ($M = 16,53$; $SD = 4,30$). Ponadto w przypadku czynnika „Aktywne współtworzenie zasobów sieci i podnoszenie kwalifikacji” wartość testu t -Studenta plasuje się na poziomie tendencji ($t(723) = -1,74$; $p = 0,08$).

8.3. Realizacja spraw urzędowych przez Internet w ciągu ostatniego roku

Wyniki przedstawione w niniejszym podrozdziale dotyczą aktywności mieszkańców województwa podkarpackiego w korzystaniu z e-usług publicznych. Istotnym zagadnieniem w kontekście niniejszej pracy są dane, dzięki którym możemy stwierdzić, w jaki sposób realizowane są sprawy urzędowe przez Internet. Analizując wyniki otrzymane dla pytania: „Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku?”, można stwierdzić, iż w przeważającej mierze respondenci nie wykorzystują Internetu do spraw urzędowych zawartych w przygotowanej kafeterii odpowiedzi. Na 21 rozpatrywanych stwierdzeń,

w przypadku 17 usług ankietowani w ponad 97% udzielili odpowiedzi „nie korzystałem”. W badaniu na 1068 osób tylko 116 respondentów wykorzystywało Internet do realizacji spraw urzędowych.

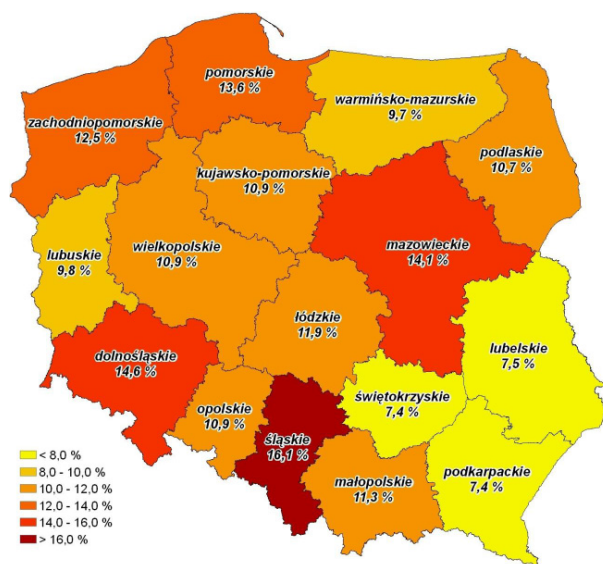
Rysunek 6. Print screen aplikacji systemu użytego w ramach Spisu powszechnego w 2011 r. przez Internet

Źródło: Opracowanie własne. <http://nsp2011demo.stat.gov.pl/nsp.form/>.

Wyjątkiem jest rozliczanie podatku od osób fizycznych (tabela 39). W tym przypadku jednak tylko 2,8% badanych osób zadeklarowało, iż wykorzystowało Internet celem pobrania odpowiedniego formularza ze strony urzędu, a 1,3% ankietowanych odesłało wypełniony formularz drogą elektroniczną. Jednocześnie 1,4% respondentów całą procedurę załatwiło drogą internetową. Bardzo wyraźna dominacja omawianej kategorii e-usług publicznych nie powinna dziwić – gdyż jest to czynność, która jest obligatoryjna (w formie tradycyjnej) dla mieszkańców, a istnieje możliwość jej realizacji w sposób elektroniczny. Należy jednak zaznaczyć dwie ważne kwestie. Pierwsza związana jest z tym, że omawiana e-usługa realizowana jest na poziomie centralnym, co siłą rzeczy ogranicza możliwość wpływania administracji regionalnej na sposób jej świadczenia. Druga kwestia związana jest z tym, że nie jest wymagany podpis elektroniczny.

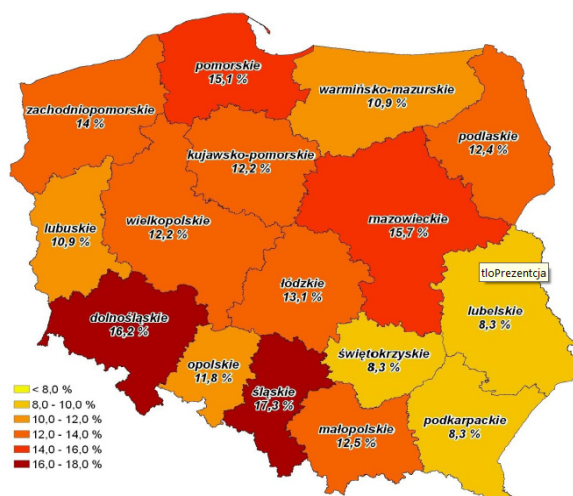
W dokumentach sygnowanych podpisem elektronicznym nieweryfikowanym za pomocą ważnego, kwalifikowanego certyfikatu w celu weryfikacji podatnika należy wpisać kwotę przychodu z zeznania lub rocznego obliczenia podatku za poprzedni rok podatkowy. Takie udogodnienie spowodowało wzrost liczby składanych deklaracji podatkowych on-line.

Popularne okazało się również wykorzystanie Internetu do uzupełnienia spisu powszechnego w 2011 roku. W badaniu 3,1% osób odesłało wypełniony formularz właśnie za pomocą Internetu. Ze wstępnych informacji zaprezentowanych przez Główny Urząd Statystyczny wynika, że 7,4% mieszkańców regionu wzięło udział w samospisie do dnia 16.06.2011. Otrzymane dane w ramach prac badawczych autora pokrywają się ze statystykami GUS (w granicy błędu statystycznego). Analizując samospis internetowy, należy zaznaczyć, że 8,3% mieszkańców województwa, podlegających badaniu pełnemu, wypełniło samospis do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (13,3% w skali kraju, ostatnia pozycja z województwem świętokrzyskim i lubelskim). Poza tym 5,3% mieszkań wylosowanych do badania reprezentacyjnego spisało się przez Internet do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (7,6% w skali kraju, druga od końca pozycja).



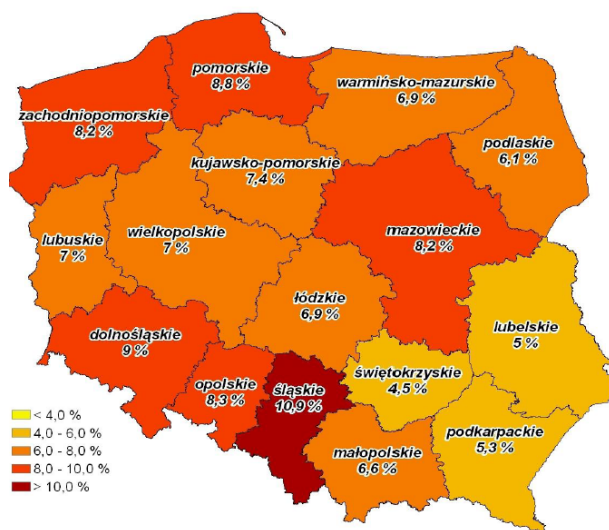
Rysunek 7. Udział procentowy osób, które dokonały samospisu do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (12% w skali kraju)

Źródło: http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/POZ_prezentacja_NSP2011_konferencja_26.07.2011_02v1.0.pdf.



Rysunek 8. Udział procentowy osób podlegających badaniu pełnemu, które dokonały samospisu do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (13,3% w skali kraju)

Źródło: http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/POZ_prezentacja_NSP2011_konferencja_26.07.2011_02v1.0.pdf



Rysunek 9. Udział procentowy mieszkań wylosowanych do badania reprezentacyjnego, które zostały spisane w samospisie do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (7,6% w skali kraju)

Źródło: http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/POZ_prezentacja_NSP2011_konferencja_26.07.2011_02v1.0.pdf

Respondenci wskazywali, że korzystają także z bibliotek publicznych, rejestracji na studia oraz z pośrednictwa pracy częściej niż z pozostałych 17 analizowanych usług publicznych. W tabeli 39 przedstawione zostały dane dotyczące rodzajów usług publicznych, z których korzystanie deklarują mieszkańcy regionu. Należy jednak zaznaczyć, że na 1068 przebadanych osób, tylko 116 mieszkańców wykorzystywało Internet do realizacji spraw urzędowych, tj. 10,8% respondentów. Taka wielkość wskazuje na niski stopień korzystania z elektronicznej administracji i odbiega od europejskich standardów. Zwiększenie stopnia wykorzystania elektronicznej administracji może być możliwe dzięki realizacji projektu PSeAP oraz odpowiedniej kampanii promocyjnej.

Tabela 39. Załatwianie spraw urzędowych przez Internet w ciągu ostatniego roku (N = 1068)

Kategorie spraw urzędowych	Ogółem		Częstotliwość realizacji spraw urzędowych przez Internet (%)			
	L	%	Nie korzystałem(am)	Pobierałem(am) formularze ze strony	Odsyłałem(am) wypełnione formularze przez Internet	Załatwiałem całą sprawę drogą urzędową przez Internet łącznie z opłatami
1	2	3	4	5	6	7
Podatek od osób fizycznych	1068	100%	94,4%	2,8%	1,3%	1,4%
Pośrednictwo pracy	1068	100%	97,5%	1,9%	0,6%	0,0%
Świadczenia społeczne	1068	100%	98,6%	1,20%	0,0%	0,2%
Dokumenty tożsamości	1068	100%	98,8%	1,0%	0,1%	0,1%
Rejestracja pojazdów	1068	100%	98,9%	0,7%	2,3%	0,0%
Pozwolenia na budowę	1068	100%	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%
Policja – obsługa zgłoszeń	1068	100%	99,8%	0,1%	0,1%	0,0%
Biblioteki publiczne	1068	100%	97,1%	1,8%	0,7%	0,5%
Akty stanu cywilnego	1068	100%	99,7%	0,2%	0,1%	0,0%
Rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie	1068	100%	97,3%	0,7%	1,3%	0,7%
Zameldowanie, informacja o zmianie miejsca pobytu	1068	100%	99,3%	0,1%	0,0%	0,0%

1	2	3	4	5	6	7
Służba zdrowia	1068	100%	99,3%	0,4%	0,1%	0,2%
Obowiązkowe ubezpieczenia społeczne	1068	100%	99,2%	0,5%	0,1%	0,2%
Podatek od osób prawnych	1068	100%	99,3%	0,3%	0,3%	0,1%
VAT	1068	100%	99,4%	0,5%	0,0%	0,1%
Rejestracja przedsiębiorstw	1068	100%	99,5%	0,5%	0,0%	0,0%
Prezentacja danych statystycznych	1068	100%	99,4%	0,2%	0,4%	0,0%
Deklaracje celne	1068	100%	99,7%	0,2%	0,0%	0,1%
Zezwolenia i certyfikaty	1068	100%	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%
Zamówienia publiczne	1068	100%	99,7%	0,2%	0,0%	0,1%
Uzupełnianie spisu powszechnego 2011 r. przez Internet	1068	100%	96,5%	0,4%	3,1%	0,0%

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawione powyżej wyniki związane z korzystaniem z e-usług publicznych należy traktować jako pośrednią wskazówkę odnoszącą się do tego, w jakich obszarach występuje największe uzasadnienie dla podejmowania działań sprzyjających korzystaniu z elektronicznych usług przez mieszkańców województwa. Trzeba podkreślić, że priorytety w udostępnianiu e-usług powinny być oparte na kryterium zapotrzebowania na daną usługę mierzoną liczbą klientów, którzy z niej korzystają.

Chcąc natomiast sprawdzić istotność związku między płcią osób badanych a 21 stwierdzeniami będącymi odpowiedzią na pytanie: „Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku?”, przeprowadzono test istotności różnic chi-kwadrat. Wynik testu okazał się nieistotny statystycznie w przypadku wszystkich 21 stwierdzeń. W badaniu nie potwierdzono także związku pomiędzy sytuacją zawodową, dochodami a realizacją spraw urzędowych on-line.

W przypadku weryfikacji związku między wiekiem osób badanych a 21 analizowanymi stwierdzeniami również przeprowadzono test istotności różnic chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie w przypadku 4 stwierdzeń:

- podatek od osób fizycznych ($\chi^2 = 28,60$; $df = 12$; $p < 0,01$),
- biblioteki publiczne ($\chi^2 = 29,50$; $df = 12$; $p < 0,01$),

- akty stanu cywilnego ($x^2 = 61,25$; $df = 12$; $p < 0,001$),
- rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie ($x^2 = 21,60$; $df = 12$; $p < 0,05$).

W przypadku weryfikacji związku między wykształceniem osób badanych a 21 analizowanymi stwierdzeniami również przeprowadzono test istotności różnic chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie w odniesieniu do jednego stwierdzenia: „dokumenty tożsamości” ($x^2 = 32,80$; $df = 18$; $p < 0,05$). W badaniu najczęściej padającą odpowiedzią było stwierdzenie „nie korzystam”.

Przy weryfikacji związku między miejscem zamieszkania osób badanych a 21 analizowanymi stwierdzeniami również przeprowadzono test istotności różnic chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie w odniesieniu do dwóch stwierdzeń:

- pośrednictwo pracy ($x^2 = 17,21$; $df = 8$; $p < 0,05$),
- biblioteki publiczne ($x^2 = 26,41$; $df = 12$; $p < 0,01$).

W przypadku załatwiania spraw w urzędach pośrednictwa pracy oraz korzystania z biblioteki ankietowane osoby najczęściej wskazywały, że nie korzystają z omawianych usług.

Przedstawiciele jednostek administracji samorządowej w województwie podkarpackim zadeklarowali, że większość usług publicznych w urzędach realizowana jest na pierwszym poziomie – informacyjnym, a tym samym poprzez stronę internetową urzędu istnieje możliwość uzyskiwania informacji. Funkcjonalność stron internetowych ogranicza się w zdecydowanej większości do zamieszczania wiadomości odnoszących się do sposobów realizacji usług, tzn. godzin pracy urzędu, wymaganych dokumentów, wykazu urzędników odpowiedzialnych za dokonanie czynności administracyjnych itp. Podkreślenia wymaga fakt stałego uaktualniania przez pracowników informacji zamieszczanych na oficjalnych stronach www, tak aby obywatele i przedsiębiorcy posiadali aktualne (bieżące) wiadomości. Respondenci wskazywali, że na stronach internetowych zamieszczone są formularze, które klienci mogą pobierać – jest to drugi poziom dojrzałości e-usług publicznych (wyszukiwanie informacji oraz pobieranie formularzy ze strony internetowej urzędu).

Na chwilę obecną są to głównie formularze, które klient może sobie pobrać.
[Wywiad 1 – sekretarz, gmin wiejska]

Jeśli chodzi o załatwianie spraw w urzędzie, będąc poza urzędem, to na razie w naszym urzędzie niewiele można załatwić. Można pobrać z naszych stron różne wzory wniosków itd. Natomiast jeśli chodzi o przesyłanie ich potem drogą mailową i załatwianie tych spraw, to nie jesteśmy jeszcze na to zbyt przygotowani. Praktycznie do chwili obecnej tego nie realizujemy, chociaż poczta elektroniczna, wszystko krąży i normalnie wszystko odbieramy, natomiast żeby było tak, że każdy

W moim odczuciu zdecydowanie dominuje informacja. W bardzo nieznacznym stopniu jest interakcja jednokierunkowa, o dwukierunkowej praktycznie nie ma mowy.

[Wywiad 28 – sekretarz, gmina miejska]

BIP - Mozilla Firefox

Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc

www.bip.boguchwała.pl/10969,20207/20207/art164.html

BIP

GMINA BOGUCHWAŁA

PRAWO LOKALNE

AKTY PRAWA MIEJSOWEGO

RADA MIEJSKA

Dziennik Ustaw i Monitor Polski

WLADEZ

URZAD

WIRTUALNY URZAD

Referat Budżetu i Finansów

Referat Geodezji, Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

Referat Organizacyjno-Pracowy

Referat Planowania Przestrzannego, Budownictwa i Inwestycji

Referat Planowania, Rozwoju i Promocji

Referat Podatków i Opłat Lokalnych

Referat Spraw Obywatelskich-USC

Koncesje alkoholowe

WAZNE DOKUMENTY

OFFERTA INWESTYCYJNA (OFFER FOR INVESTORS)

NOJA SPRAWA

GOSPODARKA NIERUCHOMOŚCIAMI

Referat Geodezji, Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

WIRTUALNY URZAD

Pokaż sprawy według Wydziałów

Wydział : Referat Gospodarki Gruntami WNIOSEK
Grupa tematyczna :

Nadanie numeru porządkowego dla nieruchomości.

Wymagane dokumenty:

Wniosek pisemny o nadanie numeru porządkowego dla nieruchomości, kopia mapy z zaznaczonym budynkiem będącym przedmiotem wniosku.

Miejsce złożenia dokumentu:

Złożenie wniosku: Kancelaria Gminy / partner/
Zafatowanie szereg: Referat Geodezji, Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

II piętro pok.17 tel.87-33-241

Opłaty:

brak opłat

Termin i sposób zafatowania:

W ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku.

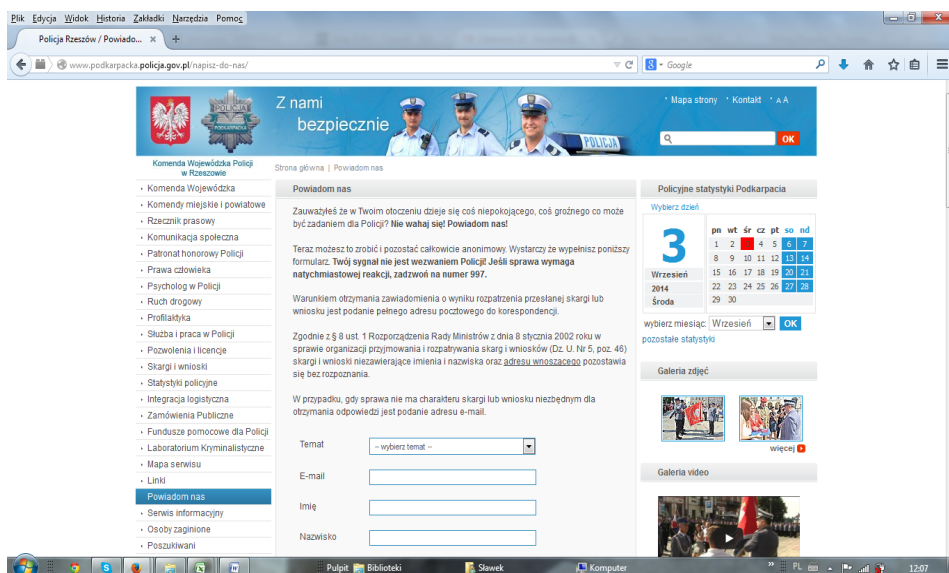
Podstawa prawna:

Art. 14 ustawy z dnia 29 sierpnia 2003 r. o urzędowych nazwach miejscowości i obiektów fizjograficznych (Dz. U. Nr 166, poz.

Źródło: Opracowanie własne <http://www.bip.boguchwała.pl/10969,20207/20207/>.

Bardzo istotny wydaje się fakt funkcjonowania pewnych elektronicznych usług publicznych. Jeden z respondentów wskazał na e-usługę realizowaną przez Komendę Wojewódzką Policji w Rzeszowie, polegającą na możliwości powiadomienia Policji o niebezpiecznych zdarzeniach.

Jest taki system zgłoszeń anonimowych różnych zdarzeń. I rzeczywiście jest, bo sam z niego kiedyś tam korzystałem, natomiast z jakim skutkiem, to nie wiem. Ale istnieje. Tak naprawdę to wdrożyła Komenda Wojewódzka Policji, to zgłoszenie jest przekazywane potem do poszczególnych komend. [Wywiad 28 – sekretarz, gmina miejska]



Rysunek 11. Print screen e-usługi realizowanej przez Komendę Wojewódzką Policji w Rzeszowie

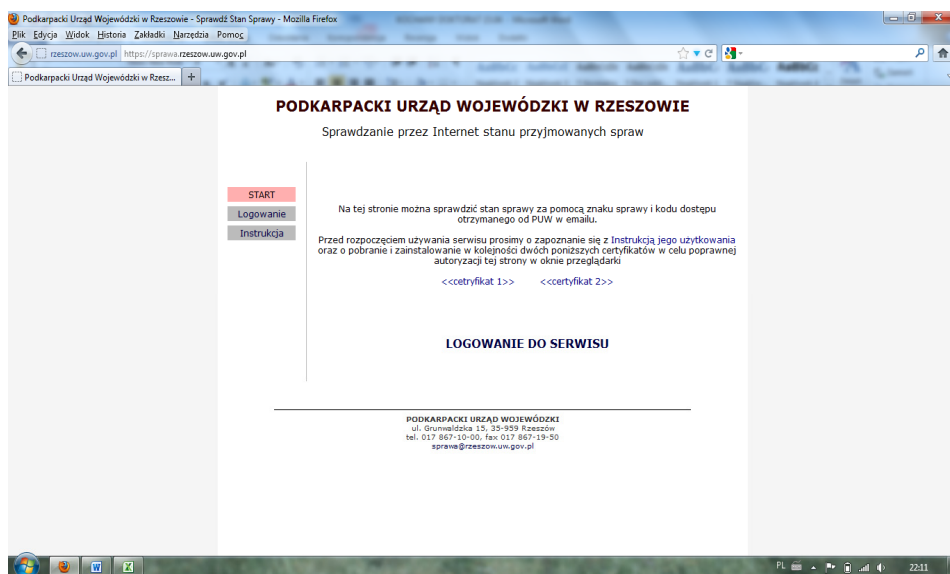
Źródło: opracowanie własne <http://www.podkarpacka.policja.gov.pl/napisz-do-nas/>.

Zarówno przedstawiciele administracji samorządowej, jak i rządowej zwrócili uwagę na stosowanie w urzędach aplikacji służących do śledzenia statusu załatwienia sprawy. Przykładem takich działań może być wydanie paszportu w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim czy też monitorowania wydawania pozwolenia na budowę w jednym ze starostw powiatowych. Należy jednak wskazać, że w badaniu przeprowadzonym w 2013 roku żaden z podkarpackich urzędów nie zadeklarował możliwości śledzenia statusu realizacji e-usługi²²³.

²²³ Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2013 r. MAC, Warszawa 2013. Dostęp 20.11.2013 r. https://mac.gov.pl/files/pbs_mac_cyfryzacja_11122013.pdf

Tutaj na przykład w starostwie jest to rozwiązywane w ten sposób, że są dawane na przykład dla klientów login, hasło. Obywatel złoży na przykład wniosek o pozwolenie na budowę i poprzez tą drogę elektroniczną może sobie zaglądać, na jakim etapie to rozwiązanie, ten wniosek w realizacji jest. Żeby, powiedzmy, codziennie nie dzwonić, nie pytać o to, czy nie chodzić i można powiedzieć – czas tracić na to. I taką opcję mamy wprowadzoną. Niemniej jednak, jeśli chodzi o złożenie oświadczeń, podpisów, jeśli ktoś nie ma tego podpisu kwalifikowanego, no to musi tutaj osobiście się stawić. [Wywiad 20 – sekretarz powiatu]

Na przykład w Urzędzie Wojewódzkim jest taki ciekawy temat jak sprawdzenie stanu paszportu. Po sam paszport trzeba być oczywiście osobiście i złożyć odciski linii papilarnych itd., natomiast sprawdzenie, czy dany paszport jest już wydany, czy już do odbioru można sprawdzać przez stronę internetową. To już chyba od paru lat funkcjonuje i jest to ciekawe rozwiązanie, bo nie muszę dzwonić, nie muszę nic robić i tylko sobie sprawdzam stronę. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

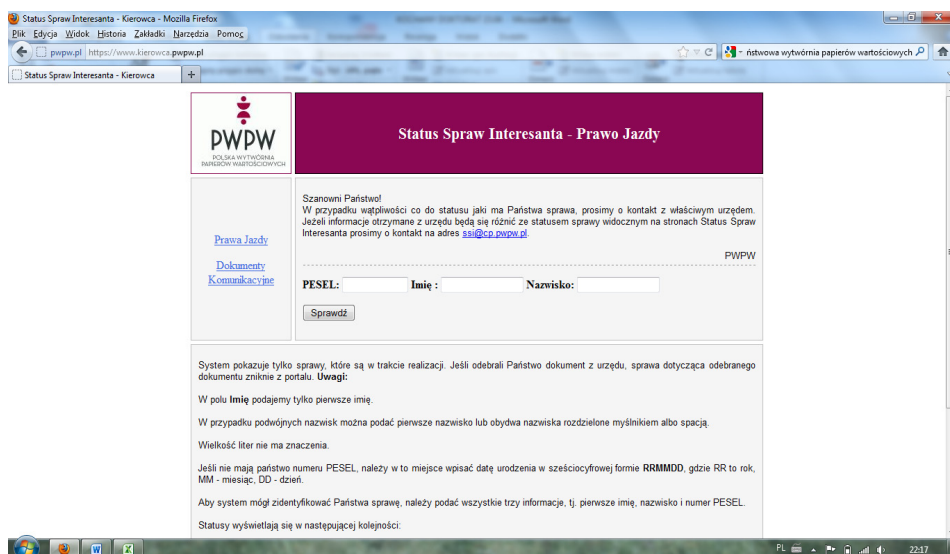


Rysunek 12. Print screen aplikacji Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego do sprawdzenia przez Internet statusu realizacji sprawy urzędowej

Źródło: Opracowanie własne. <https://sprawa.rzeszow.uw.gov.pl/>.

Diagnoza stanu rozwoju elektronicznych usług publicznych w regionie, która wyłania się z analizy indywidualnych wywiadów pogłębionych, obrazuje skalę i poziom rozwoju elektronicznej administracji świadczącej e-usługi. Należy podkreślić, że poza pierwszym i drugim poziomem rozwoju elektronicznych

usług, wykorzystywane są także usługi na wyższych poziomach. W województwie w zależności od rodzaju jednostki samorządu terytorialnego realizowane są e-usługi zarówno dla mieszkańców, jak i dla przedsiębiorców. Podkreślenia wymaga fakt, że jest to na małą skalę, gdyż jak zostanie to zaprezentowane w dalszej części opracowania, planowane jest wdrożenie projektu PSeAP, w ramach którego mają być dostępne kolejne usługi. Wśród dostępnych usług można wskazać rejestr wyborców, o którym opowiadało trzech respondentów.



Rysunek 13. Print screen aplikacji Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych dotyczącej statusu realizacji sprawy związanej z wydaniem prawa jazdy

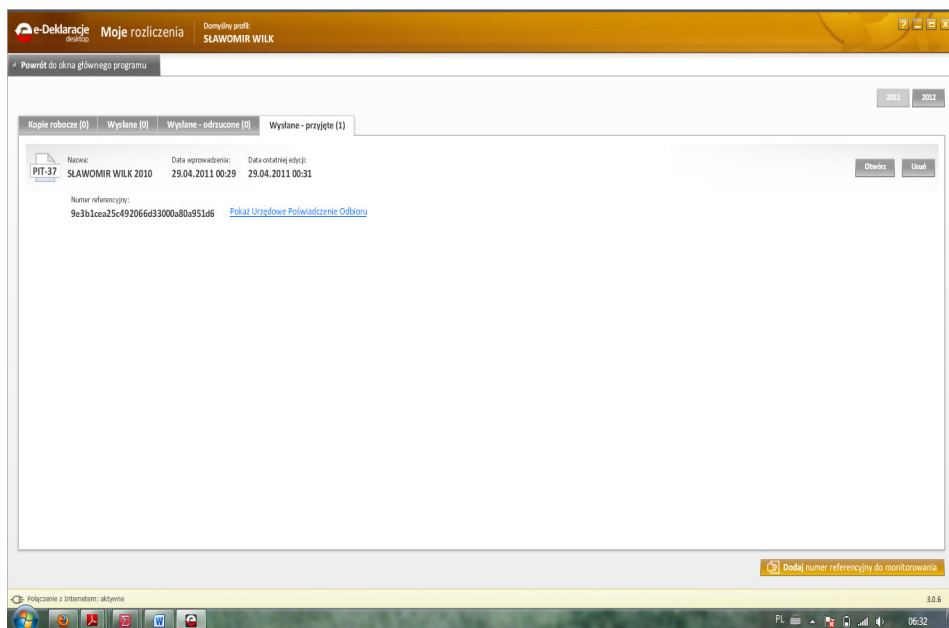
Źródło: Opracowanie własne. <https://www.kierowca.pwpw.pl/>

Na tą chwilę u nas można się dopisać do spisu wyborców. To jest jedna, oprócz skrzynki podawczej, która jest udostępniana na platformie ePUAP. [Wywiad 5 – informatyk, gmina miejska]

Wybory też są obsługiwane elektronicznie. Rodziło się to w ogromnych bólach. Po pierwsze wybory, te samorządowe, po raz pierwszy obsługiwane były przez system elektroniczny. Funkcjonowało to fatalnie, wywalata się baza i zawieszało się to wszystko, a w tej chwili funkcjonuje bardzo przyzwoicie. Niestety dalej muszą pójść za tym papiery. [Wywiad 8 – wójt, gmina wiejska]

Tak jak mówię, część dokumentów w postaci elektronicznej mamy na ePUAP-ie, są to wnioski niepodłączone, poza dopisaniem bodajże do rejestru wyborców, gdzie rejestr wyborców jest razem z centralną bazą PESEL-a sprzężony. Tu oprócz formularza jest usługa, że wyborca chcąc się dopisać do listy wyborców poprzez aplika-

cję sprzężoną z ePUAP-em sprawdza, czy jego dane są poprawne w centralnej bazie, czyli w PESEL-u i dopiero na tej podstawie jest wystawiany stosowny dokument elektroniczny, że został Pan dopisany do konkretnego lokalnego spisu wyborców. To jest usługa w pełni zintegrowana, czyli obok formularza jest usługa, czyli jest oprogramowanie, które ułatwia te czynności inicjowane w tym formularzu, gdzieś tam urzędnik sprawdza po drugiej stronie, czy to wszystko jest dobrze zrobione, podpisuje to swoim kwalifikowanym podpisem elektronicznym i w tym momencie to oprogramowanie z ePUAP-u dokonuje stosownych przesunięć między bazami danych, żeby ono mogło zadziałać. To jest prawdziwa usługa w pełni zrealizowana drogą elektroniczną, czyli od początku do końca są tam mechanizmy, które tą usługę popychają naprzód, a urzędnik z jednej i petent z drugiej strony mają tylko funkcję kontrolną – jak ten proces przebiega, w którym to jest momencie ułatwiania, czy gdzie to utknęło. Jeżeli do urzędnika należy rzeczywiście sprawdzenie, czy on ma być dopisany do tego spisu wyborców, to tylko wciska odpowiedni przycisk i wpisuje kod do swojego podpisu elektronicznego i to jest jego cała czynność. Oprogramowanie natomiast ułatwia całą resztę, czyli umieszcza w stosownej bazie, pod stosownym adresem, drukuje ewentualnie poświadczenie. [Wywiad 19 – dyrektor komórki ds. informatyzacji – gmina miejska]



Rysunek 14. Print screen aplikacji (e-Deklaracji) ze złożonym zeznaniem podatkowym autora za 2011 r.

Źródło: Opracowanie własne aplikacji znajdującej się na komputerze autora <http://www.e-deklarcje.gov.pl>

Popularną e-usługą staje się składanie rozliczenia podatkowego (PIT) w wersji elektronicznej. Ministerstwo Finansów umożliwiło podatnikom składanie zeznań podatkowych drogą elektroniczną bez konieczności stosowania podpisu kwalifikowanego. Nie bez znaczenia pozostaje argument, że jest to spore udogodnienie dla obywateli, którzy nie dysponują odpowiednim czasem na wizytę w urzędzie skarbowym albo nie chcą stać w kolejce na poczcie, aby wysłać w sposób tradycyjny deklarację podatkową. Poniżej zaprezentowano opinię o zaletach usługi, a także pogląd jednego z respondentów, który napotkał problemy związane z wysłaniem deklaracji podatkowej za pomocą Internetu.

Dużo się mówiło o możliwościach załatwiania spraw przez Internet. Np. urząd skarbowy – w ostatnim czasie dużo spraw udaje się skutecznie załatwić drogą elektroniczną, chociażby rozliczenie PIT. Jest to jeden z wyjątków faktycznie dobrze funkcjonujących. [Wywiad 8 – wójt, gmina wiejska]

Ja ostatnio chciałem złożyć do urzędu skarbowego PIT-a i byłem to w stanie zrobić, bo już miałem wszystko przygotowane. Okazało się, że ja miałem kartę z podpisem elektronicznym, ale moja żona nie miała. Jak chcemy się razem rozliczać, to i tak musimy iść do urzędu skarbowego, jakieś pisma podpisać, więc wolałem to już wydrukować i zanieść. Teoretycznie powinno to nam skrócić czas, ale w praktyce jest tak, że jak ja miałbym to wypełniać w Internecie i jeszcze jakieś dodatkowe pisma do urzędu wypełniać, to mnie to zejdzie dłużej. To zniechęca. [W 13 – informatyk, gmina wiejska]

Przedstawiciele gmin biorących udział w badaniu podczas wywiadów zwracali uwagę na wdrażaną z początkiem 2012 roku usługę Zintegrowanego Modułu Obsługi Końcowego Użytkownika (ZMOKU)²²⁴. Usługa skierowana jest do użytkowników końcowych (pracowników urzędów gmin). Złożona jest z trzech modułów odpowiedzialnych za obsługę obszarów z zakresu ewidencji ludności, dowodów osobistych oraz aktów stanu cywilnego. W ramach projektu „pl.ID – polska ID karta”, urzędy otrzymały odpowiednie oprogramowanie, sprzęt komputerowy, pakiet szkoleń oraz wsparcie techniczne. Za pomocą ZMOKU gminy będą przekazywać dane o osobach fizycznych i ich dokumentach do państwowych rejestrów: PESEL (Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności), RDO (Rejestru Dowodów Osobistych) oraz CRASC (Centralnego Rejestru Aktów Stanu Cywilnego – planowane utworzenie rejestru w 2014 r.). Wśród wypowiedzi respondentów znajdowały się stwierdzenia dotyczące opóźnień w realizacji ZMOKU. Jako zaletę oprogramowania wskazywano na ułatwienie w komunikacji pomiędzy klientem a urzędem. Sprawniejsza będzie również wymiana informacji między jednostkami administracji publicznej

²²⁴ Więcej o ZMOKU na http://www.mojdowod.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=2

[illegible]

Źródło: Opracowanie własne http://mojdowod.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=63&Itemid=26.

Zawężam się tu do mojej działki. Będziemy mieć podgląd na mieszkańców w zasadzie całej Polski. To jest duże ułatwienie, bo jak kogoś będziemy szukać, to wystukamy PESEL i już wiemy, gdzie on jest. Nie będziemy musieli wykonywać telefonu do PESEL-u, który mieści się w Warszawie. Teraz będzie to dostępne, ale tylko dla

pracowników urzędów. Nie dla wszystkich, tylko dla tych, co mają karty uwierzytelniające, żeby do danych nie dopuścić niepowołanych osób. Na pewno będzie to zabezpieczone przed jakimś wyciekiem danych osobowych. Są przecież firmy, które handlują takimi rzeczami. [Wywiad 27 – naczelnik, gmina miejska]

Bardzo wyraźne akcentowanie powyższych usług publicznych nie powinno dziwić, ponieważ są to takie usługi skupione wokół potrzeb klientów, które mają charakter obligatoryjny i dotyczą wszystkich obywateli bez względu na miejsce zamieszkania. Jednocześnie należy zauważyć, że są to usługi realizowane na poziomie lokalnym, a wdrażane centralnie, w związku z tym istnieje mały wpływ administracji lokalnej na sposób świadczenia tychże usług.

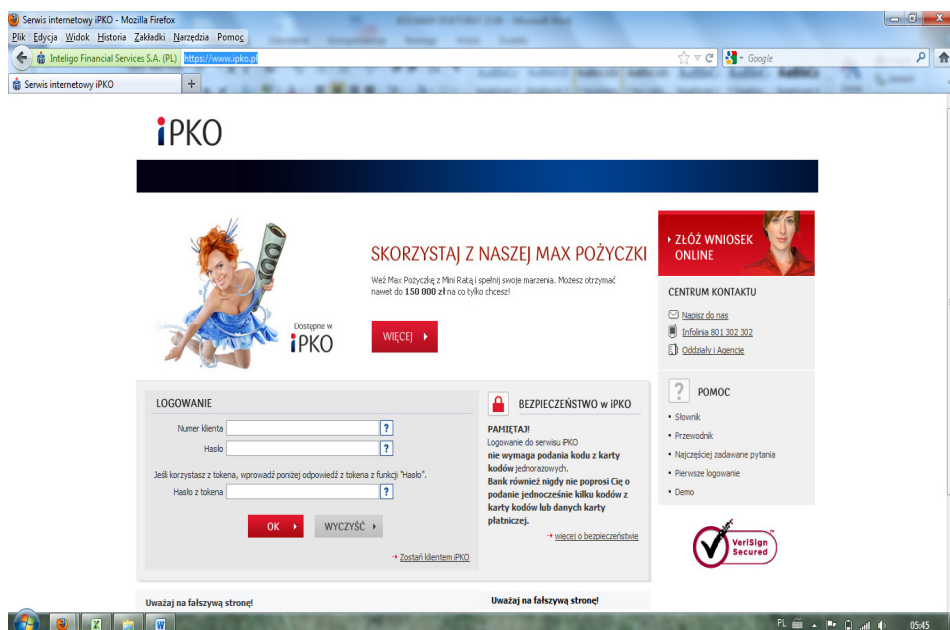
Respondenci zwracali uwagę na to, że e-usługi świadczone przez administrację publiczną powinny zawierać proste formularze i instrukcje, które zachęcałyby obywateli do korzystania z elektronicznych usług instytucji publicznych. W trakcie rozmów wskazywano na bankowość elektroniczną²²⁵ jako pozytywny przykład wdrożenia elektronicznych usług. Elektroniczna administracja ma służyć obywatelom, dlatego też powinna w swoich działaniach wdrażać rozwiązania stosowane w bankowości internetowej. Poniżej zamieszczono wypowiedzi zarówno urzędników, jak i przedstawicieli władz poszczególnych jednostek odnoszące się do wykorzystania rozwiązań sektora bankowego przy rozwoju elektronicznej administracji. Respondenci zwracali także uwagę, że rozwój e-usług publicznych będzie ulegał zwiększeniu, gdy obywatele poznają korzyści płynące ze stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych do kontaktów z instytucjami administracji publicznej, tak jak było to w przypadku bankowości elektronicznej.

Dlatego wydawanie pieniędzy powinno być raczej ostrożne, no bo cóż z tego, że zbudujemy mechanizm, z którego będzie korzystał procent. Nie o to chodzi. To powinna być jakaś jawna zachęta. Powinno się optać jednemu i drugiemu – i administracji, i użytkownikowi – obywatelom. Proszę zauważyć, co się stało z bankami. Jest niewiele osób, które dziś nie korzystają z bankowości elektronicznej – łatwe, proste i wygodne, no i za darmo. Nie sposób tego nie docenić. [Wywiad 1 – sekretarz gminy]

Ten profil zaufany, który wchodzi, może upowszechnić tą sprawę. To był chyba dobry pomysł. Zobaczmy, jak się to rozwinie. Myślę, że się to rozwinie. Widać to na przykładzie banków... bankowość elektroniczna. Kto raz spróbował, ten chętnie z tego korzysta np. robi jakieś przelewy. No, tam to jakoś sprawniej poszło. Instytucje komercyjne nie żałują pieniędzy na rozwój i planowanie, tak? [Wywiad 17 – kierownik USC, gmina wiejska]

²²⁵ Zob. A. Dąbrowska, M. Janoś-Kredło, *Konsument na rynku e-usług w krajach Europy Środkowo-Wschodniej*, Difin, Warszawa 2010, s. 148.

Pierwsza sprawa, jeżeli chodzi o to, w jaki sposób powinna przebiegać, to moim zdaniem, jeżeli byłbym tym klientem zewnętrznym, to ja bym chciał tak jak np. w bankowości elektronicznej jak najwięcej spraw realizować w postaci elektronicznej. Tylko jeśli państwo jest tym „jednym bankiem”, że tak to nazwę, to powinno być jedno konto, w które wchodzi i np. chcę sobie załatwić przykładowo tą wycinkę drzewa. Piszę: „proszę o wycinkę drzewa itd.” i system powinien mi od razu odpowiedzieć, co trzeba zrobić z wycinką drzewa. Ja mam miejsce zamieszkania w Rzeszowie, ale chcę to drzewo wyciąć powiedzmy w Bieszczadach, to ja nie muszę wiedzieć jako obywatel, do którego urzędu mam się zwrócić. System wie, że jestem zameldowany w Rzeszowie, a działka, na której chcę wyciąć jest na innym terenie i musi mi zasugerować od razu, że nie mogę tego złożyć do Rzeszowa, tylko np. do gminy Solina. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

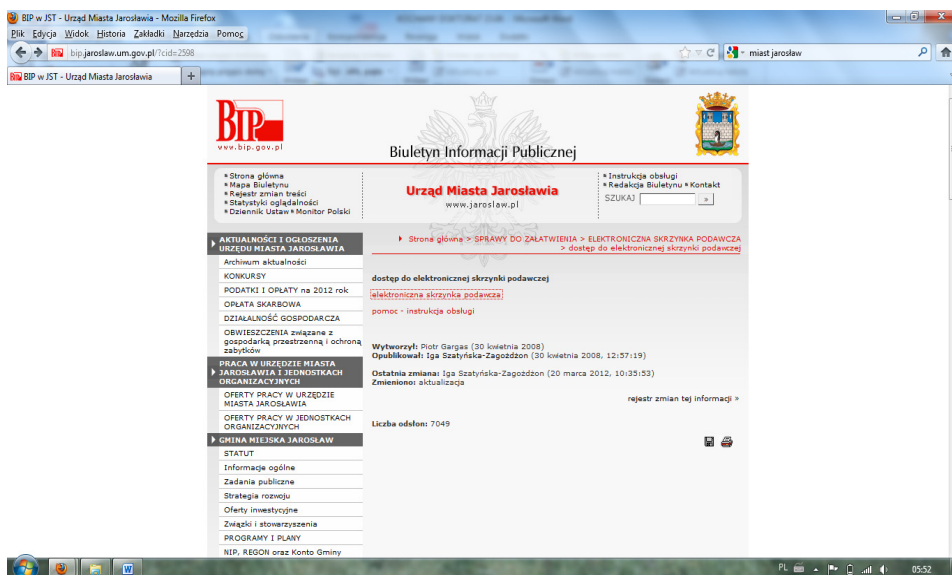


Rysunek 16. Print screen konta bankowości elektronicznej

Źródło: opracowanie własne. <https://www.ipko.pl/>.

Ważnym aspektem rozwoju elektronicznej administracji jest funkcjonowanie Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP). Dzięki formularzom zamieszczonym na skrzynce istnieje możliwość przesłania do urzędu korespondencji opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Skrzynka zapewnia wymianę dokumentów elektronicznych z instytucjami administracji publicznej. Więk-

sość przedstawicieli jednostek administracji publicznej biorących udział w badaniu wskazywała, że posiada ESP.



Rysunek 17. Print screen odnośnika do Elektronicznej Skrzynki Podawczej w Biuletynie Informacji Publicznej miasta Jarosław

Źródło: Opracowanie własne <http://bip.jaroslaw.um.gov.pl/?cid=2598>.

Pomimo że jednostki administracji publicznej województwa podkarpackiego posiadają skrzynki, to jednak poziom realizacji e-usług był w 2012 roku niewielki, ponieważ do skrzynki wpływają pojedyncze dokumenty/zapytania, o czym świadczą poniższe liczne wypowiedzi.

Tak naprawdę mieliśmy jedno zapytanie na tą skrzynkę podawczą na temat leśnictwa. [Wywiad 4 – informatyk, gmina miejsko-wiejska]

Natomiast jeśli chodzi o elektroniczną skrzynkę podawczą, to jest ona od kilku już lat uruchomiona, ale właściwie na niej się nic nie dzieje. [Wywiad 8 – wójt, gmina wiejska]

Nie jestem w stanie podać dokładnej liczby, ale na pewno nie było to więcej niż 5. [Wywiad 9 – wójt, gmina wiejska]

Nie spotkałem się z takim [urzędem – przypis S.W.], żeby nie było, chociaż faktem jest, że nie wszyscy urzędnicy wiedzą, co to jest ESP, a co to jest e-mail i myślą te rzeczy, ale to jest odrębna sprawa. Natomiast urzędy posiadają ESP i jeśli jakaś osoba założy sprawę, to ta sprawa może się toczyć, chociaż są faktycznie sprawy

wydzielone, które trzeba złożyć w formie papierowej i tutaj nie da się zainicjować sprawę drogą elektroniczną i dotyczy to całego RPO, Kapitał Ludzki²²⁶ – tam ze względu na przepisy musi być wniosek podpisany ręcznie. Tak sobie ktoś zrobił, założył i tak to funkcjonuje w całym kraju [...] Za pomocą ESP to są marginalne – w urzędzie marszałkowskim w tym roku wpłynęła chyba jedna sprawa, chyba żeby na dniach gdzieś wpłynęło, ale wiem, że do połowy, tak do sierpnia to była jedna sprawa. W tamtym roku nie było sprawy, była jakaś w 2009. W innych urzędach to też jest pojedynczo, tzn. generalnie 0, być może w niektórych za pomocą ESP coś wpłynęło. [Wywiad 21 – główny specjalista, DSI UMWP]

Mieliśmy kontrolę z NIK-u właśnie pod tym kątem, to pamiętam, że to były kwestie pojedyncze w danym roku, ale to było w poprzednich latach, natomiast w tym roku dosyć dużo, tzn. kilkanaście. Chciałem powiedzieć, że to jest kilkadziesiąt, ale to jest rząd wielkości kilkunastu. Może dojdzie do 20, ale to ciężko powiedzieć. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

Odnosząc się do powyższych sformułowań, warto zaznaczyć, że istotnym elementem ograniczającym funkcjonowanie elektronicznych skrzynek podawczych była konieczność posiadania certyfikowanego podpisu kwalifikowanego (koszt ok. 350 zł). Prawie zerowe wykorzystanie skrzynek w większości przebadanych urzędów skłania do zadania pytania o ekonomiczny sens funkcjonowania systemu, który kosztował kilkanaście tysięcy złotych (dla poszczególnej instytucji) i był wdrożony na wszystkich szczeblach administracji, a z którego korzysta zaledwie kilka osób rocznie. Sytuacja ulegnie zmianie, gdy obywatele będą korzystali z profilu zaufanego w ramach platformy ePUAP. Jak wskazują badania przeprowadzone w 2013 roku w jednostkach administracji publicznej²²⁷ od roku 2011 obserwujemy spektakularny 300-procentowy wzrost wpływu dokumentów na skrzynki elektroniczne urzędów, który zawdzięczamy między innymi wprowadzeniu profilu zaufanego ePUAP, jako narzędzia uwierzytelniania obywatela w kontakcie z administracją publiczną oraz wzrostowi świadomości obywateli. Co dziesiąty urząd posiadający elektroniczną skrzynkę podawczą nie odnotował żadnego dokumentu wpływającego – jest to spadek o 2/3 w stosunku do 2012 roku. W województwie podkarpackim 95% urzędów odnotowało wpływ dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą, a 74% urzędów wysyłało dokumenty z ESP.

Poszczególne organizacje pozarządowe mogą wykorzystywać technologie informacyjno-komunikacyjne do realizacji zarówno procedur wewnętrznych,

²²⁶ Wnioski aplikacyjne w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki mogą być od 2011 r. składane drogą elektroniczną za pomocą platformy ePUAP.

²²⁷ Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2013 r. MAC, Warszawa 2013, s. 124.

jak i zewnętrznych. Co ważne, spora zbiorowość respondentów stwierdziła, że w ograniczonym zakresie Internet wykorzystywany jest do realizacji usług drogą elektroniczną. Ze względu na konieczność ubiegania się o zewnętrzne środki finansowe organizacje pozarządowe wypełniają wnioski grantowe w wersji elektronicznej, gdyż Internet wykorzystywany jest jako kanał komunikacji, ale także jako źródło informacji. Proces aplikacji o środki finansowe wymaga od przedstawicieli stowarzyszeń czy fundacji umiejętności obsługi komputera, edytora tekstu czy obsługi generatora wniosków.

8.4. Powody nieużywania Internetu do kontaktu z administracją publiczną

Z uwagi na fakt, iż mieszkańcy województwa podkarpackiego stosunkowo rzadko mają do czynienia z elektroniczną formą kontaktu z jednostkami administracji publicznej, postanowiono ustalić, jakie są powody takiego stanu rzeczy. Na pytanie odpowiedziało 936 respondentów (spośród 1068 mieszkańców województwa) zarówno korzystających, jak i niekorzystających z Internetu, którzy nie kontaktowali się z jednostkami administracji publicznej przez Internet (kontaktowanie przez Internet z jednostkami administracji zadeklarowało 116 respondentów, 16 osób nie odpowiedziało na pytanie).

Wśród kobiet najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Dlaczego kontaktując się z administracją publiczną w ciągu ostatniego roku nie korzystał(a) Pan(i) z Internetu?” było stwierdzenie: „pryzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw” (20,4%). Drugim wskazywanym powodem był brak umiejętności – 15,8%. Pozostałe odpowiedzi wybrało mniej niż 5% respondentek. Wśród mężczyzn podobnie jak wśród kobiet najważniejszym powodem niekorzystania z Internetu w celu realizacji spraw urzędowych była odpowiedź: „pryzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw” (19,6%). Jako drugi powód respondenci wskazywali brak umiejętności (12,4%). Pozostałe stwierdzenia zawarte w przygotowanej liście odpowiedzi zostały wskazane przez mniej niż 5% respondentów²²⁸. Szczegółowy rozkład odpowiedzi respondentów, którzy nie kontaktowali się z jednostkami administracji publicznej przez Internet i odpowiedzieli na pytanie, prezentuje tabela 40.

²²⁸ Zob. S. Wilk, *E-administracja w dobie kryzysu* [w:] *Kryzys finansowy przebieg i skutki społeczno-gospodarcze w Europie Środkowej i Wschodniej*, t. 2, red. S. Partycki, Wyd. KUL, Lublin 2012, s. 658–676.

Tabela 40. Powody nieużywania Internetu do kontaktu z administracją publiczną a płeć (N = 1068)

Powody nieużytkowania Internetu do kontaktu z administracją publiczną			Płeć			
			Kobieta		Mężczyzna	
	L	Ogółem	L	Ogółem	L	Ogółem
Przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw	427	40,0%	218	20,4%	209	19,6%
Brak umiejętności	301	28,2%	169	15,8%	132	12,4%
Urzędy, z którymi komunikowałem się, nie oferują e-usług (elektronicznych usług)	60	5,6%	25	2,3%	35	3,3%
Brak możliwości osobistego kontaktu z urzędnikiem, bezpośredniego zadania pytania	55	5,1%	34	3,2%	21	2,0%
Brak promocji i informacji nt. tego, jak korzystać z e-usług	36	3,4%	14	1,3%	22	2,1%
Zbyt duży stopień skomplikowania sposobu załatwiania spraw dotyczących e-usług	13	1,2%	7	0,7%	6	0,6%
Obawa o bezpieczeństwo danych	12	1,1%	6	0,6%	6	0,6%
Brak komputera i/lub Internetu	10	0,9%	7	0,7%	3	0,3%
Konieczność posiadania podpisu elektronicznego	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
Inne powody	21	2,0%	8	0,7%	13	1,2%
Brak danych	16	1,4%	7	0,6%	9	0,8%
Osoby kontaktujące się z administracją publiczną za pomocą Internetu	116	10,8%	56	5,2%	60	5,6%
Ogółem	1068	100,0%	552	51,7%	516	48,3%

Źródło: opracowanie własne.

Wśród młodszych uczestników badania najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie: „Dlaczego kontaktując się z administracją publiczną w ciągu ostatniego roku nie korzystał(a) Pan(i) z Internetu?” było stwierdzenie: „przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw”. Natomiast wśród najstarszych respondentów (55–65 lat) najczęstsza była odpowiedź: „brak umiejętności” (12,2%). Brak umiejętności wskazuje, że najstarsi mieszkańcy wojewódz-

twa są z tego powodu wykluczeni cyfrowo, a tym samym mogą nie być w stanie korzystać z funkcjonalności, które oferuje elektroniczna administracja.

Kolejną z analizowanych zmiennych było wykształcenie. Większość osób z wykształceniem podstawowym jako powód niekorzystania z elektronicznej administracji wskazywała brak umiejętności. Pozostałe kategorie wiekowe jako pierwszy powód niekorzystania z elektronicznego sposobu komunikowania się z jednostkami administracji publicznej deklarowały przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw. Podobnie jak w przypadku starszego wieku, także niższe wykształcenie jest powodem wykluczenia cyfrowego, a tym samym osoby z niższym wykształceniem mogą nie być użytkownikami systemów elektronicznej administracji.

Wśród rolników, a także emerytów/rencistów najbardziej popularną odpowiedź na pytanie: „Dlaczego kontaktując się z administracją publiczną w ciągu ostatniego roku nie korzysta(a) Pan(i) z Internetu?” było stwierdzenie: „brak umiejętności”. Brak umiejętności kontaktu poprzez Internet z urzędami wśród rolników może powodować, że to właśnie ta kategoria zawodowa jest szczególnie zagrożona wykluczeniem cyfrowym. Sytuacja zawodowa emerytów związana jest z wiekiem i to w nim należy upatrywać przyczyn braku umiejętności.

Miejsce zamieszkania oraz dochody nie różnicowały podawanych głównych powodów braku wykorzystania Internetu do komunikacji elektronicznej z urzędami. Na pierwszym miejscu respondenci wskazywali przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw, a na kolejnym brak umiejętności.

Istotne znaczenie dla funkcjonowania elektronicznej administracji ma w opinii przedstawicieli instytucji administracji publicznej kwestia związana z przyzwyczajeniem do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw poprzez osobiste stawiennictwo w urzędzie. Zgromadzony materiał badawczy jednoznacznie dowodzi, że jednym z najważniejszych czynników hamujących rozwój elektronicznej administracji jest przyzwyczajenie mieszkańców województwa podkarpackiego do tradycyjnej realizacji spraw urzędowych. Rozbudowa infrastruktury sieci szerokopasmowej oraz katalogu elektronicznych usług mogą okazać się niewystarczające, gdyż występuje problem mentalny, który ogranicza stosowanie e-usług. Ważnym elementem jest przełamanie barier, które dotyczą obywateli, poprzez ukazanie korzyści związanych z przewagą elektronicznego świadczenia usług nad tradycyjnym (osobistym) modelem ich realizacji. Należy jednak pamiętać, że przyzwyczajenie mieszkańców województwa podkarpackiego do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw urzędowych jest duże, a jego zmiana będzie trudna, gdy obywatele nie będą dostrzegali korzyści wynikających ze stosowania elektronicznych usług publicznych – co m.in. potwierdzają badania ilościowe zaprezentowane w niniejszej publikacji. W opinii przedstawicieli administracji publicznej tradycyjne usługi są bardziej „oswojone” przez obywateli

niż usługi elektroniczne, dla których potrzeba dłuższego czasu, aby mieszkańcy zaadaptowali nowy sposób świadczenia usług.

Wydaje mi się, że na pewno niektórzy korzystają, na pewno więcej ludzi w miastach korzysta z tego typu usług. W takiej gminie jak moja jednak ludzie bardziej cenią kontakt osobisty, niejednokrotnie dobrze znają urzędników, wolą coś podpytać. Do urzędu nie jest daleko, więc przychodzą osobiście... Poza tym ludzie jednak są jeszcze przyzwyczajeni do załatwiania spraw osobiście. Wydaje im się to chyba bardziej skuteczne, zawsze mogą o coś dopytać. [Wywiad 9 – wójt, gmina wiejska]

Świadomość ludzi też jest taka, że jeśli nie przyjdą do urzędu, nie podpiszą czegoś, to nie do końca wierzą, że coś zostało załatwione. [Wywiad 27 – naczelnik, gmina miejska]

Myślę, że nie korzystają, bo są przyzwyczajeni do tradycyjnego składania wniosków. Tak to ludzie przyjdą, dostaną pieczętkę, „data wpływu” – papier jest pewny dla ludzi. [Wywiad 10 – sekretarz, gmina wiejska]

Mentalność też korzystających, nie mówię tutaj o pracownikach, bo oni raczej tutaj są do tego przygotowani, ale o petentach. Jednak przyjście do urzędnika zawsze traktowane jest jako lepsze rozwiązanie, szczególnie osób starszych, które z trudem czasem poruszają się w gąszczu przepisów, różnego rodzaju formularzy, plików, samych procedur. One wolą przyjść do urzędu, gdzie urzędnik pokaże nawet, jak wypełnić. Nie da się tego uniknąć. Zawsze to rozmowa z człowiekiem jest przyjemniejsza niż – jak to petent kiedyś powiedział – z „bezduszną maszyną, która wyrzuci papier z drukarki”; woli zobaczyć urzędniczkę lub urzędnika – tak nam to powiedział. To są te ograniczenia i wydaje mi się, że to chyba nigdy do końca tak nie będzie, że wszystkie sprawy będą załatwiane w drodze elektronicznej. [Wywiad 11 – wicestarosta]

My już zrealizowaliśmy taki projekt, tj. e-Urząd Wojewódzki. Uczestniczyło w nim 13 urzędów wojewódzkich i miał za zadanie zbudowanie kilkunastu usług, ale dla przedsiębiorców. To jest zbudowane, jest uruchomione i działa, natomiast z tego mało kto korzysta, z uwagi na to, że przedsiębiorcy jednak wolą np. zapytanie o informacje w przetargu – bo jest tam taka usługa – oni wolą jednak w postaci tradycyjnej zgłaszać, czyli osobiście, faxem, mailem, a czasami listownie. Poprzez tą skrzynkę jednak nie zgłaszają. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

Bardzo ważnym zagadnieniem są ograniczenia mentalne w korzystaniu z elektronicznej administracji po stronie mieszkańców województwa. Mogą one wynikać z niższych umiejętności korzystania, a także z braku wiedzy dotyczącej sposobu załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną. Jedną z konsekwencji tego braku wiedzy są także większe obawy przed korzystaniem. Z założeń teorii wykluczenia cyfrowego oraz z rezultatów różnych badań i realizowanych projektów informatycznych wynika, że wraz z upowszechnianiem Interne-

tu w danym kraju bariery „twarde” (dostęp do Internetu, oprogramowania, komputera) tracą na znaczeniu, natomiast kluczową rolę zyskują bariery „miękkie” związane z mentalnością, a także brakiem wiedzy i umiejętności. Poniżej zamieszczono wypowiedzi przedstawicieli administracji publicznej z województwa podkarpackiego, w których wskazywano na obawy obywateli w kontekście korzystania z elektronicznej administracji.

Chociaż istnieją techniczne, organizacyjne warunki do większego korzystania z usług elektronicznej administracji, faktycznie jest jakaś bariera mentalna do korzystania z tych usług. [Wywiad 6 – naczelnik w starostwie powiatowym]

Powiem szczerze, jako informatyk powinienem być chyba raczej taki bardziej otwarty na tego typu rozwiązania, no nie? Aczkolwiek chyba jestem jeszcze z tego datownika, że jednak wolę pójść do urzędu i załatwić to osobiście. Wydaje mi się, że społeczeństwo nie jest do końca jeszcze przekonane i zachtyśnięte, że to faktycznie można zrealizować w ten sposób, bo dziś mówimy tak, że to wszystko można zdalnie, elegancko sobie podglądnać itd., czy też w jakiś tam sposób załatwić te dokumenty... Natomiast jeżeli faktycznie człowiek nie będzie w 100% pewny, że to, co zrobił przez Internet, za pośrednictwem tego zdalnego medium, jest bezpieczne i na pewno to zostało zrobione, to nie będzie tego robił, takie jest moje zdanie. [Wywiad 22 – informatyk, starostwo powiatowe]

Pozostawiłbym też taką ewentualność, że to, co do tej pory funkcjonowało w tradycyjny sposób, jakoś tak naturalnie odejdzie na dalszy plan, a te nowe pokolenia, które będą wchodzić, będą przygotowane do korzystania z tych nowości, to one z tego będą korzystać i nawet nie będzie ich trzeba zachęcać, oni sami się w tym odnajdą. Powiedziałbym, że to jest kwestia zmiany pokoleniowej, naturalnej. Dzisiaj też ktoś mówi, że zachęcić kogoś, trafiają się jednostki, czy tam może więcej osób niż jednostki w pewnych grupach społecznych, że one są zainteresowane (50+, 40+) i kształcą się w korzystaniu z komputera. Nie wiem, czy one dojdą do tego, że wszystko opanują idealnie, że będą i swoje sprawy załatwiać i w banku, i gdzieś tam, bo to wszystko jest jakieś ryzyko i jest to później związane nie wiem, czy z podpisem elektronicznym, czy z czymś, i trzeba to wszystko odpowiednio opanować. [Wywiad 26 – wójt, gmina wiejska]

Ja myślę, że ludzie nie mają świadomości, na pewno tego nie szukają. Trzeba wziąć pod uwagę, że nawet tu nasz rejon, to jest to jednak wieś i ludzie nie są aż tak strasznie obcy z Internetem, komputerem. [Wywiad 29 – sekretarz, gmina wiejska]

W opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych największą przeszkodą w korzystaniu z elektronicznej administracji nie są wysokie koszty łączy internetowych czy brak technicznych możliwości podłączenia do Internetu. Główną barierą w dostępie do elektronicznej administracji, podobnie jak w pozostałych realizowanych badaniach terenowych w ramach niniejszej rozprawy, jest brak potrzeby korzystania z tego rodzaju czynności. Generalne bariery związane

z użytkowaniem elektronicznych e-usług publicznych pozostają więc – przynajmniej jeżeli chodzi o najczęściej wskazywany wariant odpowiedzi – spójne z deklaracjami mieszkańców województwa w zakresie ograniczeń korzystania z usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną.

Nie mam takiej potrzeby. Wbrew pozorom nie mam potrzeby częstego załatwiania spraw w urzędach, nawet tych spraw związanych z działalnością stowarzyszenia.
[Wywiad 1 – prezes stowarzyszenia, gmina miejska]

W tym momencie nie korzystam z żadnych e-usług. Po prostu nie czuję potrzeby.[Wywiad 29 – prezes stowarzyszenia, gmina wiejska]

Osoby, które nie korzystają z technologii informacyjno-komunikacyjnych, deklarują, że nie odczuwają potrzeby i zazwyczaj wychodzą z założenia, że Internet nie oferuje lepszego sposobu załatwienia sprawy niż tradycyjne stawienie się w urzędzie. Bariery te możemy zaliczyć w myśl założeń Jana van Dijka do kategorii wykluczenia motywacyjnego. Przełamanie tej bariery związane jest z ukazaniem pożytku wynikającego z wykorzystania elektronicznej administracji, a także zaspokojenia potrzeb osób, które są najbardziej narażone na wykluczenie cyfrowe poprzez dostarczenie odpowiednich e-usług publicznych.

Wśród powodów niekorzystania z e-usług publicznych respondenci – przedstawiciele organizacji pozarządowych wymieniali brak powiązania i systemowości usług zarówno wewnątrz urzędu, jak i pomiędzy poszczególnymi instytucjami. Zmiany powinny nastąpić w obszarze komunikowania się elektronicznego pomiędzy poszczególnymi urzędami i możliwości realizacji takiej komunikacji wewnątrz samego urzędu w ramach poszczególnych komórek organizacyjnych. Takie usprawnienia spowodują, że klient (obywatel, przedsiębiorca), który chce zrealizować czynności administracyjne drogą elektroniczną, otrzymuje kompleksową usługę, realizowaną pomiędzy agendami urzędu czy też poszczególnymi instytucjami administracji publicznej. Dwóch z respondentów użyło sformułowania, że sprawy urzędowe załatwiane są według schematu „od Annasza do Kajfasza”, o czym świadczą poniższe wypowiedzi.

Bo w tym momencie moje doświadczenia są takie, że każdy urząd ma swój zbiór danych, zbiera swoje informacje, później znowu w innym urzędzie te same informacje są przetwarzane, może z dodatkiem jakichś innych, ale tak naprawdę znaczna część tych danych jest ta sama, więc można byłoby spróbować zastosować jakąś współpracę, jakąś synergii między tymi urzędami, żeby to było w jakiś sensowny sposób zagospodarowane. Żeby nie pięć razy podawać imię matki, imię ojca i tak dalej, tylko przychodzi i mam. Jest to w jednym miejscu. Jeżeli urząd potrzebuje jakiejś informacji na temat mojej osoby w innym urzędzie, wysyła zapytanie elektroniczne. Wszystko się da jakimś obiegiem elektronicznym... – no nie wiem, tak strzelam w tym momencie – załatwić. Chodzi o to, że usługa elektroniczna to jest tylko jedna

strona tych usług publicznych, drugą stroną powinny być same urzędy i jakiś spójny system wymiany informacji między tymi urzędami i tam bym widziała dużo pracy. Klient de facto też skorzysta, bo będzie odciążony z tej konieczności chodzenia od Kajfasza do Annasza, jak się to mówi. I myślę, że tutaj byłoby dużo do zrobienia. Oczywiście, taka kwestia, żeby te usługi były dostępne, żeby była możliwość zrobienia oświadczenia, to oczywiście, ale tutaj, tak jak mówię, wchodzi konieczność podpisu elektronicznego, o czym też wspominałam wcześniej. [Wywiad 25 – wiceprezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Chyba tak. Jeżeli mają takie środki jak komputer w domu, no to chyba łatwiej jest wejść i przez Internet rozezną się, jak to wszystko wygląda, aniżeli biegać od drzwi do drzwi, jak to się mówi, od Annasza do Kajfasza, od urzędu do urzędu. To jest wielkie ułatwienie, jak najbardziej. Na tym się nie kończy. Jeżeli już się wejdzie w Internet i znajdzie się jakąś dobrą sprawę, to zaraz potem to wszystko łączy się z telefonami i wyjazdami. Potem trzeba już osobiście tego dopilnować. Kiedy już człowiek coś wie, to pojawiają się jeszcze inne dodatkowe sprawy, gdzie włącza się szereg innych urzędów, żeby doprowadzić to do końca. Tutaj wchodzi w grę nie tylko Internet. Potem trzeba użyć telefonu. W grę wchodzi wyjazd i chodzenie, dreptanie, proszenie itd. Z tym to jest jeszcze kupę roboty [Wywiad 13 – prezes fundacji, gmina miejska]

Z przeprowadzonych rozmów z przedstawicielami administracji publicznej wynika, że bardzo ważnym ograniczeniem w stosowaniu e-usług publicznych przez urzędników jest bariera mentalna związana z obawami przed korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Jest to bariera stawiana na pierwszym miejscu przez respondentów. Powodami obaw są zazwyczaj brak wiedzy dotyczącej korzyści płynących z informatyzacji urzędów oraz lęk przed nowymi rozwiązaniami w omawianym obszarze. Respondenci zwracali także uwagę na czynnik związany z wiekiem, im starsi pracownicy, tym większe obawy przed wdrożeniami systemów informatycznych, za pomocą których możliwa jest realizacji e-usług publicznych. Należy podkreślić, że zaangażowanie urzędników w rozwój e-usług jest czynnikiem warunkującym osiągnięcie sukcesu we wprowadzaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej.

Generalnie powiem, że jest to chyba głównie czynnik ludzki. Powiem jeszcze z mojej wcześniejszej pracy, kiedy wdrażaliśmy system obiegu dokumentów i system potem elektronicznego świadczenia usług w urzędzie wojewódzkim, to największy problem to był czynnik ludzki. Nie czynnik sprzętowy, nie czynnik technologiczny, ale czynnik ludzki. Po prostu pracownicy starsi wiekiem jakby zawsze podchodzili do tego z pewną rezerwą, albo z bojaźnią, że sobie nie poradzą, że się już nie nauczą, że są za starzy. Ale jakoś to funkcjonuje do tej pory tam w urzędzie wojewódzkim, bo mam kontakt, wszyscy jakoś dają sobie radę. [Wywiad 3 – sekretarz gminy miejsko-wiejskiej]

To, co ja mogę powiedzieć, to o barierze mentalnej, czyli ludzkiej, gdyż nawet rozwiązania, które nie są być może specjalnie drogie i pracochłonne, ale jednak wprowadzające pewnego rodzaju ferment intelektualny nie zawsze są dobrze wi-

dziane przez pracowników i trzeba się dobrze napracować, ażeby tę przeszkodę mentalną pokonać. Myślimy tu o mentalności samych urzędników, niekiedy nie możemy przecież jako urzędnicy, nawet jeśli byśmy byli chętni, wprowadzać mnóstwo nowych rzeczy, nie jesteśmy w stanie zmusić. [Wywiad 6 – naczelnik w starostwie powiatowym]

Jest pewna rezerwa, bo to jest nowe zagadnienie, nowe obowiązki z tym związane, nowy zakres pracy, którą trzeba dodatkowo wykonać. Czy to jest zasadne, celowe – szukają takiego uzasadnienia. Na pewno nie jest to jakiś taki bezkrytyczny entuzjazm, ale po czasie człowiek się do wszystkiego przyzwyczaja i jak się przyzwyczaja to widzą też takie dodatnie strony takich właśnie rozwiązań, gdzie na początku im było trudno takie sprawy uchwycić, że to jest potrzebne, skoro ileś lat funkcjonowali bez tych rozwiązań. [Wywiad 20 – sekretarz powiatu]

Reasumując rozważania dotyczące powodów niekorzystania z elektronicznego kontaktu z jednostkami administracji publicznej przez mieszkańców województwa podkarpackiego, należy podkreślić, że na pierwszym miejscu wymieniana była odpowiedź, przyzwyczajenie do tradycyjnego załatwiania spraw (56%). Wskazywany powód ma podłoże mentalne, dlatego też należy stwierdzić, że przygotowanie infrastruktury (budowy sieci) oraz udostępnienie katalogu regionalnych e-usług publicznych (w ramach m.in. projektu PSeAP czy PSIM), może okazać się niewystarczające, aby zwiększyć odsetek mieszkańców województwa korzystających z e-usług publicznych świadczonych on-line. Istotne w omawianej kwestii jest także przełamanie obaw, które występują wśród mieszkańców, np. poprzez ukazanie realnych korzyści z zastosowania modelu elektronicznego w stosunku do modelu tradycyjnego. Jako drugi powód wymieniano brak umiejętności (32,4%). Dodatkowo często wskazywaną przyczyną nierealizacji e-usług jest brak promocji i informacji o takich możliwościach. Należy zaznaczyć, że rozwój e-usług publicznych świadczonych przez administrację publiczną musi być powiązany z merytorycznym wsparciem w postaci szkoleń oraz akcji promocyjnych w zakresie możliwości realizacji czynności administracyjnych za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych przez mieszkańców województwa podkarpackiego.

Rozdział 9

Funkcjonowanie elektronicznej administracji

9.1. Wiedza o e-administracji

Aby rozpocząć dyskusję dotyczącą elektronicznej administracji, należy odpowiedzieć na pytanie: „czy mieszkańcy wiedzą, co to jest e-administracja? W badaniu sprawdzano jedynie spontaniczne skojarzenia, które mówią nam o sile danego obiektu (e-administracji) w świadomości respondentów. Mieszkańcy województwa podkarpackiego (N = 1068) nie posiadają skojarzeń odnoszących się do elektronicznej administracji – 43,6% odpowiedzi (z połączenia odpowiedzi „nie wiem”, „nie mam pojęcia”, „z niczym”). Elektroniczna administracja przywołuje na myśl skojarzenia z 38 kategorii tematycznych. Najczęstszymi wskazywanymi odpowiedziami było: załatwianie spraw urzędowych przez Internet (13,1%), z Internetem (4,6%), z komputerem (4,6%), a także administracją on-line/przez Internet (3,2%). Stosunkowo duży procent odpowiedzi stanowiły pojedyncze skojarzenia, które ze względu na różnorodny charakter nie mogły być zakwalifikowane do innych kategorii skojarzeń²²⁹. Szczegółowe wyniki zostały zaprezentowane w tabeli 41. Należy zaznaczyć, że nie występuje korelacja pomiędzy płcią a skojarzeniami dotyczącymi e-administracji, ale występuje korelacja pomiędzy wykształceniem badanych i miejscem zamieszkania – największa liczba odpowiedzi była udzielona przez respondentów z wyższym

²²⁹ Wśród pojedynczych odpowiedzi warto wskazać następujące **nacechowane pozytywnie**: Wszystko w urzędzie załatwia się przy komputerze nie papierowo; Z łatwiejszym dostępem do administracji – bez okienka; Mniej papierów; Z czymś lepszym jak teraz; Ze sprawnym zarządzaniem informacją; Przez Internet można zadawać pytania urzędnikom; oraz **nacechowane negatywnie**: Z czymś trudnym, nie dla mnie; Lenistwo pracowników administracji; Z nieprzygotowaniem urzędów do świadczenia tego typu usług; Likwidacja stanowisk pracy dla urzędników; Dla mnie śmietnisko to jest wielkie; Zatrudnienie kolejnej bandy nierobów do obsługi tego; Ogólnie administracja źle mi się kojarzy, a „e” jeszcze gorzej.

wykształceniem, w młodszych kategoriach wiekowych i przez mieszkańców z większych jednostek osadniczych.

Wyniki badania mogą służyć przedstawicielom instytucji wdrażających elektroniczną administrację do oceny skuteczności promocji wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji. Dodatkowo rezultaty mogą być wykorzystane do planowania i ukierunkowania przyszłych działań związanych z rozwojem elektronicznej administracji świadczącej e-usługi publiczne.

Tabela 41. Skojarzenia związane z e-administracją (N = 1068)

Nazwa skojarzenia	L	%
1	2	3
Nie wiem/ nie mam pojęcia	426	39,9%
Załatwianie spraw urzędowych przez Internet	140	13,1%
Z Internetem	49	4,6%
Z komputerem	49	4,6%
Z niczym	40	3,7%
Administracja on-line/przez Internet	34	3,2%
Z zarządzaniem przez Internet	22	2,1%
Z urzędami	20	1,9%
Komunikacja z urzędami przez Internet	14	1,3%
Z e-mailem	12	1,1%
Dostęp do urzędów bez wychodzenia z domu	11	1,0%
Komputer i Internet	11	1,0%
Odmowa odpowiedzi	11	1,0%
Z Internetem i urzędami	10	,9%
Przesyłanie danych	9	,8%
Szybkie załatwianie spraw	9	,8%
Biurokracja	8	,7%
Ułatwienia w życiu mieszkańcom	8	,7%
Wypełnianie wniosków/ formularzy przez Internet	8	,7%
Z elektroniką	8	,7%
Informatyzacja urzędów	7	,7%
Przelewy przez Internet	7	,7%
Sprawy urzędowe	7	,7%
Z ułatwieniami	7	,7%
Administracja dostępna w Internecie	6	,6%

1	2	3
Możliwość załatwiania danej sprawy bez wychodzenia z domu	6	,6%
Użycie Internetu w różnych sprawach	5	,5%
Formularze i wnioski PIT	4	,4%
Strony urzędów w Internecie	4	,4%
Z urzędami i zarządzaniem	4	,4%
Oszczędność czasu	3	,3%
Podpis elektroniczny	3	,3%
Z pracą	3	,3%
Nauka przez Internet	2	,2%
Spis ludności	2	,2%
Z bałaganem	2	,2%
Z nowoczesnością	2	,2%
Z urzędnikami	2	,2%
Zarządzanie	2	,2%
Zarządzanie firmą	2	,2%
Inne (pojedyncze odpowiedzi)	89	8,3%
Ogółem	1068	100,0%

Źródło: opracowanie własne.

9.2. Elektroniczna administracja w województwie podkarpackim w opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych i administracji publicznej

Od przedstawicieli organizacji pozarządowych uzyskano informacje dotyczące funkcjonowania elektronicznej administracji na terenie województwa podkarpackiego. Respondenci wskazywali na ograniczenia związane z możliwością załatwienia spraw urzędowych za pomocą Internetu w lokalnych instytucjach administracji publicznej. Większość urzędów udostępnia na swoich stronach internetowych wzory dokumentów, które można pobrać, wydrukować i następnie złożyć w tradycyjny sposób. W trakcie rozmów respondenci wskazywali, że mieszkańcy województwa mogą korzystać z e-usług, ale tych realizowanych centralnie, tzn. rozliczeń podatkowych czy też ksiąg wieczystych. Poniżej zamieszczono kilka wypowiedzi świadczących w opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych o niskim rozwoju elektronicznej administracji w województwie podkarpackim.

Wspomniane BIP-y. Właściwie nie zdefiniowaliśmy sobie na początku tych usług internetowych, e-urząd, bo jeżeli portal danego urzędu jest e-usługą to prawie każdy urząd na poziomie gminy i wyżej, to już wiadomo świadczy e-usługi, ponieważ zamieszcza informacje, ogłoszenia, lokalne prawo itd. To wszystko działa, natomiast jakieś zaawansowane rzeczy np. złożenie wniosku o coś tam przez Internet, z tym jest problem, pewnie prawo jeszcze do końca nie pozwala na załatwianie pewnych spraw w ten sposób. Wspomniany podpis elektroniczny, to wszystko komplikuje sprawę. Natomiast coraz ciekawszą rzeczą jest to, że pewne wzory dokumentów można ściągnąć z Internetu, są one zamieszczane i co jakiś czas aktualizowane. [Wywiad 12 – pracownik stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Są już księgi wieczyste, możemy sprawdzić sobie firmę w urzędach statystycznych po numerze PIT, REGON. Możemy sprawdzić, kto jest prezesem i od kiedy firma istnieje. Osoba mająca pojęcie o Internecie jest w stanie sobie znaleźć informacje o ewentualnym kontrahencie, jaka jest to firma. Jeżeli jest to osoba prywatna, to mamy tu kwestię składania zeznań podatkowych i ewentualnie te ePUAP-y. To są te usługi, które znam, na pewno są jeszcze takie, z których nie korzystałem. [Wywiad 23 – administrator systemów informatycznych, pracownik stowarzyszenia, gmina miejska]

Z tego, co wiem, to w województwie jakiś projekt informatyczny realizują, bo na razie to nie ma lokalnych usług, może z wyjątkiem dużych miast jak Rzeszów. Lokalnie to można pościagać formularze i z tym trzeba przyjść do urzędu. Są usługi elektroniczne, ale to nie nasze lokalne, tylko takie centralne, jak składanie PIT-ów czy księgi wieczyste. [Wywiad 28 – wiceprezes, gmina wiejska]

Jeden z respondentów wspomniał o projektach, które są realizowane przez poszczególne jednostki samorządu terytorialnego, gdyż obecny stan e-usług publicznych jest na niezadawalającym poziomie.

Miałam przyjemność ostatnio być na spotkaniu z projektu Wirtualne Muzea, czyli to nie tylko tak jest, że informatyzuje Podkarpacie urzędy, to nawet może być dla niektórych newralgiczny problem, że dajemy znowu urzędnikom kolejne nowe rzeczy, kolejne komputery itd. Ale też są projekty związane z taką dziedziną kultury, to też bardzo cieszy. Oczywiście, gros środków było przekazywanych na typową e-administrację, czyli te dwa projekty kluczowe PSeAP i PSIM, to jest jeszcze kwestia tego, że to PSIM to jest związane z usługami medycznymi, więc tutaj również wchodzimy w informatyzację nie tylko tak wąsko, że informatyzacja to tylko jeden urząd, drugi, trzeci, ale również świadczenie usług medycznych, projekty kulturalne, więc wydaje mi się, że te przedsięwzięcia, które tu są realizowane, idą w różne strony, czyli jest to taka dość szeroka oferta. [Wywiad 25 – wiceprezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Coraz powszechniej obywatele korzystają z bankowości elektronicznej. Rozmówcy wskazywali, że administracja powinna wzorować się na sektorze bankowym w zakresie elektronicznych usług. Dodatkowo zwracano uwagę na możliwości realizacji elektronicznych usług urzędowych z równoczesną funk-

cjonalnością przelewów elektronicznych. Takie opinie świadczyć mogą o coraz większym zaufaniu obywateli do bankowości elektronicznej, która utożsamiana jest z bezpiecznym i wygodnym kanałem dokonywania płatności. Tak oto swoje postulaty wyrażali przedstawiciele organizacji pozarządowych.

Tak też powinno być właśnie w urzędach. Nadać podatnikowi indywidualny numer konta i potem automatycznie to się powinno zaksięgować, jego wpłata. Wymiar podatku od nieruchomości mógłby być przekazywany elektronicznie i potem podany numer konta i ja na to konto płacę, a gmina ma to zaksięgowane. A w normalnym układzie jest pewnie kilkadziesiąt stron papieru. Powinniśmy mieć możliwość załatwienia tych spraw zza biurka. To też tączy się z oszczędnością dla państwa. Bo my sami sobie wtedy drukujemy, jak musimy, na swoim papierze. [Wywiad 3 – prezes spółdzielni, gmina miejsko-wiejska]

Nie wiem, czy to płacenie przez Internet byłoby od razu bardzo popularne, ale teraz także wiele osób ma konto internetowe i mogłoby to być dla nich wielkie udogodnienie. [Wywiad 14 – szef biura, gmina wiejska]

Jeżeli by to ruszyło i ludzie by zauważyli, że da się coś załatwić nie wychodząc z domu, to cieszyłoby się dużym powodzeniem. Tam jest jeszcze jedna kwestia – zintegrowanie załatwiania spraw w urzędzie z płatnościami elektronicznymi. Co z tego, że pent i tak musi się pofatygować, żeby zapłacić pieniądze. Wszystko już ku temu zmierz. Krajowa Izba Rozliczeniowa się zajmuje tematem płatności w ePUAP-ie – system PayByNet. To jest kwestia kompleksowości totalnej, żeby wdrożyć wszystkie możliwości drogą elektroniczną. [Wywiad 24 – prezes stowarzyszenia, gmina miejska]

Przedstawicielom instytucji administracji publicznej z terenu województwa podkarpackiego zadano pytanie: „Jak powinna wyglądać informatyzacja administracji publicznej?”. Pierwszą wskazywaną czynnością jest doposażenie urzędów w odpowiednie oprogramowanie oraz sprzęt komputerowy, co zawiera się w poniższych wypowiedziach.

Na pewno powinna polegać na doposażeniu sprzętu i oprogramowania, żeby ta administracja pracowała nowocześnie, szybko, efektywnie, wydajnie. Do tego na pewno są niezbędne sprzęty. Następną kwestią jest nie tylko szybkość i efektywność działania, ale także bezpieczeństwo informacji w urzędzie, obieg. [Wywiad 4 – informatyk, gmina miejsko-wiejska]

Przede wszystkim na zapewnieniu dobrego sprzętu i oprogramowania dla urzędów. Ważne jest też skończenie dużych ogólnopolskich i wojewódzkich projektów informatyzacji. [Wywiad 9 – wójt, gmina wiejska]

Kolejnym zagadnieniem poruszonym w wypowiedziach była współpraca poszczególnych urzędów w zakresie elektronicznej wymiany danych. W opinii respondentów potrzebna jest interoperacyjność pomiędzy odpowiednimi urzędami, czyli pełna wymiana w relacji urząd – urząd. W związku z tym należy

podejmować działania, które spowodują pełną i automatyczną wymianę danych pomiędzy odpowiednimi jednostkami administracji zarówno samorządowego, jak i rządowego.

No właśnie, taka integracja, czyli wprowadzenie jakichś wspólnych rozwiązań (niekoniecznie tych samych aplikacji), które współpracowałyby ze sobą i jakieś interfejsy, które ułatwiałyby wymianę informacji. Potrzebny jest wspólny zamysł i myślę, że ten projekt właśnie do tego zmierza, żeby nie było tak, że „każdy (urząd) sobie rzepkę skrobie” i tego, co robi, nie jest w stanie zintegrować z innymi. Potrzebny jest wspólny projekt, który ma to wszystko powiązać ze sobą. [Wywiad 15 – informatyk, starostwo powiatowe]

To powinno być realizowane przez administrację publiczną, czyli wzorowanie się na tym, jak to robią w bankach, bo banki wiedzą, jak to zrobić, i można naprawdę w fajny sposób od nich pewne wzorce wziąć. Natomiast jeżeli chodzi o drugą stronę, to jeżeli nam by się udało – teraz patrząc pod względem pracownika urzędu – z informatyzować elektronicznie przekazywanie dokumentacji i informacji pomiędzy urzędami, to naprawdę byłoby już super. Wtedy Pani jako klient, przychodząc do administracji, przychodzi do tego jednego okienka, a pracownik siedzący po drugiej stronie ściąga sobie dane z tego czy innego systemu – urząd skarbowy, urząd pracy czy wydział komunikacji itd. Nie tylko w swoim mieście, ale w całej Polsce. Chce ktoś przerejestrować pojazd, to ja mam dane tego pojazdu, wklepuję i on mi powinien pokazać, czy jest wszystko w porządku. To nie do końca wszystko funkcjonuje, chociaż jeżeli chodzi o samorządy, to ja do końca nie siedzę w tym temacie, więc ciężko mi jest tutaj zabierać zdanie. Jeśli chodzi o administrację rządową, to można by jeszcze w paru miejscach tą komunikację pomiędzy jednostkami wzmocnić, ale żeby była to komunikacja czysto elektroniczna. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

Procedury i dane, które bazują na innych danych, czyli tzw. pośrednie, to, co Pani mówiłem – każdy ma swój system dziedzinowy. Państwo ma swoje centralne, gminy mają swoje – każdy może mieć swój, ale jest ta metadana, która jest wymieniana przez tzw. usługi webowe (web service), czyli programy, które potrafią tymi metadanymi w tle żonglować. Krótko mówiąc, przekazywać między poszczególnymi ewidencjami, co pozwala uniknąć tej całej zabawy, którą do tej pory robimy, czyli: „proszę mi sprawdzić, czy w waszej ewidencji ktoś tam figuruje”. Teraz system wystawia te metadane tamtemu systemowi (nawet jeśli to gdzieś na drugim końcu Polski) i nieważne, że on jest przez innego producenta stworzony, ale potrafi te pośrednie dane przeczytać i ten cały pakiet danych przekazuje automatycznie w tle inne oprogramowanie, które mówi, że musi znaleźć te dane i z naszą ją porównać. Tego nie robi już sztab urzędników, którzy wysyłają pisma i sprawdzają w kartotekach, tylko robi to oprogramowanie, tylko dlatego, że dane są wspólne. Te metadane, które wymieniamy między systemami, są też ujednolicone. To jest właśnie kolejny klucz do administracji – usługi oraz dane zestandaryzowane. [Wywiad 19 – dyrektor komórki ds. informatyzacji – gmina miejska]

Kolejnym zagadnieniem poruszonym w trakcie rozmów z przedstawicielami administracji rządowej i samorządowej był model informatyzacji państwa. Jedna trzecia respondentów zwróciła uwagę, że informatyzacja poszczególnych urzędów powinna przebiegać w sposób scentralizowany. Respondenci podkreślali znaczenie odgórnego wsparcia w zakresie specjalistycznej wiedzy z informatyzacji oraz dążenia do interoperacyjności poszczególnych systemów w wyznaczaniu standardów wymiany informacji pomiędzy urzędami. W opinii respondentów konieczne jest scentralizowane wsparcie merytoryczne oraz strategiczne planowanie rozwoju informatyzacji, które ułatwią na poziomie lokalnym wdrażanie idei społeczeństwa informacyjnego oraz elektronicznej administracji świadczącej e-usługi. Dodatkowo podczas IDI respondenci wskazywali na rozdrobnienie kompetencji informacyjnych pomiędzy poszczególnymi ministerstwami oraz instytucjami administracji rządowej. Postulowano powołanie jednej agendy rządowej odpowiedzialnej za informatyzację. Należy zaznaczyć, że wraz z powstaniem kolejnego rządu w 2011 roku premier Donald Tusk powołał Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, za które odpowiadał minister Michał Boni, następnie Rafał Trzaskowski i Andrzej Halicki. Poniżej zamieszczono wypowiedzi dotyczące centralizacji informatyzacji.

Myszę, że powinien być to proces w jakiś sposób scentralizowany. Powinniśmy dążyć do tego, takie są plany naszych władz, żeby właśnie w pierwszej kolejności stworzyć jakby sieć powiązań elektronicznych pomiędzy urzędami administracji różnego szczebla i różnego rodzaju. W jakiś sposób tak zmienić przepisy, żeby świadczenie tych usług było dla urzędu docelowo prostsze, bo jeżeli będzie mógł wykorzystać na przykład bazy innych urzędów. Potem jest kwestia także dostępności sieci dla mieszkańców. [Wywiad 3 – sekretarz gminy miejsko-wiejskiej]

Nie wiem, może tutaj trochę moje spojrzenie na sprawy odmienne od innych, ale powiedziałbym, że raczej wolalbym, by za bardzo nie pozwolić wszystkim eksperymentować, bo takie eksperymentowanie, jeśli każdy będzie to robił na swoim kawaleczku, to do niczego nie doprowadzi. To tak jakbyśmy mieli w Polsce śrubki z 50 rodzajami gwintu – każdy ma swoją. Tylko takiej śrubki nigdzie nie przykręcisz, bo do niczego nie służy, i tutaj uważam, że już na poziomie województwa, który wydaje się już właściwy, jeżeli są jakieś systemy informatyczne, informacyjne jest do brze. [Wywiad 26 – wójt, gmina wiejska]

Ja prywatnie jestem zwolennikiem centralizacji i uważam, że systemy powinny być realizowane odgórnie, a samorządy powinny tylko wypełniać te zadania. Zresztą teraz jest taka tendencja. Informatyka zatoczyła taki ślimak, najpierw była moda na systemy centralne, potem pojawiła się moda na systemy rozproszone, teraz tendencja jest do centralizacji. Systemami centralnymi się łatwiej administruje, łatwiej zarządza, łatwiej jest zapewnić jego bezpieczeństwo. Wprowadzenie uszkodzenia systemu centralnego jest katastrofalne, bo uziemia się całą administrację, ale jednak jeżeli się buduje centrum danych ogólnopolskie, to na pewno dysponuje się środkami, by

zrobić jakieś centrum zapasowe, żeby zapewnić dobrą obsługę techniczną takiemu centrum. Natomiast zlecanie zadań w dół sprawia, że te małe samorządy nie są w stanie tego udźwignąć. Bo mają często jednego albo część etatu informatyka, to on nie jest w stanie wszystkiego dobrze załatwić i ogarnąć, nie ma możliwości, żeby wszystko było dobrze. [Wywiad 28 – sekretarz, gmina miejska]

Przedstawiciele administracji publicznej z terenu województwa podkarpackiego stwierdzili, że jednym z ograniczeń funkcjonowania elektronicznej administracji może być nieprzygotowanie infrastrukturalne urzędów do dokonywania procedur drogą elektroniczną. Jak się jednak okazuje, większość urzędów posiada sprzęt komputerowy, z którego korzysta, ale wymaga on wymiany na nowszy, dostosowany do świadczenia e-usług. Wymiana infrastruktury odbędzie się w ramach projektu PSeAP – opis w dalszej części pracy. Jeden z ekspertów tak oto ocenił potencjał techniczny podkarpackich jednostek samorządu terytorialnego.

Natomiast jeśli chodzi o administrację, to i po gminach jeżdżę na kontrole, i po urzędach – to nie jest problem, ani bariera. Barię jest tylko i wyłącznie kwestia jego wykorzystania. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

Jednym z poruszanych zagadnień była konieczność współpracy przedstawicieli administracji szczebla rządowego z lokalnymi przedstawicielami samorządu terytorialnego przy wdrażaniu rozwiązań informatycznych w poszczególnych urzędach gminnych. Taka współpraca ma zasadnicze znaczenia dla rozwoju elektronicznej administracji. Szerokie i pełne konsultacje odnoszące się do wdrażanych w skali kraju rozwiązań informatycznych pozwolą na osiągnięcie wysokiej użyteczności oraz dopasowanie tych rozwiązań do potrzeb poszczególnych urzędów jak również odbiorców końcowych – obywateli i przedsiębiorców. Respondenci zwracali uwagę na ograniczone konsultacje lub ich brak, a tym samym problemy w realizacji ogólnych wytycznych. Poniższe wypowiedzi obrazują omawianą kwestię.

Najpierw powiem, na jakich zasadach się to w tej chwili kształtuje. Administracja rządowa niejako bez udziału samorządu narzuca pewne zadania związane z informatyzacją. Ja wiem, że wynika to z przepisów prawa, bo jest słynna ustawa o informatyzacji administracji publicznej. Natomiast myślę, że powinno być więcej jakby współpracy na etapie planowania niż potem narzucania pewnych rozwiązań, które niestety, jak nam doświadczenie pokazuje, często zawodzą. Tak było przy zadaniach realizowanych przez gminy, czy to spis powszechny czy rolny, czy obecnie wdrażanie tego systemu ZMOKU, czy nawet wdrażanie ePUAP-u. Bardzo to idzie opornie i z wielkimi problemami. Nie wiem, czy jest to wynikiem tego, że gdzieś na szczeblach centralnych zostało to źle przygotowane. Przy pewnych zadaniach strona rządowa powinna się konsultować szerzej ze stroną samorządową, bo to my realizujemy te zadania tu na dole. [Wywiad 3 – sekretarz gminy miejsko-wiejskiej]

Administracja rządowa jest odpowiedzialna za dystrybucję prawa i tworzenie procedur. To, co oni tworzą, my musimy realizować i komplikowanie tych wszystkich procedur powoduje to, że „to nie do nich petent przychodzi, tylko do nas” i my się ścieramy z tymi procedurami, więc tutaj nie ma wcześniejszej konsultacji z nami procedur ani tych działań dotyczących tych właśnie rozwiązań. [Wywiad 11 – wicestarosta]

Jest pewien problem, co sugerują urzędy marszałkowskie, że administracja rządowa jakby narzuca pewne rzeczy i nie zawsze to wszystko odpowiada administracji samorządowej z różnych względów. Zarysowanie takiej linii współpracy byłoby zasadne i była taka odezwa czy inna forma konwentu marszałków RP, żeby coś takiego kontynuować, określić i wprowadzić te zasady, gdzie się kończy administracja rządowa, a zaczyna samorządowa i na czym ta współpraca ma polegać. [Wywiad 21 – główny specjalista, DSI UMWP]

Moim zdaniem przede wszystkim administracja rządowa powinna bardziej słuchać administracji samorządowej, ponieważ tutaj jest najniższy szczebel, który ma kontakt z ludźmi, z ich potrzebami. I niektóre rozwiązania byłyby, według mnie, dużo mniej kosztowne i dużo bardziej uszyte na miarę potrzeb, gdyby takie sprzężenie zwrotne było. Czyli jakaś grupa konsultacyjna, opiniująca, w niektórych wdrażanych rozwiązaniach, jak patrzymy teraz na tę historię informatyzacji, to widzimy, że było kilka takich tak zwanych falstartów, że zostało wydane jakieś rozporządzenie czy ustawa i ona nie zadziałała. Pewnie w skali kraju są to nieprawdopodobnie duże pieniądze, które przepadły. Gdyby choć część tych pieniędzy przeznaczyć na ten system sprzężenia zwrotnego i słuchania ludzi, którzy się na co dzień bezpośrednio tym zajmują w terenie, miałoby to dużo większe szanse powodzenia. [Wywiad 25 – kierownik referatu, gmina miejsko-wiejska]

Od władz województwa podkarpackiego przedstawiciele poszczególnych urzędów oczekują przywództwa w zakresie informatyzacji. We wdrażaniu projektów dotyczących rozbudowy infrastruktury oraz usług publicznych w opinii respondentów powinien zawsze przewodzić lider, który będzie integratorem wprowadzonych rozwiązań. Należy podkreślić, że władze województwa wywiązują się z postulatu inicjowania przedsięwzięć z zakresu elektronicznej administracji, gdyż Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego pełni rolę lidera w projekcie PSeAP. Przykładem obrazującym taki stan rzeczy jest wypowiedź jednego z sekretarzy gminnych.

Nie można tych działań scedować na poszczególne gminy, bo one będą szukać różnych rozwiązań. Te rozwiązania mogą okazać się niekompatybilne ze sobą. Po pierwsze lider, który nadzoruje, koordynuje te działania. Być może te działania podlegają pewnej centralizacji. W informatyce pojawia się szereg nowych technologii np. technologia wytwarzania w chmurze. Może ten właśnie lider czy jednostka centralna kieruje tymi działaniami, a poszczególne gminy stają się interfejsem. Motywacją dla gmin muszą być pieniądze. Jedni bardziej tego świadomi lub mniej, na-

tomiast ten lider i centralne planowanie w tym zakresie jest niezbędne. Każde inne planowanie powoduje to, że klient, nasz obywatel, nigdy nie będzie wiedział, jak się ten urzędnik zachowa. Administracja musi być transparentna, klient musi wiedzieć, czego się ma spodziewać od urzędnika w określonej sytuacji. To nie może być tak, że będzie zaskakiwany, bo w każdym urzędzie te sprawy muszą być załatwiane tak samo. [Wywiad 1 – sekretarz gminy]

Ważnym elementem związanym z rozwojem społeczeństwa informacyjnego są polityki horyzontalne Unii Europejskiej. Wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego przejawia się w realizowanych projektach, które powinny nawiązywać do polityk horyzontalnych. Pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej pozytywnie ocenili działalność Unii Europejskiej w tym zakresie.

Praktycznie w każdym programie unijnym, na każdym poziomie dofinansowania, czy to jest program inwestycyjny, program „miękki”, można sobie wprowadzać elementy finansowania jakkolwiek powiązane z informatyzacją, czy to będzie promocja informatyczna, czy zakup sprzętu elektronicznego. To jest nawet jeden z priorytetów oceny wniosków w trybie formalnym przez panel ekspertów, którzy sprawdzają powiązanie z tzw. „polityką informacyjną” Unii Europejskiej, ale co ma powiązanie stricte z informatyzacją, czyli dopełnieniem tego wszystkiego, co ma związek z siecią, z Internetem, z promocją i wdrażaniem tego typu standardów pracy na systemach elektronicznych. [Wywiad 2 – zastępca burmistrza]

Bardzo pozytywnie, ponieważ zwłaszcza te kraje wschodnie z informatyzacją były „na bakier”, zachodnie „do przodu”. Natomiast to jest próba wyrównywania tzw. szans. [Wywiad 14 – sekretarz powiatu]

Powiem, że tak. Te środki pomocowe pozwalają na zmierzenie się z takimi problemami, niejako podejść do zagadnień kompleksowo, bo w przeciwnym razie, tak na przykład w przypadku naszego starostwa, musielibyśmy to robić przez ileś lat, sukcesywnie wymieniając sprzęt informatyczny i wdrażając jakieś rozwiązania, a jednak pewnie by się to nie udało, na przykład wprowadzić systemu elektronicznego obiegu dokumentów, bo jedne komputery byłyby za stare, a inne byłyby nowe, i to jest pewna pomoc, która mobilizuje samorząd. Tu były dofinansowania w granicy 75 %, więc nasz wkład 25 %, więc nieznaczny udział, więc to nas mobilizowało, żeby skorzystać. [Wywiad 20 – sekretarz powiatu]

Kwestią kluczową z perspektywy rozwoju elektronicznej administracji jest współpraca pomiędzy urzędami. Administracja publiczna powinna współdziałać ze sobą w zakresie gromadzenia, przetwarzania i wymiany danych za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych. Podczas rozmów z przedstawicielami instytucji publicznych z województwa podkarpackiego starano się ustalić, czy urzędy udostępniają pomiędzy sobą informacje i czy są technicznie przygotowane do świadczenia tego typu usług. Z deklaracji przedstawicieli jednostek administracji publicznej wynika, że udostępnianie danych występuje w ograniczonym zakresie, o czym świadczą poniższe wypowiedzi.

Jeśli mówimy tu o modelu: government – goverment, to nie bardzo instytucje publiczne w województwie podkarpackim, realizując swoje zadania, korzystają z rozwiązań informatycznych. Administracja w dalszym ciągu posługuje się wysyłaniem pism do siebie. Jeśli ma się to zmienić, to przez model, który jest wdrażany poprzez ePUAP. Podobnie jak drugi model oparty na rejestracji użytkownika. Do tej pory było to możliwe tylko z wykorzystaniem podpisu elektronicznego. Wprowadza się profil zaufania, poprzez który użytkownik może zwrócić się do administracji, pobrać formularze, aby uzyskać odpowiedź. [Wywiad 1 – sekretarz gminy]

W toku realizacji badania zebrano szereg informacji dotyczących małej współpracy pomiędzy jednostkami administracji publicznej z Wrotami Podkarpackimi, które są regionalnym portalem informacyjnym. W skład portalu wchodziły moduły: Zintegrowany Regionalny Biuletyn Informacji Publicznej, a także Cyfrowy Urząd. W opinii respondentów występuje w przeważającej mierze współpraca w wykorzystaniu portalu do zamieszczania Biuletynów Informacji Publicznej poszczególnych instytucji administracji publicznej.

Korzystamy z Wrót Podkarpackich, zamieszczane są tam jakieś ogłoszenia, wyniki naboru. Ta inwestycja Urzędu Marszałkowskiego się sprawdza i teraz zaczyna funkcjonować w miarę przyzwoicie. [Wywiad 8 – wójt, gmina wiejska]

Wrota Podkarpackie nie funkcjonują, są jako „jednostronny dostęp”. Ona miała być taką platformą spinającą wszystkie urzędy, ale nie jest. [Wywiad 11 – wicestarosta]

Wrota Podkarpacia na dzień dzisiejszy, można powiedzieć, omijamy takim łukiem, nie współpracujemy. Były zakusy ku temu, żeby korzystać z Wrót Podkarpacia, natomiast Wrota Podkarpacia powstały za późno. Wrota Podkarpacia opierają się na Biuletynie Informacji Publicznej. Jeżeli sięgniemy wstecz, to przepisy, które zobowiązały nas do uruchomienia Biuletynu Informacji Publicznej, to są przepisy bodajże z maja 2003 roku, wtedy Wrota Podkarpacia albo były, albo nie były, ale Biuletyn Informacji Publicznej na pewno nie działał. Więc każda jednostka samorządowa, żeby spełnić przepisy szukała oprogramowania, które by ten problem rozwiązało. Nie czekaliśmy aż Wrota Podkarpacia ruszą, albo aż będą chodzić tak, jak mają chodzić, tylko jednostki podpisywały umowy z innymi firmami. I na dzień dzisiejszy na przykład w oparciu o inne oprogramowania, trzy czy cztery lata temu, jak te Wrota Podkarpacia tak szumnie ruszyły, to były zakusy bodajże marszałka, na takim spotkaniu byłem, z propozycją, żeby te wszystkie samorządy przystępowały, natomiast problem jest z danymi. [Wywiad 22 – informatyk, starostwo powiatowe]

Z Wrotami to wygląda w ten sposób, że tu jako tako współpracy w zasadzie nie ma, chyba że któraś z jednostek ma u nas BIP. To odbywa się na tej zasadzie, że to nie my zarządzamy tym BIP-em, tylko udostępniamy przestrzeń dyskową i dojście do strony podmiotowej BIP tej jednostki, ale każdy informatyk, czy każda jednostka zarządza sobie tym własnym BIP-em. [Wywiad 21 – główny specjalista, DSI UMWP]

Jeżeli patrzę na Wrota Podkarpacia, czyli projekt, który też był dofinansowywany ze ZPORR-u, to jeszcze niedawno, do momentu kiedy mi się już przestało chcieć za-

glądać było dosłownie trzy dokumenty, które można było pobrać w formie elektronicznej. Tak że nie wydaje mi się, żeby to było dobrze rozwinięte. [Wywiad 25 – kierownik referatu, gmina miejsko-wiejska]



Rysunek 18. Print screen Cyfrowy Urząd – Wrota Podkarpackie

Źródło: Opracowanie własne <http://www.wrota.podkarpackie.pl/pl/cu>.

Rozwój e-administracji związany jest z synergią działań różnych szczebli administracji w zakresie wymiany danych on-line. W opinii respondentów istnieje słaba współpraca pomiędzy administracją centralną a lokalnymi jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie sporządzania sprawozdań i przysyłania danych w wersji elektronicznej. Należy jednak zaznaczyć, że wymiana informacji i sprawozdań ma charakter obligatoryjny i dotyczy instytucji administracji publicznej bez względu na wielkość i lokalizację. Warto podkreślić, że dane przesyłane w wersji elektronicznej mają również odpowiedniki tworzone w wersji papierowej, które także są przysyłane do odpowiednich instytucji centralnych, o czym świadczy jedna z poniższych wypowiedzi.

Współpracujemy ze sobą, przekazujemy sprawozdania do Regionalnej Izby Obrachunkowej, to też jest inna instytucja państwowa. Przekazujemy sprawozdania elektronicznie do GUS-u przez stronę, która jest przez GUS udostępniona do tych formularzy. Robimy sprawozdania w postaci plików xml, przenosimy z naszego systemu finansowo-księgowego do BESTi – to jest program do sprawozdawczości z ministerstwa finansów i z niego formularz jest wysyłany za pośrednictwem Regionalnej Izby Obrachunkowej do Ministerstwa Finansów. W świadczeniach rodzinnych

jest platforma, gdzie robimy sprawozdania z wypłaconych świadczeń rodzinnych. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej udostępnia login i wprowadzamy sprawozdania. Sprawozdanie to idzie z programu do obsługi świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego, eksportuje się plik, tam się zaczytuje i wysyła stamtąd. W takim zakresie jest współpraca, o ile można to nazwać współpracą w zakresie bardziej sprawozdawczym. Wychodzi to ogólnie, inicjatywa. Robi coś ministerstwo, rozdaje gminom i wtedy się to wypełnia. Oddolnie jest trochę gorzej, to kosztuje duże pieniądze. Łatwiej jest zainwestować w coś, co widać: drogi, kanalizacje lub coś innego, a w to troszeczkę trudniej zainwestować, pokazać efekt z tego. [Wywiad 5 – informatyk, gmina miejska]

Na pewno znanym powszechnie jest CEPIK, czyli Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców, bo my jesteśmy jakby na samym dole tej drabiny, gdzie rejestrujemy pojazdy i te wszystkie informacje o tym, czy jest zastaw na tym pojeździe, czy jaki jest właściciel, to do tej bazy ma dostęp w ramach pionu administracji Ministerstwo Spraw Wewnętrznych czy Policja, więc się komunikują i pobierają te informacje. Korzystają z tego, więc to jest rzecz jak najbardziej przydatna, sprawna i funkcjonuje na bieżąco. [Wywiad 20 – sekretarz powiatu]

Tak, natomiast to, co mówiłem o pewnej takiej naleciałości albo skostniałości systemu – oprócz tego, że to idzie w postaci elektronicznej, to my potwierdzenie w kopertę i cały ten plik dokumentów idzie jeszcze papierowo. Tak samo jest w polityce społecznej. Bliski temat, bo pracowałem przez 8 lat w polityce społecznej – socjologia to tam numer 1. Jest na przykład zbieranie sprawozdawczości z realizacji świadczeń wszelkiego rodzaju. Jest dedykowany system informatyczny do zbierania sprawozdawczości i wszystkie sprawozdania są realizowane przez ten system, bo to jest aplikacja centralna, czyli cała Polska z tego działu. Ministerstwo ma z automatu wszystkie raporty, sprawozdania, różnego rodzaju ankiety itd., natomiast problem polega na tym, że wszystkie sprawozdania ministerialne zgodnie z ustawą mają przychodzić również w postaci papierowej. Oprócz tego, że się to wyśle elektronicznie, to się to później drukuje, podbija i przekazuje. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

Wymiana informacji oraz danych pomiędzy poszczególnymi urzędami odbywa się zazwyczaj za pomocą poczty elektronicznej. Okazuje się, że taką formę wymiany preferuje się w wielu instytucjach publicznych, o czym świadczą zamieszczone poniżej wypowiedzi.

Te rozwiązania informatyczne, wydaje mi się, że są dość śladowe. W zasadzie ograniczają się do przekazywania informacji pocztą mailową. Jeżeli w urzędach nie mamy jeszcze urzędów z informatyzowanych, skomputeryzowanych do końca, czyli wprowadzony system e-urząd, w związku z tym przekazywanie informacji odbywa się głównie drogą mailową. [Wywiad 14 – sekretarz powiatu]

Mogę się wypowiedzieć za swój urząd. Preferujemy, nazwijmy to, w tym momencie tradycyjną formę wymiany informacji oficjalnych i niestety jeszcze nie udało się

nam jakby stworzyć systemu, który by spowodował, że wymieniamy sobie informacje za pomocą... oczywiście wymieniamy sobie informacje mailami niejednokrotnie. [Wywiad 6 – naczelnik w starostwie powiatowym]

Ważnym ograniczeniem wskazywanym przez przedstawicieli instytucji administracji publicznej jest stosowanie prawa zamówień publicznych. Organizowane przetargi powodują, że w wielu gminach wykorzystywane są różne rozwiązania, które w przetargach w większości zostały wybrane z powodu najniższej ceny. Stosowanie różnych programów nie zawsze gwarantuje interoperacyjność. Dodatkowo zakupiony sprzęt informatyczny i wdrożenia na podstawie przepisów zamówień publicznych mogą być droższe niż zakupione bez przetargu. O powyższych problemach informowali przedstawiciele instytucji administracji publicznej.

Wracając do systemów informatycznych, powiem, że wiele firm oferuje różne systemy i kiedy mamy do czynienia z przetargiem, to gminy raczej decydują się na zakup oprogramowania ze względu na jego cenę. Cena odgrywa główną, stuprocentową rolę w rozstrzygnięciu przetargu. Zakupiony [w domyśle respondenta] najtańszy system – przypis S.W.] system nie zawsze jest najlepszy i wiadomo, że później w różnych gminach i starostwach są różne programy, które nie chcą ze sobą współpracować lub konkurujące ze sobą firmy nie chcą współpracować z systemami z innych firm. [Wywiad 16 – informatyk, gmina wiejska]

No więc jest to samodzielne niestety. Ja ubolewam nad tym, że jak są wprowadzane jakieś rozwiązania i ciekawe, i potrzebne społecznie, tak jak Biuletyn Informacji Publicznej czy inne, wiązało się to z tym, że każda z jednostek samorządu terytorialnego samodzielnie musiała dokonywać w drodze procedury zamówień publicznych i zawierała umowy z firmami, które wykonywały te umowy, więc nie współgra to tak, jak Pani mówi. Wiem, że na przykład w Małopolsce to było możliwe, że Wrota Małopolski były tak skonfigurowane, że to było kompatybilne, cała administracja i wojewódzka, i samorządowa. Wrota Podkarpacia są jakby dla województwa, natomiast my musieliśmy własne projekty zrealizować. Moim zdaniem najlepiej byłoby, gdyby to ogólnie została wybrana jakaś firma, jeden program informatyczny i po prostu w całym kraju, na wszystkie jednostki samorządu terytorialnego wprowadzić ujednolicenie i tej informacji, i tego wszystkiego, co po prostu winno być zamieszczone na tych stronach oficjalnych, urzędowych. [Wywiad 20 – sekretarz powiatu]

Rozmówcy zwracali uwagę na ograniczenia we wzajemnym przekazywaniu informacji pomiędzy poszczególnymi urzędami. Obawy urzędników sprowadzają się do bezpiecznego dokonywania transakcji w zakresie regulacji ustawy o ochronie danych osobowych²³⁰. Ograniczenia związane są z kwestią zabezpie-

²³⁰ Zob. O. Szumski, *Ochrona danych osobowych w społeczeństwie informacyjnym* [w:] *Wybrane problemy gospodarki elektronicznej*, M. Niedźwiedziński, K. Lange-Sądzińska, Wyd. UŁ, Łódź 2008, s. 187–197.

czenia danych osobowych, tak aby nie wystąpił „wyciek danych” w sytuacji załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną. Dla większości rozmówców kwestia ochrony danych osobowych jest bardzo ważnym zagadnieniem.

Brak platform stworzonych pomiędzy urzędami, ale wie Pani, to nawet na szczeblu centralnym nie za dobrze działa. Ponadto, no muszą ulec zmianie przepisy. Na dzień dzisiejszy niektóre przepisy nie zezwalają na to, żeby przekazywać całe bazy danych. Główna sprawa to przepisy o ochronie danych osobowych i ustawy o dostępie do informacji publicznej. Więc nie wszystkie informacje jesteśmy w stanie czy możemy przekazać nawet innym urzędom administracji. [Wywiad 3 – sekretarz gminy miejsko-wiejskiej]

Poza tym ustawa o ochronie danych osobowych ogranicza w znacznym stopniu korzystanie z platformy elektronicznej, dlatego że my możemy udostępniać dane i udostępniamy dane, natomiast nie możemy ich przetwarzać – tu jest bardzo poważne ograniczenie, dlatego tutaj my sobie wymieniamy te dane, natomiast nie wszystkie możemy przetwarzać ze względu właśnie na ustawę o ochronie danych osobowych. [Wywiad 11 – wicestarosta]

Głównym ograniczeniem współpracy między urzędami jest ochrona danych osobowych. Czasami względy techniczne mogą stać na przeszkodzie. Nie możemy przesyłać bazy mieszkańców Sanoka np. do Krosna, żeby oni sobie na tym pracowali. No i vice versa. Jeśli będziemy pracować na nowym programie, to ułatwi nam on kontakty. [Wywiad 27 – naczelnik, gmina miejska]

Może jeszcze do tej pory sami pracownicy troszkę się boją ochrony danych osobowych, myślę, że to jest w tym wszystkim najważniejsze. [Wywiad 29 – sekretarz, gmina wiejska]

Ważnym elementem związanym z funkcjonowaniem instytucji administracji publicznej jest wdrażanie rozwiązań technologicznych ułatwiających zarządzanie urzędem. Do takich rozwiązań należy elektroniczny obieg dokumentów, który umożliwia zarządzanie dokumentami elektronicznymi wewnątrz urzędów, a tym samym powoduje usprawnienie w strukturze organizacyjnej jednostki. Większość przebadanych jednostek samorządu terytorialnego zadeklarowała, że nie posiada wdrożonego systemu obiegu dokumentów w urzędzie, gdyż oczekuje, że taki system zostanie zaimplementowany w ramach projektu PSeAP.

Nie wdrażamy, dlatego że czekamy cały czas właśnie na wdrożenie. My mogliśmy sobie to kupić sami, tylko że tam było zastrzeżenie udziału w tym wojewódzkim systemie takie, że jeśli my wdrożymy cokolwiek innego niż wynika to z założeń programu województwa podkarpackiego, to będziemy wykluczeni z tego programu. [Wywiad 2 – zastępca burmistrza]

Czekamy na ten system w związku z realizacją projektu PSeAP, który prowadzony jest przez Urząd Marszałkowski. Nie wprowadzamy tego we własnym zakresie, bo

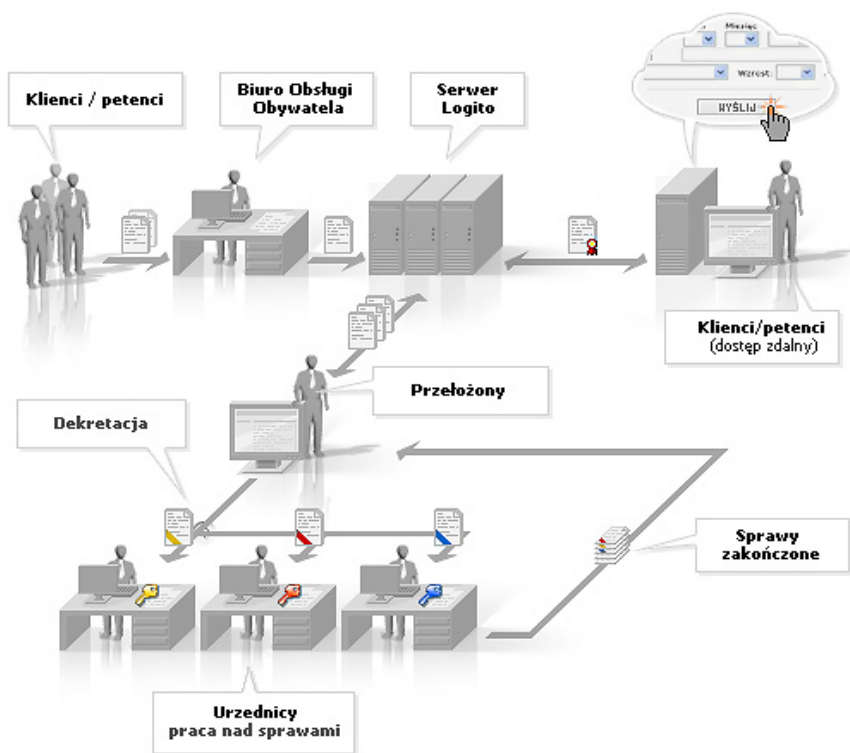
wiadomo – wszystko chodzi o koszty, o pieniądze. A tu – jeśli jest to prowadzone jeszcze przez Urząd Marszałkowski, większość (prawie wszystkie) gminy w tym projekcie uczestniczą – moim zdaniem będzie to coś fajnego. Czekamy na to bardzo. Im szybciej, tym lepiej, jeśli chodzi o nas; żeby to wprowadzić, ten PSeAP. [Wywiad 4 – informatyk gmina miejsko-wiejska]

Jeden z rozmówców wskazywał, że w urzędzie testowany był elektroniczny obieg dokumentów, ale ze względów powielania dokumentacji papierowej oraz elektronicznej, a także odejścia osoby odpowiedzialnej za wdrożenie system nie został uruchomiony w tym urzędzie.

Mieliśmy tu przez chwilę wdrożony projekt z Katolickim Uniwersytetem Lubelskim na elektroniczny obieg dokumentów. Wszystko, co do nas wpływa, jest w wersji papierowej, bo brakuje świadomości mieszkańców, nie mają podpisów kwalifikowanych, są tradycjonalistami. Bo mieliśmy ten projekt KUL-owski i na tak mało profesjonalnych sprzętach chcieliśmy to wprowadzać, to tak naprawdę zabierało to dużo więcej czasu, niż odręczne wpisywanie tego dokumentu... Projekt KUL-owski „Sieć wewnętrzna” z postawionym u nas serwerem, na którym było oprogramowanie dla wszystkich jednostek. Pracowaliśmy na tym kilka miesięcy, ale później sprawy potoczyły się różnie. Zmarł kierownik, który tym miał koordynować i przestaliśmy z tego korzystać. Nie było też presji ze strony kierownictwa, żeby to kontynuować. Pracownicy cały czas twierdzili, że nie ma sprzętu do skanowania, widać było, że to nie przyspiesza spraw, a spowalnia. Pracownik, który miał wpisać pocztę przychodzącą do książki korespondencyjnej, musiał ją dodatkowo zeskanować, opisać w systemie. [W12 – sekretarz, gmina miejsko-wiejska]

W zakresie rozwoju elektronicznej administracji ważne wydają się wypowiedzi przedstawicieli urzędów, w których wdrożony został elektroniczny obieg dokumentów. W opinii respondentów wprowadzenie systemu przyczynia się do usprawnienia pracy urzędu, a tym samym widocznym efektem jest skrócenie czasu załatwiania spraw urzędowych przez obywateli.

W urzędzie już od kilku lat funkcjonuje elektroniczny obieg dokumentów. Ogólnie rzecz ujmując, kancelaria wprowadza wszystkie dokumenty do obiegu elektronicznego (jest w pełni zelektronizowana). Sama idea elektronicznego obiegu dokumentów polega na tym, że dokument, który w formie elektronicznej trafia do danego wydziału, powinien być także obsługiwany w formie elektronicznej. Przyznam, że są wydziały w urzędzie, które w pełni z tego korzystają i tworzą dokumentację w formie elektronicznej, oczywiście równoległe z formą papierową, bo w tym momencie forma papierowa jak najbardziej istnieje. Natomiast część wydziałów urzędu z różnych powodów z tego nie korzysta. Jesteśmy na etapie wdrażania całego tego systemu na wszystkie wydziały. Jednym z etapów tego procesu powinno być powiązanie systemu z elektroniczną skrzynką podawczą. W tej chwili nie mamy powiązania tego naszego systemu elektronicznego z Wrotami Podkarpackimi, czy z ePUAP-em. Powiedziałabym, że do tego zmierzamy. [Wywiad 15 – informatyk, starostwo powiatowe]



Rysunek 19. Przykład działania elektronicznego obiegu dokumentów firmy Logito

Źródło: <http://www.logito.pl/rozwiwania/rozwiwania-dla-administracji-publicznej/>.

Jeśli sprawa dotyczy w naszym przypadku ostatnich pięciu lat czy sześciu, bo już mamy nowy rok, to przychodzi klient i pyta, czy nawet telefonicznie, poprzez kliknięcie, sprawdzenie trwa dokładnie parę sekund, a poprzez szukanie w archiwum może trwać ileś tam minut czy nawet w godzinach byłoby liczone. Więc to ma znaczenie, że ktoś ma tę informację szybciej. [Wywiad 20 – sekretarz powiatu]

Mamy system w urzędzie do elektronicznego obiegu dokumentów. Działa on nieźle, jest ułatwieniem dla pracowników. Bardzo łatwo znaleźć potrzebne pismo, sprawdzić, na jakim etapie jest dana sprawa w wydziale. Sprawdzić może tylko pracownik urzędu. Dokumenty te są we wspólnej bazie, podzielona jest ona na wydziały. Osoba zajmująca się przyjmowaniem tych pism wpływających, po zadekretowaniu przez burmistrza, dzieli je na poszczególne wydziały. Wszystkie dokumenty są skanowane, tak że można je łatwo odnaleźć. Ostatnio mieliśmy taką sprawę. Pani upierała się, że złożyła wniosek o wznowienie działalności gospodarczej. Została przeszukana nasza dokumentacja papierowa – nie było. W naszej książce podawczej wydziałowej – nie było. W głównej książce podawczej – też nie było. Osoba może była w urzędzie,

ale w całkiem innej sprawie. Upierała się, że tu była, tej pani do ręki dawała. My ten wniosek o wznowienie działalności gospodarczej wysyłamy jeszcze do urzędu skarbowego i do ZUS-u. I ani w ZUS-ie, ani w urzędzie skarbowym tego nie było, u nas nie było, ale musieliśmy jej udowodnić, że to my mamy rację. [Wywiad 27 – naczelnik, gmina miejska]

W Polsce funkcjonuje centralny system informatyczny – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, dzięki któremu obywatele mogą załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Mieszkańców województwa zapytano o znajomość platformy ePUAP. Po przeprowadzeniu testów chi-kwadrat pomiędzy zmiennymi: płeć, wiek, miejsce zamieszkania, sytuacja zawodowa a pytaniem: „Czy słyszał(a) Pan(i) o ePUAP-ie Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej?”, uzyskane wyniki testów okazały się nieistotne. Wynik testu okazał się istotny statystycznie w przypadku wykształcenia ($\chi^2 = 38,86$; $df = 8$; $p < 0,001$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie.

Tabela 42. Rozpoznawalność ePUAP-u a wykształcenie i dochody (N = 1068)

Cechy demospołeczne		Ogółem		Tak		Nie	
		L	%	L	%	L	%
Wykształcenie	Niepełne podstawowe	2	0,2%	0	0,0%	2	0,2%
	Podstawowe	58	5,5%	8	0,8%	50	4,7%
	Gimnazjalne	27	2,6%	1	0,1%	26	2,5%
	Zasadnicze zawodowe	309	29,3%	14	1,3%	295	27,9%
	Średnie (liceum, technikum)	388	36,7%	33	3,1%	355	33,6%
	Pomaturalne/policealne	38	3,6%	3	0,3%	35	3,3%
	Licencjat/Inżynier	67	6,3%	8	0,8%	59	5,6%
	Wyższe (magister, doktor, profesor)	164	15,5%	35	3,3%	129	12,2%
	Odmowa	3	0,3%	0	0,0%	3	0,3%
	Ogółem	1068	100,0%	108	9,7%	960	90,3%
Dochód	499 zł i mniej	243	23,0%	14	1,3%	229	21,7%
	500–999 zł	380	36,0%	32	3,0%	348	33,0%
	1000–1499 zł	162	15,3%	13	1,2%	149	14,1%
	1500–1999 zł	67	6,3%	7	0,7%	60	5,7%
	2000–2499 zł	27	2,6%	11	1,0%	16	1,5%
	2500 zł i więcej	31	2,9%	8	0,8%	23	2,2%
	Odmowa odpowiedzi	158	13,8%	21	1,7%	137	12,3%
	Ogółem	1068	100,0%	102	9,7%	954	90,3%

Źródło: opracowanie własne.

Kolejną zmienną, która wpływa na znajomość platformy ePUAP, był dochód. Przeprowadzony test istotności różnic – chi-kwadrat okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 45,25$; $df = 6$; $p < 0,001$). Dochód miesięczny netto na osobę w gospodarstwie domowym różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Im wyższy dochód, tym większa rozpoznawalność platformy.

Analizując rozkład odpowiedzi dotyczący rozpoznawalności ePUAP-u, należy stwierdzić, że wynosił on 9,7% i jest on na bardzo niskim poziomie. Należy podkreślić, że w badaniach z 2010 roku²³¹ prowadzonych wśród Internautów ($N = 3120$), tylko 23% słyszało o omawianym systemie informatycznym, natomiast w badaniu z 2013 roku odsetek osób [$N = 4866$] rozpoznających platformę wzrósł do 35%. Generalnie wraz z rozwojem liczby dostępnych usług na ePUAP-ie świadomość wśród mieszkańców województwa powinna wzrastać.

9.3. Realizacja spraw urzędowych w jednostkach administracji publicznej

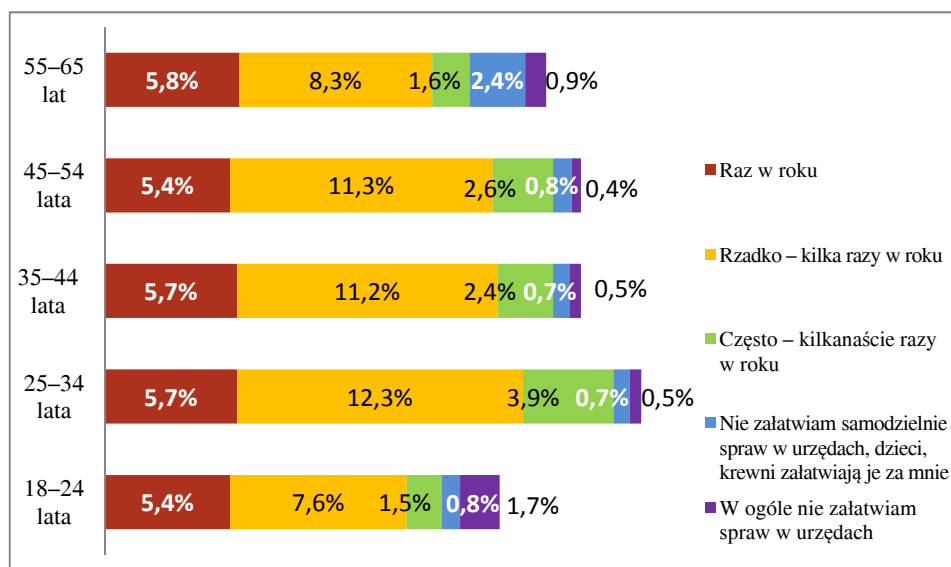
Aby sprawdzić istotność związku między płcią i miejscem zamieszkania osób badanych ($N = 1068$) a odpowiedzią na pytanie: „Jak często załatwia Pan(i) sprawy urzędowe w jednostkach administracji publicznej?”, przeprowadzono test chi-kwadrat. Otrzymane wyniki wskazują, że płeć i miejsce zamieszkania nie różnicują częstotliwości korzystania z Internetu.

Sprawdzono, czy zachodzi związek pomiędzy wiekiem a częstotliwością załatwiania spraw urzędowych. Wynik chi-kwadrat testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 70,71$; $df = 16$; $p < 0,001$). Wiek różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Szczegółowy rozkład odpowiedzi zaprezentowano na wykresie 10.

W celu sprawdzenia istotności związku między wykształceniem, sytuacją zawodową, dochodem osób badanych ($N = 1068$) a odpowiedzią na pytanie: „Jak często załatwia Pan(i) sprawy urzędowe w jednostkach administracji publicznej?”, wynik testu chi-kwadrat odnoszący się do wykształcenia okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 108,81$; $df = 32$; $p < 0,001$). Wykształcenie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Najczęściej sprawy urzędowe załatwiają osoby z wyższym wykształceniem. Wynik testu w sytuacji zawodowej okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 160,13$; $df = 32$; $p < 0,001$). Sytuacja zawodowa

²³¹ Raport. *E-administracja w oczach internautów*, MSWiA, 2010. Dostęp 13.10.2013 r., http://ipsec.pl/files/ipsec/raport_eadministracja_w_oczach_internautow_2010.pdf?PDFPTOKEN=96316bf23b9d7ef7e05d5ce3d76b93887b7fd73f1332075100#PDFP, Raport. *E-administracja w oczach internautów 2013*, MAC, Warszawa 2013. Dostęp 20.12.2013 r. https://mac.gov.pl/files/raport_e-administracja_w_oczach_internautow_2013.pdf

różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Sprawy urzędowe najczęściej realizują osoby posiadające stałą pracę. W ramach procedur analitycznych stwierdzono, że dochód ma wpływ na załatwianie spraw urzędowych, wynik testu chi-kwadrat okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 48,54$; $df = 24$; $p < 0,01$). Dochód miesięczny netto na osobę w gospodarstwie domowym różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie.



Wykres 9. Realizacja spraw urzędowych w jednostkach administracji publicznej a wiek (N = 1068)

Źródło: opracowanie własne.

9.4. Najczęstszy sposób kontaktu z jednostkami administracji publicznej

Mieszkańców województwa (po pytaniu z regułą przejścia, filtrującą osoby kontaktujące się bezpośrednio z urzędami) zapytano o najczęstszą formę kontaktu z jednostkami administracji publicznej. Otrzymany rozkład odpowiedzi wskazuje, że na pierwszym miejscu mieszkańcy regionu preferują kontakt osobisty (92,9%). Należy zaznaczyć, że tylko 1,1% mieszkańców, którzy odpowiedzieli na pytanie, stwierdził, że najczęstszym sposobem komunikacji z urzędem był Internet. Rozkład odpowiedzi może wskazywać na przyzwyczajenie mieszkań-

ców do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw urzędowych, co zostało już potwierdzone innymi wskaźnikami podczas prezentacji wyników. Kolejnym powodem może być zbyt niska liczba świadczonych e-usług publicznych.

Tabela 43. Najczęstsze sposoby kontaktu z przedstawicielami administracji publicznej (N = 1068)

W jaki sposób najczęściej w ciągu ostatniego roku kontaktował(a) się Pan(i) z jednostkami administracji publicznej?		L	%	% ważnych
Rodzaj kontaktu	Osobiście	896	83,9%	92,9%
	Telefonicznie	51	4,8%	5,3%
	Internetowo	11	1,0%	1,1%
	Pocztą tradycyjną	6	0,6%	0,6%
	Ogółem	964	90,3%	100%
Respondenci, którzy nie kontaktowali się z jednostkami administracji publicznej, oraz osoby, które nie udzieliły odpowiedzi		104	9,7%	
Ogółem		1068	100%	

Źródło: opracowanie własne.

W celu sprawdzenia istotności związku między płcią, wiekiem, miejscem zamieszkania, sytuacją zawodową, dochodem oraz wykształceniem a odpowiedzią na pytanie: „W jaki sposób najczęściej w ciągu ostatniego roku kontaktował(a) się Pan(i) z jednostkami administracji publicznej?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik okazał się nieistotny statystycznie. Zmienne nie różnicują odpowiedzi na analizowane pytanie. Kobiety i mężczyźni z taką samą częstością wybierają poszczególne odpowiedzi na analizowane pytanie. Także respondenci ze wszystkich przedziałów wiekowych i kategorii zawodowych z taką samą częstością wybierają poszczególne odpowiedzi na analizowane pytanie. W celu sprawdzenia istotności związku między wykształceniem osób badanych a odpowiedzią na pytanie: „W jaki sposób najczęściej w ciągu ostatniego roku kontaktował(a) się Pan(i) z jednostkami administracji publicznej?”, przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny na poziomie tendencji ($\chi^2 = 31,90$; $df = 21$; $p = 0,07$). Hipoteza nie została potwierdzona. Należy jednak zaznaczyć, że uzyskany wynik plasuje się na poziomie trendu. Zweryfikowano związek pomiędzy miejscem zamieszkania a sposobem kontaktu z jednostkami administracji publicznej. Przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat, którego wynik okazał się istotny na poziomie tendencji ($\chi^2 = 21,50$; $df = 12$; $p = 0,06$). Hipoteza nie została potwierdzona. Należy jednak zaznaczyć, że uzyskany wynik plasuje się na poziomie trendu.

Większość rozmówców biorących udział w wywiadach indywidualnych w 2014 roku deklarowała, iż częstotliwość kontaktów z administracją publiczną jest bardzo znikoma i ogranicza się do 2–3 razy w roku, a nawet do jednego kontaktu w ciągu roku. Niektóre osoby pytane o to, jak często korzystają z usług urzędów, miały problem z przypomnieniem sobie jakichkolwiek spraw, które wymuszają na nich kontakt z urzędami. Udzielenie odpowiedzi wymagało narowadzenia przez moderatora, wymienienia przykładowych spraw, co tylko potwierdza fakt, iż załatwianie spraw urzędowych jest dla tych osób marginalnym aspektem życia.

W urządzie, to jak jest sprawa, to podchodzę, ale też przeważnie raz na rok coś tam wychodzi. NK_1

To rzadko. Jeżeli mam się zgłosić ewentualnie do urzędu pracy w jakichś terminach, a tak to raczej nie. NK_3

Jedyne, co korzystam, to chodzę do urzędu skarbowego raz w roku, jeżeli trzeba rozliczyć PIT. NK_10

Najrzadziej. Staram się jak najrzadziej korzystać. NK_15

Wśród ogółu rozmówców wyróżnia się jednak grupa osób, które kontaktują się z urzędami w związku z obowiązkami zawodowymi: są to przedsiębiorcy oraz osoby zajmujące się rachunkowością. Ta kategoria deklaruje bardzo częste kontakty z administracją – minimum kilka razy w miesiącu, a nawet każdego dnia.

Z racji mojego zawodu [prowadzenie biura rachunkowego] to są to kontakty raczej codzienne, od poniedziałku do piątku. Codziennie. K_2

Dla większości mieszkańców regionu uczestniczących w wywiadach indywidualnych dominującym sposobem załatwiania spraw urzędowych są wizyty osobiste. W dużej mierze wynika to z faktu postrzegania osobistych wizyt w urzędzie jako naturalnej metody kontaktowania się z administracją. Tym samym, część osób w ogóle nie poszukuje metod alternatywnych, tylko stosuje zachowania wyuczone i powielane od lat.

Osobisty. Przez Internet nie. Osobiście – jak już coś załatwiam to osobiście. NK_3

Nie wiem, ja jestem tradycyjnistką i najwygodniej i najłatwiej jest mi załatwiać sprawy osobiście. NK_14

Raczej osobiście. Ja w ogóle to jestem taką zwolenniczką osobistego załatwiania jakby takiego, jak dawniej. Żeby być, dotykać i wiem, że jest załatwione, że papiery poszły. No wszystko jest jakoś jasne. NK_11

Kontakty telefoniczne wykorzystywane są jako pomocnicza metoda, pozwalająca zdobyć informacje niezbędne, by przygotować się do wizyty osobistej, np.

informacje na temat godzin urzędowania, niezbędnych dokumentów, procedury załatwienia sprawy.

Bywam w urzędzie najczęściej osobiście, gdyż często jeżdżę do miasta, także przy okazji mogę pójść do urzędu się zapytać o coś, aczkolwiek także odwiedzam strony urzędów w celu zorientowania ewentualnie jakie dokumenty mam przynieść do urzędu, żeby być bardziej przygotowanym. K_6

Osobisty najczęściej. Telefoniczny czasem, ale to bardziej właśnie w celach informacyjnych, żeby dopytać się o coś, prawda, na przykład na którą godzinę tam trzeba przyjść, czy coś w tym stylu, ale osobiście załatwiam. NK_2

Część rozmówców uważa, że procedura załatwiania spraw urzędowych drogą internetową jest zbyt skomplikowana, a język używany w formularzach elektronicznych i instrukcjach ich wypełniania jest niejasny dla przeciętnego obywatela, stąd wolą bezpośredni kontakt z urzędnikiem, który może podpowie- dzieć, wyjaśnić zagadnienie w razie wątpliwości.

[Nie korzystam z e-usług], bo nie uważam, żeby to była dobra rzecz. Jeżeli ktoś zna Internet, no to jest jeszcze... w miarę tam możliwości, może się posłużyć. Ale jeżeli są osoby starsze, to zwykle to jest skomplikowana procedura. A jeżeli się to robi dwa, trzy razy do roku, to jest bez sensu, żeby jeszcze przez jakąś maszynę cokol- wiek załatwiać. NK_8

[Nie korzystam z e-usług], może dlatego, że mam słabe obycie z komputerem, w za- łatwianiu tego typu spraw. To jest po pierwsze. A po drugie czasami język, który tam jest używany, to jest dla normalnego człowieka nie do ogarnięcia. I wolę bez- pośrednią rozmowę z urzędnikiem np. którego mogę się dokładnie o wszystko wypy- tać. A tam mam napisane, muszę przeczytać i zaakceptować albo odrzucić. NK_13

Znaczna część osób przebadanych w 2014 roku, dla których Internet jest na- rzędziem wykorzystywanym w codziennym życiu, nigdy nie używała go dla załatwienia jakichkolwiek spraw urzędowych. Wśród przyczyn braku korzysta- nia z elektronicznych usług administracji wymienić można przede wszystkim:

- zbyt słabo rozwiniętą ofertę tego typu usług lub brak znajomości tej oferty;
- obawy o wiarygodność elektronicznego kontaktu z urzędem;
- obawy o brak bezpieczeństwa danych osobowych wprowadzanych do Inter- netu;
- zbyt skomplikowaną procedurę załatwiania spraw metodą elektroniczną lub używanie w aplikacjach zbyt skomplikowanego języka, niezrozumiałego dla przeciętnego klienta urzędu;
- brak potrzeby poszukiwania alternatywnej formy kontaktu w stosunku do tradycyjnej wizyty w urzędzie.

Spośród ogółu mieszkańców regionu celowe jest wyodrębnienie kategorii osób prowadzących własną działalność gospodarczą oraz zajmujących się ra-

chunkowością. Osoby te, jak już wspomniano, w zdecydowanej większości kontaktują się z administracją częściej niż przeciętni mieszkańcy, a w konsekwencji znacznie częściej decydują się na elektroniczne formy załatwiania spraw urzędowych. To w tej grupie mieszczą się wszystkie osoby, które deklarowały, iż niemal wszystkie lub znaczącą część spraw urzędowych załatwiają za pośrednictwem Internetu. Z racji dużej częstotliwości kontaktów z administracją wyrobienie podpisu elektronicznego oraz poświęcenie czasu na zapoznanie z systemami elektronicznymi jest dla tych osób opłacalne.

[Kontaktuję się] głównie telefonicznie; jeżeli to są pytania, wątpliwości, to telefonicznie. Natomiast jeśli chodzi o wysyłanie różnych deklaracji, to już elektronicznie. K_2 [prowadzi biuro rachunkowe]

Tylko elektronicznie – ZUS, urząd skarbowy. K_5

Nie korzystamy już w ogóle z wersji papierowej, nie pamiętam, kiedy nam się udało jakiś papier zanieść do ZUS-u czy do urzędu skarbowego. K_8 [prowadzi biuro rachunkowe]

Przedstawiciele administracji publicznej z terenu województwa zapytano o określenie procentu osób korzystających z elektronicznej administracji. Wyniki mogą być zaskakujące, ponieważ występuje bardzo duży rozrzut w opiniach o klientach elektronicznej administracji. Najczęściej padały sformułowania, że do 10% mieszkańców województwa korzysta z elektronicznego sposobu załatwiania spraw urzędowych. Najbardziej optymistyczne wyniki wskazywały, że aż 60% mieszkańców regionu korzysta z e-administracji. Najlepiej jednak opis sytuacji wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych oddają poniższe wypowiedzi.

To będzie 1%. Możliwe, że mniej. To jest bardzo mało osób. Osoby prowadzące jakąś działalność gospodarczą to szybciej, bardziej z tego korzystają, ale takie przeciętne osoby, które tu mieszkają i mają komputer, to raczej nie mają wiele wspólnego z e-administracją. [Wywiad 16 – informatyk, gmina wiejska]

Na poziom województwa nie siliłbym się uogólnić. Myślę, że w naszym przypadku jest to wyjątkowo mały procent, ponieważ od trzech lat jest taki projekt PSeAP... To jest projekt o ogromnym zasięgu w zakresie finansowym, więc należy domniemać, że co najmniej dwa lata, jeżeli on się uda w ogóle, jeszcze to zajmie. W związku z tym te urzędy praktycznie nie mają możliwości świadczenia usług drogą elektroniczną, bo czekają na realizację tego projektu. W związku z tym to będzie minimalny procent, myślę, że mówimy o kilku procentach. [Wywiad 25 – kierownik referatu, gmina miejsko-wiejska]

Według mnie obecnie znikomy procent korzysta z e-administracji. Może jakieś 5%, 10%. W naszym przypadku to nawet nie wiem, czy promil jest. [Wywiad 30 – sekretarz powiatu]

Jeden z powyższych rozmówców wskazywał na realizację projektu PSeAP. Respondentom zadano pytanie, aby określili, jaki procent mieszkańców województwa będzie korzystał z elektronicznej administracji w 2015 roku, gdy zakończą się projekty infrastrukturalne z zakresu e-usług i dostępu do sieci szerokopasmowego Internetu. Podobnie jak w przypadku diagnozy stanu obecnego, tak i w tych prognozach występowała duża rozpiętość wyników. Najbardziej optymistyczna prognoza wskazywała, że 80% mieszkańców regionu w kontaktach z instytucjami administracji publicznej będzie wykorzystywał technologie informacyjno-komunikacyjne, a elektroniczne rozliczenia z urzędem skarbowym będzie stosowało 95% mieszkańców.

W 2015 roku, myślę, że to będzie jakieś 80 %. Idziemy ku nowościom. Wydaje mi się, że to się zmieni, to nastawienie do administracji. Sama administracja się zmieni. [Wywiad 27 – naczelnik, gmina miejska]

Podejrzewam, że za 5 lat 95 % ludzi będzie się rozliczać z urzędem skarbowym elektronicznie. To zadziała, ale dopiero wtedy, gdy papiery nie będą ważniejsze od wersji elektronicznej. [Wywiad 8 – wójt, gmina wiejska]

Najczęściej respondenci wyrażali opinie, że ponad połowa mieszkańców będzie korzystała z e-administracji. Wśród respondentów padały także sformułowania, że idea elektronicznej administracji nie powiedzie się i tylko nieliczni mieszkańcy będą preferowali kontakt on-line. Nie należy jednak oczekiwać znaczącego wzrostu liczby osób korzystających z elektronicznej administracji w związku z dostępnością e-usług publicznych. Warto podkreślić, że z tego rodzaju usług korzysta się jedynie okazjonalnie i trudno wyobrazić sobie, aby mogły one skłonić większość społeczeństwa do wykorzystania Internetu w kontaktach z administracją publiczną. Taką też postawę prezentowało kilku respondentów.

Myślę, że niewiele to zmieni. Może zmienić przepływ informacji między urzędami. Natomiast jeżeli chodzi o sprawy z petentem, to w niewielkim stopniu się zmieni, dlatego że to nie są ograniczenia tylko i wyłącznie sprzętowe, ale i mentalności, a poza tym komplikacji procedur administracyjnych; tych procedur, które trzeba przeprowadzić, aby daną sprawę załatwić. Z roku na rok nie mamy uproszczenia, a wręcz komplikacje; z roku na rok coraz więcej dokumentów trzeba załączyć, żeby przeprowadzić daną sprawę. Biorąc pod uwagę np. pozwolenie na budowę – ono nie zostało uproszczone, jest bardziej skomplikowane niż ileś tam lat temu i tych dokumentów, załączników, map, pozwoleń, itd. trzeba więcej i wszystkie muszą być w formie papierowej. [Wywiad 11 – wicestarosta]

Będzie to 10%, ale to jest górnotłone i nie wierzę w to. [Wywiad 18 – informatyk, gmina wiejska]

Przyrost korzystających z e-usług nie będzie gwałtowny. Do 2015 roku może będzie 20% korzystających. Na pewno będzie to wzrastało. Wszystko zależy też od tego, jak

*będzie dany projekt wypromowany. Jeśli nic nie będzie w mediach, to dalej będzie taka kiszka. Ludziom trzeba wdrożyć nowe nawyki. Musi być kampania ogólnowo-
jewódzka czy ogólnopolska. [Wywiad 30 – sekretarz powiatu]*

Uzyskane informacje od ekspertów wskazują, że skala wykorzystania funkcjonalności systemów elektronicznej administracji nie będzie duża. Dlatego też należy uświadamiać mieszkańców zarówno korzystających z Internetu, jak i dokształcać i wdrażać osoby nieużytkujące Internetu do takiego sposobu realizacji spraw urzędowych.

9.5. Posiadanie konta i profilu zaufanego na platformie ePUAP oraz podpisu kwalifikowanego

W ramach badania zadano respondentom ($N = 727$ korzystającym z Internetu na 1068 badanych) pytanie: „Czy posiada Pan(i) konto w ePUAP-ie?”. Żadna z ankietowanych kobiet nie zadeklarowała posiadania konta w ePUAP-ie. W przypadku mężczyzn odnotowano 7% pozytywnych odpowiedzi na analizowane pytanie.

Posiadanie profilu zaufanego pozwala respondentom na korzystanie z niektórych dostępnych e-usług publicznych, gdyż w kontaktach z administracją publiczną zastępuje on podpis odręczny. Za pomocą podpisu sprawy urzędowe można załatwić bez wychodzenia z gospodarstwa domowego. Niestety, mała liczebność osób posiadających profil zaufany wskazuje, że także liczba spraw realizowanych on-line nie będzie znaczna, natomiast dla przedsiębiorstw jest to ważny element.

Zgodnie z przepisami prawa jednostki administracji publicznej powinny zapewniać możliwość dostarczania dokumentacji do jednostki w sposób elektroniczny, a tym samym umożliwiają stosowanie podpisu kwalifikowanego (elektronicznego). Mieszkańców województwa korzystających z Internetu zapytano, czy posiadają podpis kwalifikowany. Przeprowadzone analizy (za pomocą testów chi-kwadrat) stwierdziły brak zależności pomiędzy następującymi zmiennymi: płcią, wiekiem, miejscem zamieszkania, wykształceniem, sytuacją zawodową oraz dochodem. Podpis kwalifikowany w niniejszym badaniu miało 21 respondentów.

W wypowiedziach ekspertów zamieszczonych w dalszej części niniejszej pracy bardzo często wskazywaną barierą w realizacji spraw urzędowych była konieczność posiadania podpisu kwalifikowanego. Trzeba jednak pamiętać, że korzystanie z e-usług publicznych musi być w odpowiedniej jakości i standardzie, w taki sposób, aby nie czynić ich ekskluzywnymi, np. poprzez koszt zaku-

pu podpisu kwalifikowanego, który oscyluje w granicach 350 zł. Należy zaznaczyć, że aktualny stan prawny pozwala na realizację niektórych usług bez konieczności posiadania podpisu kwalifikowanego, a wystarczy tylko profil zaufany na platformie ePUAP.

Uregulowania prawne dotyczące realizacji czynności drogą elektroniczną związane są ze stosowaniem podpisu elektronicznego, za pomocą którego istnieje możliwość weryfikacji autentyczności dokumentu oraz tożsamości nadawcy podczas wymiany danych drogą elektroniczną. Należy pamiętać, iż korzystanie z elektronicznych usług powinno być na odpowiednim poziomie, ale nie w taki sposób, że jest dostępne dla części obywateli. Warto podkreślić, że podpis cyfrowy siłą rzeczy cechuje swoista ambiwalencja – stwarza możliwość realizacji e-usług, ale także ogranicza jego zastosowanie poprzez zawężanie kręgu odbiorców do tych obywateli, których stać na podpis. Ograniczenia formalne i finansowe związane z otrzymaniem elektronicznego podpisu powodują, że e-usługi (część z nich) stają się ekskluzywne. W opinii przedstawicieli instytucji administracji publicznej z województwa podkarpackiego kwalifikowany podpis elektroniczny jest barierą dla powszechnej komunikacji. Choć jest to narzędzie uniwersalne, to jednak warto czasem od niego odstąpić i skorzystać z profilu zaufanego.

Myślę, że taką barierą był podpis elektroniczny, ale teraz mam nadzieję, że to ruszy troszeczkę szybciej przez wprowadzenie tego właśnie profilu zaufanego... Teraz profil zaufany to zmienia, praktycznie nie ma żadnych kosztów: zakłada się profil zaufany, tak samo jak jest w banku, czy na jakiejś swojej nawet poczcie; jest login, hasło, swoje jakieś tam dane. Oczywiście za pierwszym razem trzeba zweryfikować te dane, czy tak naprawdę dana osoba ten profil zaufany ma, i można już później normalnie korzystać z tego, tak jak z podpisu. I tutaj myślę, że do przodu teraz pójdziemy. Ja w ogóle myślę, że teraz jesteśmy na takim etapie, że teraz to ruszy dopiero. [Wywiad 4 – informatyk, gmina miejsko-wiejska]

Proces uzyskania profilu zaufanego i złożenia podpisu pod tym pismem wymaga, według mnie, dość zaawansowanej biegłości i cierpliwości w obsłudze komputera. W momencie jak to zostanie ułatwione i uproszczone sądzę, że wiele osób będzie z tego korzystać. A na jednej z konferencji profesor Cellary z Poznania wyliczył korzyści ekonomiczne. Nawet prosty przykład, to co wspominaliśmy, osoba, która gdzie złożyć pismo z Woli Zgłobieńskiej, tak jak mówiłem 17 kilometrów od Boguchwały, to licząc, że musi minimum poświęcić na to dwie godziny plus koszty przejazdu, to jest zupełnie niepotrzebne. Jeżeli ta łatwość i możliwość składania pism będzie czymś oczywistym, to wiadomo, że nie ma wtedy potrzeby ponoszenia i tych czasowych kosztów i finansowych. [Wywiad 25 – kierownik referatu, gmina miejsko-wiejska]

Jedyną sprawą, według mojej wiedzy, którą można załatwić za pomocą e-maila, czy to jest formularz wniosku przygotowany przez jakieś urzędy, bo np. niektóre urzędy mają takie formularze elektroniczne i tam się wypełnia i wysyła, ale one zgodnie

z prawem nie inicjują sprawy, bo zainicjowanie biegu sprawy zgodnie z KPA musi być podpisane w odpowiedni sposób. Albo jest to ręczne podpisanie i przestanie do urzędu, albo elektroniczne, czyli za pomocą podpisu kwalifikowanego lub podpisu za pomocą profilu zaufanego. To jest pewna uciążliwość, bo nie każdy wie, co to jest profil zaufany i jak go zdobyć, zwłaszcza że trzeba poświęcić trochę czasu, bo trzeba pójść do urzędu wojewódzkiego, czy jakiegoś innego administracji centralnej i taki podpis, certyfikat sobie wyrobić. [Wywiad 21 – główny specjalista, DSI UMWP]

9.6. Bariery w załatwianiu spraw urzędowych drogą elektroniczną

Mieszkańcom, którzy realizowali sprawy urzędowe za pomocą Internetu (N = 116 na 1068 badanych mieszkańców województwa), zadano pytanie dotyczące napotkanych barier związanych z kontaktem on-line z urzędami. Przeprowadzając procedury analityczne pytaniem: „Czy załatwiając sprawy w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu napotkał Pan(i) bariery (utrudnienia) wynikające ze strony urzędów?” nie zdecydowano się na analizę poszczególnych odpowiedzi przez pryzmat zmiennych metryczkowych ze względu na małą liczebność osób (N = 32), które potwierdziły, iż załatwiając sprawy w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu, napotkały bariery (utrudnienia) wynikające ze strony urzędów. Poniższą analizę należy traktować jako przyczynę do dalszych badań wśród respondentów korzystających z elektronicznego sposobu komunikowania z jednostkami administracji publicznej. Wśród wszystkich 32 ankietowanych (korzystających z elektronicznej administracji) największe niezadowolenie budził fakt, iż e-usługi de facto nie eliminują konieczności zgłaszania się do urzędów (10 wskazań). Ankietowani dość często zwracali również uwagę na brak aktualnych informacji na stronach urzędów oraz możliwości załatwienia wszystkich spraw za pośrednictwem e-usług (po 8 wskazań na każde stwierdzenie). Dużą popularnością cieszyły się również takie opinie, jak: „skomplikowane systemy informatyczne”, „brak pewności, że przesyłane dokumenty dotarły do urzędu” oraz „konieczność posiadania podpisu kwalifikowanego” (po 6 wskazań na każde stwierdzenie). Pięciu respondentów stwierdziło, że nie otrzymało żadnej pomocy ze strony pracowników urzędów, a dwie osoby obawiały się o bezpieczeństwo danych osobowych. Jeden respondent w odpowiedzi na analizowane pytanie wybrał stwierdzenie: „konieczność rejestracji na stronie urzędu”. Ponadto dwóch ankietowanych wskazało na jeszcze inne bariery (utrudnienia) napotkane podczas załatwiania spraw w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu.

Uzyskane odpowiedzi z badania ilościowego dowodzą, że czynniki, które mogą ograniczać rozwój elektronicznej administracji, mają bardzo zróżnicowany charakter. W związku z tym ewentualne działania ukierunkowane na rozwój elektronicznych usług publicznych nie powinny ograniczać się do pojedynczych inicjatyw, ale muszą być projektowane i tym samym realizowane w sposób kompleksowy.

Zastosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnych może usprawnić pracę organizacji pozarządowych. Jednak, aby móc zastosować technologie w organizacji, przedstawiciele instytucji (władze, pracownicy) sami muszą dysponować odpowiednimi kompetencjami cyfrowymi. W trakcie wywiadu zadano pytanie o osobiste doświadczenia związane z korzystaniem z e-administracji. Większość respondentów nie używa do osobistych celów Internetu, aby załatwiać sprawy urzędowe, gdyż nie odczuwają takiej potrzeby

Nie było takiej potrzeby. [Wywiad 22 – prezes LGD, gmina wiejska]

Moim zdaniem są niewystarczające i nie mam takiej potrzeby. Jak już mówiłem, wolę mieć wszystko opieczętowane i kopie w domu. Wtedy mam pewność i nie muszę się nikomu tłumaczyć w razie jakiegoś problemu. [Wywiad 23 – administrator systemów informatycznych, pracownik stowarzyszenia, gmina miejska]

Gdy jednak respondenci korzystają lub próbowali wykorzystać elektroniczną drogę w załatwianiu spraw urzędowych, napotykają na problemy, o czym świadczą poniższe wypowiedzi.

Korzystam z e-usług, a właściwie to robiłem próby, ale one nie bardzo wychodziły. Zaczniemy od tego, że mam e-PUAP, profil zaufany, który wyrobiłem rok temu. Miało to służyć jako podpis elektroniczny. Potem się okazało, że możliwości użycia tego profilu zależą od instytucji, a nie ode mnie. Czyli dany urząd gminy wprowadza system weryfikacji dokumentów składanych elektronicznie i rodzajów tych dokumentów. To nie jest tak, że w każdym urzędzie można dowolny dokument złożyć elektronicznie, tylko wybrane dokumenty. Niektóre dokumenty nie są przyjmowane. Zależy to od przygotowania urzędu gminy. Formularze są w Internecie, tam je się wypełnia. Jest coś takiego jak baza druków. Nie każda gmina przyjmuje dany rodzaj druku. Jeśli wejdziemy na Gminę Miejską Sanok, to możemy zobaczyć, jakiego rodzaju dokumenty ona może przyjąć w wersji elektronicznej. Lub też, czy po wersji elektronicznej nie trzeba będzie i tak się pofatygować osobiście, żeby podpisać. Z tego co wiem, to w większości gmin obieg dokumentów jest podwójny. Jest obieg elektroniczny i obieg papierowy. Kolejny problem, który mi się pojawia w instytucjach, to jest niemożliwość dalszego przekazywania podpisanego dokumentu. Niektórzy już mają rozwiązania, a niektórzy nie. Otóż trafia do mnie dokument, który jest podpisany elektronicznie, ja go chcę przestać do ZUS-u, ale do ZUS-u nie trafia podpis elektroniczny na dokumencie. Do nich trafia podpis urzędu, który wysłał ten dokument. Więc ten dokument jest podpisany za zgodność podpisu elektronicznego podpisem elektronicznym. [Wywiad 18 – dyrektor biura, gmina miejska]

Z racji mojej wcześniejszej pracy (pracowałem w sądzie) korzystałem z e-PUAP-u oraz z usług związanych z księgami wieczystymi, które są już teraz wszystkie w wersji elektronicznej zmigrowane. Ale z tych usług korzystałem tylko pobieżnie. Na chwilę obecną przygotowanie tych usług mnie nie przekonuje, np. gdy była możliwość składania deklaracji, były problemy z podpisami i z innymi rzeczami. Trzeba było dodatkowo biegać, więc lepiej było iść i złożyć to w formie papierowej. [Wywiad 23 – administrator systemów informatycznych, pracownik stowarzyszenia, gmina miejska]

Diagnostując problemy dotyczące funkcjonowania elektronicznej administracji, przedstawiciele samorządu terytorialnego wskazywali na ograniczenia związane z „kultem” dokumentacji papierowej i stosowaniem na dokumentach czerwonych pieczętek. Jeżeli na oświadczeniu pieczętka będzie ważniejsza od podpisu obywatela, nie są możliwe zmiany w rozwoju elektronicznej administracji. Warto podkreślić, że zdarzają się sytuacje, w których urzędnicy oczekują dokumentacji papierowej, gdy jest ona dostępna w wersji papierowej, np. księgi wieczyste. Ważnym elementem, o którym należy wspomnieć, są uregulowania Kodeksu postępowania administracyjnego²³², które wskazują, że urzędnicy nie powinni żądać danych od obywatela, gdy posiadają je w swoich zasobach. O problemie kultu pieczętki rozmawiali także uczestnicy debaty zorganizowanej przez Fundację Wspomagania Wsi w 2011 roku: „Biurokracja kocha papier, pieczętki i parafki, składane koniecznie na każdej stronie długopisem z niebieskim tuszem. Przy gromadzeniu dokumentacji do pozwoleń na budowę trzeba załączyć mapy, ale muszą to być oryginały z pieczętkami. Milczeniem zbywa się pytanie dociekliwych: w jaki sposób urzędnik bada autentyczność podpisu dokumentu podpisanego odręcznie i przysłanego pocztą?”²³³. W trakcie indywidualnych wywiadów pogłębionych przedstawiciele podkarpackich samorządów kilkakrotnie poruszali zagadnienia związane z funkcjonowaniem „papierologii stosowanej i kultem pieczętki”, czego wyrazem są poniższe wypowiedzi.

Mając pieczętkę, to jest jakiś rodzaj zaufania. Jak się dostanie e-maila to taki rodzaj zaufania nie jest na obecną chwilę rozbudowany, bo jak nie ma podpisu elektronicznego, to są problemy z zaufaniem.[Wywiad 1 – sekretarz gminy]

Załatwić tę sprawę w taki sposób, żeby ona zadowolila wnioskodawcę, bo np. czy pieczętka jest przez nich wymagana, żeby mieli w papierach taką fizyczną z podpi-

²³² Art. 220. § 1. Organ administracji publicznej nie może żądać zaświadczenia na potwierdzenie faktów lub stanu prawnego, znanych organowi z urzędu bądź możliwych do ustalenia przez organ na podstawie posiadanej ewidencji, rejestrów lub innych danych albo na podstawie przedstawionych przez zainteresowanego do wglądu dokumentów urzędowych (dowodu osobistego, dowodów rejestracyjnych i innych).

²³³ *Raport z debaty. Rozwój elektronicznej administracji w Polsce. Bariery, rekomendacje*, Fundacja Wspomagania Wsi, Warszawa 2011, s. 3.

sem oryginalnym, czy wystarczy, żeby mieli dokument podpisany elektronicznie i jak oni sobie z nim poradzą u siebie w systemie... Czyli jest to bariera również przede wszystkim mentalna i być może prawna, bo niektóre sprawy nie mogą być załatwione bez udziału papieru, długopisu i pieczętki. [Wywiad 6 – naczelnik w starostwie powiatowym]

Powiem, jak u nas jest. U nas zamieszczamy na stronie internetowej wnioski do pobrania i na tym to się kończy, że osoba może pobrać te wnioski, w domu wypełnić, ale i tak musi fizycznie być albo drogą listowną ten wniosek przestać. Każda forma elektronicznego pisma, którą prześlemy drogą mailową komuś, to i tak później musimy wysłać zaraz za tym formę papierową. [Wywiad 10 – sekretarz, gmina wiejska]

Powiem w ten sposób, że panuje taka mentalność, że ludzie lubią być osobiście, lubią dostać dokument z oryginalną pieczętką i podpisem urzędnika i oni to traktują, że tak powiem, jako wyznacznik załatwienia danej sprawy. Uważają po prostu, że to, co np. wydrukowali sobie sami w domu, jest nieważne. [Wywiad 16 – informatyk, gmina wiejska]

Obawy o wiarygodność elektronicznych kontaktów z administracją wiążą się przede wszystkim z brakiem zaufania do dokumentów (maila, zaświadczenia), na których nie ma urzędowej pieczętki. Tym samym rozmówcy, którzy udzielili odpowiedzi w roku 2014, wolą iść osobiście, by uzyskać potwierdzenie, że ich sprawa została przyjęta do rozpatrzenia, niż polegać na jakimś systemie elektronicznym, nie mając pewności, czy ich sprawa dotarła do urzędu lub czy informacja uzyskana z urzędu drogą elektroniczną będzie wiążąca i uznawana przez innych urzędników.

No dokładnie, czerwona pieczętka urzędu skarbowego „wpłynęło” – jest. Natomiast takie właśnie wirtualne potwierdzenie nie wszystkim wystarczy. K_2

Osobiście. Żeby mieć jakieś potwierdzenie, że wpłynęło coś, albo nie wpłynęło. NK_6

Znaczy, ja myślę, że może my jesteśmy do tego przyzwyczajeni jeszcze, że my chcemy mieć tę pieczętkę, że złożyliśmy taki wniosek, żebyśmy mieli czerwoną pieczętkę na druku. FGI_P/R3

Jak wynika z rozmów z podkarpackimi urzędnikami, występują takie usługi publiczne, które ze względu na charakter sprawy lub rodzaj klienta są trudne bądź niemożliwe w realizacji drogą elektroniczną. Wśród omawianych usług respondenci wskazywali konieczność osobistego stawiennictwa w urzędzie celem złożenia podpisu do dowodu osobistego czy realizację świadczeń socjalnych dla klientów ośrodków pomocy społecznej.

Świadczenia społeczne funkcjonują tylko i wyłącznie w formie papierowej. Czy będzie możliwe elektronicznie? – trudno powiedzieć, dlatego że to są takie specyficzne rzeczy. Osoba musi do nas przyjść, bo musimy zweryfikować jej dane i dochody. Te-

raz jest ułatwienie w składaniu oświadczeń, to niemniej jednak będzie to funkcjonowało w formie tradycyjnej. [Wywiad 27 – naczelnik, gmina miejska]

Tutaj mamy do czynienia ze specyficznym klientem, ale wydaje mi się, że niewiele można tam zrobić. Ale to po części wynika z tego, że klientami tej instytucji są osoby o niski dochodach, czyli trudno się spodziewać, często niestety o nie najwyższych kwalifikacjach, więc trudno się spodziewać, że te osoby będą z tej drogi korzystały. [Wywiad 28 – sekretarz, gmina miejska]

Reasumując, należy stwierdzić, że rozwój elektronicznej administracji może utrudniać kilka czynników, a wśród nich m.in. konieczność osobistej wizyty w urzędzie czy też konieczność posiadania podpisu kwalifikowanego. Jednocześnie warto zaznaczyć, że w sytuacji braku funkcjonalnego rozwoju elektronicznej administracji ciężko jest wskazać poszczególne bariery. Jeżeli e-usługi będą dostępne, wtedy będzie można kompleksowo zdiagnozować ograniczenia w rozwoju e-administracji.

9.7. Ocena stanu świadomości

W analizowanej dziedzinie należy podnosić świadomość pracowników administracji publicznej w zakresie doniosłości funkcjonowania elektronicznej administracji. Jest to ważne zagadnienie, ponieważ bez pełnej świadomości przedstawicieli instytucji administracji publicznej, wdrażanie rozwiązań e-administracji jest skazane na niepowodzenie. Aby podnieść poziom świadomości i kompetencji cyfrowych, należy organizować odpowiednie szkolenia, o których wspominali rozmówcy. Najczęściej w urzędach organizowane są szkolenia z podstawowych umiejętności obsługi programów biurowych, obsługi Internetu oraz dziedzinowych aplikacji wykorzystywanych przez urzędników np. do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów.

Tutaj znowu są dwie strony medalu, bo wiadomo, że można powiedzieć „Można robić szkolenia dla nich i podnosić ich umiejętności”, ale przede wszystkim oni muszą tego chcieć. Zatem mobilizacja pracowników musi tutaj stać na pierwszym miejscu i jeżeli ona jest, to jak najbardziej można robić szkolenia, nawet wewnętrzne szkolenia z obsługi podstawowych programów (edytorów tekstowych, arkuszy kalkulacyjnych), które wykorzystuje się na co dzień, czy z obsługi przeglądarki internetowej. [Wywiad 7 – podinspektor ds. informatyki, gmina miejska]

Ponieważ jak myśmy wdrażali w 2004 roku obieg dokumentów, to duża część pracowników urzędu to byli bardzo dobrzy urzędnicy, z dużym doświadczeniem, ale niektórzy praktycznie nie mieli za bardzo kontaktu z komputerem. Natomiast przy takim mądrym podejściu, przy szkoleniach podnoszących świadomość, że to nie jest nic złego, że to nie zastępuje ludzi, tylko ma im pomagać, i już takich szkoleniach

technicznych i takiej pomocy osoby z urzędu, która najpierw została dobrze przeszkolona, nawet najstarsze osoby – w wieku emerytalnym – sobie z tym systemem radziły. [Wywiad 25 – kierownik referatu, gmina miejsko-wiejska]

Tak, bo tak jak mówiłam, lżej tym młodym jest po prostu poruszać się w Internecie, no w ogóle w całym programie komputera. A starsi jednak mają problemy, muszą tego wszystkiego się nauczyć, a jak się uczą, to to jest takie myśle „od do” i często tak nawet obserwuję, że ci, którzy są młodzi wśród nas i jakiś tam problem starci mają, to się woła tych młodszych, oni próbują nam tam tłumaczyć, bo nie chcemy też „zawalać” informatyka takimi błahymi ogółem sprawami. [Wywiad 29 – sekretarz, gmina wiejska]

Należy jednak zaznaczyć, że większość respondentów wskazywała, iż pracownicy posiadają odpowiednie kwalifikacje i są przyzwyczajeni do użytkowania technologii informacyjno-komunikacyjnych. Tak przedstawiciele władz samorządowych oraz pracownicy odpowiedzialni za informatykę w poszczególnych urzędach wypowiadali się w zakresie kompetencji cyfrowych urzędników.

W naszym urzędzie to nie stanowi jakiegoś wielkiego wyzwania na dzień dzisiejszy w kwestii funkcjonowania w całym tym elektronicznym systemie globalizacji i przebiegu dokumentów. Są pewne standardy, które należało wdrożyć i do nich się dostosować. Ludzie się dostosowali. Ileś tam osób też odeszło z pracy na emerytury, więc zostały te stanowiska zasilone osobami, które są młodsze i się poruszają dobrze w tym wszystkim i się też samodzielnie doksztalcają. Zresztą teraz na stanowiska pracy w administracji samorządowej jest zasada przyjmowania osób na stanowiska konkursowe, gdzie już w konkursach określa się zasady przyjmowania i kryteria, które ktoś musi spełniać. Nowo przyjęta osoba do pracy już z góry wie, że musi umieć to i to, i to. Dobrze, jak się jeszcze wykaże certyfikatami, umiejętnościami dotyczącymi informatyki. Wtedy sprawa jasna: osoba trafia do nas, umie to i ma to robić. Pracodawca nie powinien w ogóle sobie tym głowy zawracać, bo to [kompetencje cyfrowe – przyp. własny S.W.] jest oczywiste i musi być. [Wywiad 2 – zastępca burmistrza]

W tej chwili nie wyobrażają sobie wrócenia do ręcznego robienia tych rzeczy, co robili. Mamy panie w podatkach, w dowodach osobistych, które nie wyobrażają sobie wrócenia do ręcznego robienia. Cieszą się, że informatyzacja ułatwiła im pracę. Ułatwienie jest bardzo duże. Programy mają duże funkcjonalności. Te rzeczy, które dawniej robiły, teraz jest kwestia kliknięcia kilka razy i jest zrobiona pewna operacja dla kilku osób. [Wywiad 5 – informatyk, gmina miejska]

Wydaje mi się, że nie ma jakiejś dużej luki. Informatyzacja urzędów przebiega już od dobrych kilku lat, pracownicy są już zapoznani z obsługą komputera. Prowadzone są szkolenia, jeżeli wchodzi jakiś nowy program. Właściwie nie ma już pracowników administracji, którzy by nie potrafili obsługiwać komputera. Jeżeli występuje jakiś brak wiedzy, to tylko w momencie, gdy pojawia się coś nowego, ale jest on

szybko niwelowany przez szkolenia, a potem przez codzienną praktykę. [Wywiad 9 – wójt, gmina wiejska]

Analiza zgromadzonego materiału empirycznego daje asumpt do stwierdzenia, że istnieje obawa kierownictwa urzędów (wójtów, sekretarzy) przed wprowadzaniem nowych rozwiązań informatycznych. Jedną ze wskazywanych przyczyn takiego stanu jest niski poziom kompetencji kierowniczych w samorządach, a w szczególności na poziomie poszczególnych gmin. Wójtowie nie posiadają sektorowej wiedzy z dziedziny planowania oraz wdrażania rozwiązań w zakresie rozwoju elektronicznej administracji. Osobom zajmującym stanowiska kierownicze brakuje również wiedzy informatycznej. Priorytetem w małych społecznościach są inwestycje, które dany mieszkaniec może zauważyć, tj. droga, kanalizacja, a informatyzacja schodzi na dalszy plan. O niskiej świadomości zazwyczaj wypowiadają się osoby odpowiedzialne za informatyzację w urzędach, ale takie głosy pojawiają się także ze strony samych włodarzy.

Świadomość osób zarządzających jest bardzo ważna, ponieważ budowa e-administracji to wymuszenie pewnych działań, wymuszenie pewnych inwestycji. Więc bez świadomości osób zarządzających: szefów urzędów, skarbników, tego nie będzie. To nie jest medialne. Infrastruktura informatyczna kosztuje. Często szukamy oszczędności i te oszczędności powodują często, że ta infrastruktura w urzędach jest nieadekwatna do tego, co będziemy robić. Te wdrożenia często się opóźniają, nie możemy ich realizować tak, jak byśmy sobie wyobrażali. To problem sprzętu, ale problem też pewnej mentalności: po co, skoro przecież jest tak źle. Po co w ogóle myśl o jakiejś infrastrukturze, skoro to kosztuje. Przewyciężenie tej bariery, że wydatki są konieczne, nie można na nich oszczędzać. Te inwestycje muszą być zaplanowane, ta ścieżka musi być jakoś rozpisana za 4, za 5 lat, co chcemy robić, co chcemy móc przekazać obywatelowi i do tego, jakie narzędzia są nam potrzebne, jakie narzędzie musimy kupić, jakie narzędzia musimy sami zbudować, jakie szkolenia musimy pracownikom zamówić. [Wywiad 1 – sekretarz gminy]

Jeśli mówimy o wójtach, to nie patrzyłbym na wiek. Wiadomo, że młodszy są większymi entuzjastami informatyzacji, natomiast teraz wszyscy sobie zdają sprawę, że za 2 lata przyjdzie nieuchronnie zainformatyzować urząd i trzeba to wykonać możliwie najszybciej. Zwłaszcza że są pieniądze unijne i samorządowcy mają świadomość, że jeśli nie zrobią dzisiaj za 15% kosztów, to będą to musieli zrobić za 3 lata, płacąc już 100% kosztów. Wolą oni jednak wykonać drogę za pieniądze, które mają, bo elektroniki nie widać, a drogę obywatel widzi. Administracja źle się kojarzy, bo obywatel mówi – znowu sobie komputery kupili. [Wywiad 21 – główny specjalista, DSI UMWP]

W większości przypadków jest to związane z tym, że wójtowie są osobami dość zaawansowanymi wiekowo. Nie chcę powiedzieć, że jestem bardzo otwarty na nowinki technologiczne, bo po prostu się na tym nie znam, ale mamy młodych i ambitnych

pracowników, którzy są otwarci. Jeśli tylko pojawia się jakiś pomysł, to ja temu poświęcam czas. Często, gdy pytam, czy posiadają choćby taką banalną sprawę jak ten formularz na dowód osobisty, to nawet takich rzeczy nie mają. Jest to jakieś rozwiązanie, bo nie trzeba przychodzić po druk, uzupełniać go i przychodzić drugi raz, tylko można przyjść od razu z uzupełnionym drukiem. [Wywiad 24 – wójt, gmina wiejska]

Należy pamiętać, że bariery o charakterze mentalnym mają zazwyczaj trwały charakter, a tym samym ich minimalizacja jest rozłożona w dłuższej perspektywie czasu. Natomiast ograniczenie barier mentalnych po stronie kierownictwa urzędów jest warunkiem koniecznym dla zapewnienia odpowiedniego rozwoju elektronicznej administracji świadczącej elektroniczne usługi publiczne. Warto podkreślić, że brak świadomości może mieć swoje przełożenie zarówno na poziomie systemowym przejawiającym się w gotowości do wdrażania rozwiązań informatycznych, jak i jednostkowym poprzez brak zachęty ze strony urzędników do korzystania z elektronicznych e-usług przez obywateli i przedsiębiorców.

Rozmówcy jednak zwracali uwagę, że w perspektywie ostatnich kilku lat wzrasta świadomość kierownictwa poszczególnych instytucji administracji publicznej. Przykłady wypowiedzi opisujących ten fakt zostały zamieszczone poniżej.

Powiem szczerze, jeszcze kilka lat temu ta informatyka była traktowana tak, jakby nie musiała być. Świadomość moich przełożonych, świadomość zespołu kierowniczego nie była może na tyle... oni nie mieli tej świadomości na tyle, że ta informatyka jest ważna już wtedy. To wszystko wchodziło, to wszystko jakby się rodziło i to z czasem wchodziło do tych urzędów i dzisiaj mamy stan taki, że faktycznie moi przełożeni mają zupełnie inną świadomość. Może dzięki temu, że jeżdżą na różnego typu spotkania, ta informacja jest przekazywana, są realizowane różne projekty: większe, mniejsze, do których my musimy przystępować, albo w jakiś sposób tam z boku korzystać, więc też jesteśmy jakimiś tam partnerami w stosunku do innych urzędów czy instytucji. A jak się świadomość zmienia przełożonych, to inaczej też mi jest w rozmowie, jeżeli potrzebuję kupić jakiś serwer, komputer, oprogramowanie, oni inaczej do tego podchodzą i powiem szczerze jeszcze 5–6 lat temu to stan infrastruktury w skali powiedzmy 10, to bym ocenił na 4, a może na 3, w chwili obecnej oceniam na takie wysokie 8. [Wywiad 22 – informatyk, starostwo powiatowe]

Mogę tylko powiedzieć tak – jeżeli są politycy, którzy czują informatykę, to zawsze to jest na korzyść. Jeśli ktoś nie czuje informatyki, to takie moje zdanie, żeby nie przeszkadzał i jeżeli tak to wygląda, to naprawdę fajnie jest. Byliśmy pilotażowym urzędem, jeżeli chodzi o instrukcję kancelaryjną, czyli obieg dokumentów, a to świadczy o tym, że był naprawdę duży nacisk ze strony wojewody i poprzedniego, i obecnego, żeby jednak ta e-administracja przynajmniej w wymiarze urzędowym była na jak najwyższym poziomie... pracuję już szósty rok, nie spotkałem się z takim działaniem, żebym był blokowany, jeżeli był to sensowny projekt. Szefostwo widzi,

że to jest przyszłość, więc tutaj nie mogę powiedzieć złego słowa. [Wywiad 23 – likwidator – Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych]

Jedną z przyczyn związanych z niekorzystaniem z e-administracji jest konieczność wizyty w urzędzie, aby zrealizować daną usługę. Taki stan wynikać może z dwóch powodów. Po pierwsze osobiste stawiennictwo powoduje pewność, że sprawa została dostarczona i powinna być rozpatrzona przez urzędników. Kolejnym powodem może być konieczność osobistej wizyty z powodu np. weryfikacji danych czy też braku e-usług. Poniżej zamieszczono dwie wypowiedzi, w tym jedną zawierającą wyniki badań przygotowanych przez respondentant. działań public relations w samorządzie terytorialnym, które odnoszą się do omawianego zagadnienia.

Dodatkowo pokutuje takie twierdzenie, że jeśli się czegoś nie załatwi w urzędzie osobiście, nie dopilnuje terminu czy osobistego zaangażowania, to nie działa. [Wywiad 5 – członek zarządu, gmina miejska]

Tylko jak pytałem mieszkańców [w ramach badań do doktoratu – przyp. własny S.W.] o to, jaka jest ich preferowana forma komunikowania się z urzędem, to wizyta bezpośrednia w urzędzie była wymieniana na ostatnim miejscu. Urzędnicy wskazywali ją jako pierwszą, że ich zdaniem mieszkańcy preferują bezpośredni kontakt z urzędem, czyli, że to jest najbardziej lubiana forma przez mieszkańców, czyli totalnie odwrotnie. A to pokazuje, że mieszkańcy wcale nie lubią chodzić do urzędów, tylko po prostu póki co – muszą. Oczywiście poza pewną grupą, która tam realizuje swoje potrzeby, typu, że chcą się ruszyć z domu, chcą z kimś pogadać, poczuć się ważnym... i trzeba im tę możliwość zostawić. Nie ma żadnego powodu, żeby im to odbierać, natomiast nie widzę powodu, żeby miała to być jakaś bariera. Ona będzie mała, ale w czasie jakimś tam. [Wywiad 9 – były prezes, gmina miejska]

Jeden z respondentów, który w ograniczonym zakresie korzysta z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych, zwrócił uwagę na kolejną barierę w korzystaniu z elektronicznych usług – mieszkańcy muszą posiadać wiedzę o możliwości realizacji czynności elektronicznych w jednostkach administracji publicznej.

Na swoim przypadku mogę stwierdzić, że chodzi głównie o brak informacji, że takie usługi są świadczone. No i jakie to mogą być usługi, co się do tego zalicza. Nie ma upowszechnionej wiedzy, czy takie korzystanie z takich usług jest trudne, co trzeba zrobić, by z nich korzystać, czy trzeba mieć w domu Internet, czy można skorzystać z komputera u kogoś, albo na przykład w bibliotece publicznej. Brakuje wielu informacji, ludzie nie mają o tym wiedzy. [Wywiad 14 – szef biura, gmina wiejska]

Jeżeli chodzi o usługi publiczne, które w opinii przedstawicieli administracji publicznej są obecnie wykorzystywane na niskim poziomie, należy podejmować działania, które podniosą świadomość obywateli, a tym samym spowodują wzrost

odsetka osób korzystających z Internetu. Respondenci postulowali, aby rozszerzyć działania w zakresie ukazania korzyści płynących z zastosowania komputera, Internetu i korzystania z e-usług publicznych. W szczególności takie działania powinny być skierowane do osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, tj. osób starszych i mieszkańców obszarów wiejskich.

Na przykładzie załatwiania spraw w urzędzie za pomocą drogi internetowej większe propagowanie tego tematu. Czyli podniesienie poziomu wiedzy. Klienci będą bardziej zmotywowani do stosowania nowinek elektronicznych, chociażby do załatwiania spraw w urzędzie, jeśli będzie się im to opłacało, jeśli będzie wymierna korzyść czasowa i oczywiście finansowa. Jeśli przez załatwianie drogą elektroniczną koszty będą niższe, to na pewno to zmotywuje klientów do korzystania z tej formy. Na pewno przydałaby się jakaś kampania informacyjna, że można takie sprawy załatwić przez Internet z dokładną informacją jakie sprawy. Może gdyby dało się niektóre usługi załatwić całkowicie przez Internet, bez osobistego stawiennictwa, to zainteresowałoby młodych. [Wywiad 9 – wójt, gmina wiejska]

Jeśli chodzi o kampanię, jakieś ulotki, to myślę, że to byłyby koszty niewspółmierne do efektów. Ludzie muszą do tego sami dojrzeć. Nie chcemy prosić ludzi na siłę, żeby do nas wnioski składali elektronicznie. [Wywiad 13 – informatyk, gmina wiejska]

Doświadczenia i wnioski z innych realizowanych projektów pokazują, że to się tak łatwo nie przenosi na wzrost korzystania. Wraz z tymi projektami, poprawą dostępności usług musi iść wzrost świadomości i tutaj też trzeba nad tym pracować. Można komuś zrobić usługę, dać sieć szerokopasmową, ale on to jeszcze musi wiedzieć i rozumieć, po co to ma. [Wywiad 28 – sekretarz, gmina miejska]

Jeden z respondentów opisał prowadzone akcje promocyjne w zakresie zakładania profilu zaufanego na platformie ePUAP. W opinii badanego dotychczasowe akcje nie przyniosły pożądanych korzyści.

Wróć do tego, co mówiliśmy wcześniej. Wydaje mi się, że mieszkańcy nie są do tego przekonani, bo była jakaś informacja na ten temat w mediach. W prasie i Internecie pojawiały się artykuły, w których pisano, że od pierwszego, ale nie pamiętam już jakiego miesiąca, do urzędu wybieramy się elektronicznie. Były takie hasła. Może nie było to zbyt szeroko propagowane. Bariery może być też sposób, w jaki jest to wszystko realizowane. Chodzi mi o to, że najpierw trzeba odszukać stronę urzędu na ePUAP-ie i tam dokonać rejestracji, a potem trzeba się udać do urzędu skarbowego lub innej jednostki rządowej, aby się tam uwierzytelnić i zdobyć pełne uprawnienia do korzystania z tego systemu. Dopiero wtedy można z tego skorzystać. Potem wracamy do domu. Mamy już pełne prawa dostępu i szukamy wniosku, ale z tym jest różnie, to znaczy te wnioski albo są na stronie, albo ich nie ma, bo ePUAP jest na takim początkującym poziomie. [Wywiad 7 – podinspektor ds. informatyki, gmina miejska]

9.8. Korzyści wynikające z e-usług publicznych

Respondentom, którzy są użytkownikami Internetu, zadano pytania dotyczące korzyści z elektronicznych usług publicznych. Wśród 727 osób używających Internet o korzyściach wynikających z elektronicznej administracji wypowiedziało się 669 respondentów, na 1068 osób badanych. Wiedza respondentów o korzyściach może być jednym z czynników, który oprócz fizycznej dostępności sprawi, że zwiększy się odsetek osób korzystających z elektronicznej administracji.

W badaniu sprawdzono także pożytki wynikające z korzystania z e-usług publicznych. Wśród kobiet (N = 332) najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie: „Jakie Pana(i) zdaniem są korzyści wynikające z korzystania z e-usług publicznych?” było stwierdzenie: wygoda (31,2%). Respondentki doceniły też oszczędność czasu, którą można zyskać, korzystając z e-usług (29%). Dla 18,5% przebadanych kobiet ważne jest, iż dzięki e-usługom można załatwić sprawy poza godzinami otwarcia urzędów. Także 17,3% w odpowiedzi na analizowane pytanie wybrało stwierdzenie: „brak konieczności osobistych wizyt w urzędach”. Ponad 11,2% ankietowanych uznało, że korzyścią jest oszczędność pieniędzy. Pozostałe stwierdzenia zawarte w przygotowanej liście odpowiedzi zostały wskazane przez mniej niż 10% respondentek.

Tabela 44. Korzyści wynikające z e-usług publicznych wśród korzystających z Internetu a płeć (N = 1068)

Korzyści związane z korzystaniem z e-usług	Ogółem			Kobieta		Mężczyzna	
	L	%	% ważnych	L	%	L	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Oszczędność czasu	399	37,4%	59,6%	194	29,0%	205	30,6%
Wygoda	396	37,1%	59,2%	209	31,2%	187	28,0%
Możliwość załatwienia spraw poza godzinami otwarcia urzędów	234	21,9%	35,0%	124	18,5%	110	16,4%
Brak konieczności osobistych wizyt w urzędach	219	20,5%	32,7%	116	17,3%	103	15,4%
Oszczędność pieniędzy	168	15,7%	25,1%	75	11,2%	93	13,9%
Nie wiem/ trudno powiedzieć	79	7,4%	11,8%	37	5,5%	42	6,3%
Lepszy dostęp do informacji, większa jasność procedur	57	5,3%	8,5%	24	3,6%	33	4,9%

1	2	3	4	5	6	7	8
Brak korzyści	34	3,2%	5,1%	17	2,5%	17	2,5%
Większa skuteczność w porównaniu z kontaktem osobistym	20	1,9%	3,0%	6	0,9%	14	2,1%
Inne powody	7	0,7%	1,0%	5	0,7%	2	0,3%
Ogółem	669	62,6%	100,0%	332	49,6%	337	50,4%
Osoby, które korzystają z Internetu i nie udzieliły odpowiedzi oraz niekorzy- stający z Internetu	399	37,4%					
Ogółem	1068	100%					

Źródło: opracowanie własne.

Wśród mężczyzn (N = 337) najważniejszą korzyścią było stwierdzenie dotyczące oszczędności czasu (30,6%). Dopiero na drugim miejscu uplasowała się odpowiedź mówiąca o wygodzie (28%). Respondenci docenili też możliwość załatwiania spraw poza godzinami otwarcia urzędów (16,4%). Nieco mniej osób (15,4%) w odpowiedzi na analizowane pytanie wybrało stwierdzenie: „brak konieczności osobistych wizyt w urzędach”. W badaniu 13,9% ankietowanych uznało, że korzyścią wynikającą z korzystania z e-usług jest oszczędność pieniędzy. Pozostałe stwierdzenia zawarte w przygotowanej liście odpowiedzi zostały wskazane przez mniej niż 10% respondentów.

Wśród najmłodszych uczestników ankiety 18–24- i 25–34-latków najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Jakie Pana(i) zdaniem są korzyści wynikające z korzystania z e-usług publicznych?” było stwierdzenie mówiące o wygodzie korzystania z e-usług publicznych. Respondenci w wieku 35–44 lata oraz 45–54 i 55–65 lat wskazywali najczęściej oszczędność czasu.

Jako kolejną zmienną w kontekście korzyści z e-usług publicznych przeanalizowano wykształcenie. Osoby z wykształceniem podstawowym (N = 5) najczęściej wskazywały wygodę i oszczędność czasu i podobnie respondenci z wykształceniem gimnazjalnym (N = 18). Wśród osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym (N = 126) najbardziej popularną odpowiedzią na analizowane pytanie było stwierdzenie mówiące o oszczędności czasu. Ankietowani z wykształceniem średnim (liceum, technikum, N = 277) stwierdzali najczęściej, że najważniejszą korzyścią jest wygoda. Osób z wykształceniem pomaturalnym/policealnym w przebadanej próbie było 27. Najpopularniejszą odpowiedzią na analizowane pytanie w tej kategorii było stwierdzenie mówiące o wygodzie.

W omawianej próbie przebadano 63 osoby reprezentujące następującą kategorię wykształcenia – licencjat/ inżynier. Najpopularniejszą odpowiedzią w tym przypadku było stwierdzenie mówiące o wygodzie. Wśród osób z wykształceniem wyższym (N = 152) jako pierwszą i najważniejszą korzyść wskazywano oszczędność czasu.

Osób zamieszkujących stolicę województwa w analizowanej próbie było 72 i wskazały one jako najważniejszą korzyść oszczędność czasu. Wśród mieszkańców miast o liczbie ludności 50–99 tys. (N = 96), podobnie jak w przypadku mieszkańców Rzeszowa, najczęściej wymieniana była odpowiedź oszczędność czasu. Mieszkańcy miast 20–49 tys. (N = 98) wskazywali wygodę jako najczęstszą odpowiedź. Wśród mieszkańców miast o liczbie ludności poniżej 20 tys. (N = 58) oraz wsi (N = 345) również najbardziej popularną odpowiedzią było stwierdzenie mówiące o wygodzie.

Wśród osób pracujących na stałe (N = 323) wskazywano najczęściej wygodę. Osób pracujących dorywczo w analizowanej próbie było 50. Wśród nich najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie „Jakie Pana(i) zdaniem są korzyści wynikające z korzystania z e-usług publicznych?” było stwierdzenie mówiące o oszczędności czasu. Osób prowadzących własną działalność było 46. Wśród nich najpopularniejszą wymienianą korzyścią było stwierdzenie mówiące o oszczędności czasu. Wśród rolników (N = 13) najczęstszymi odpowiedziami były stwierdzenia mówiące o oszczędności czasu i pieniędzy. Bezrobotni (N = 68) wymieniali na pierwszym miejscu oszczędność czasu. Wśród uczniów/ studentów (N = 95) najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Jakie Pana(i) zdaniem są korzyści wynikające z korzystania z e-usług publicznych?” było stwierdzenie mówiące o wygodzie. Wśród osób zajmujących się domem (N = 24) najczęściej wymienianą korzyścią były odpowiedzi mówiące o wygodzie i oszczędności czasu. Wśród emerytów/ rencistów (N = 41) najbardziej popularną odpowiedzią była oszczędność czasu.

Kolejnym z analizowanych czynników był dochód. Wśród osób, których dochód miesięczny netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę w gospodarstwie domowym wynosi 499 zł i mniej (N = 122), najpopularniejszą odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Jakie Pana(i) zdaniem są korzyści wynikające z korzystania z e-usług publicznych?” było stwierdzenie mówiące o oszczędności czasu. Osoby z przedziału dochodowego 500–999 zł (N = 245) jako pierwszą korzyść wymieniali wygodę. Wśród mieszkańców, których dochód miesięczny netto na osobę w gospodarstwie domowym mieści się w przedziale 1000–1499 zł (N = 109), najbardziej popularną odpowiedzią było stwierdzenie mówiące o oszczędności czasu. Podobnie wśród mieszkańców o dochodzie 1500–1999 zł (N = 54). Respondenci z przedziału dochodowego 2000–2499 zł (N = 24) wskazywali także oszczędność czasu. Osób, których dochód miesięczny netto na

osobę w gospodarstwie domowym wynosi 2500 zł i więcej, w analizowanej próbie było 26. Pierwszą wymienianą korzyścią była wygoda.

Możliwość realizacji spraw drogą elektroniczną przynosi obopólne korzyści zarówno dla obywateli (oraz przedsiębiorców), jak również dla poszczególnych instytucji administracji publicznej. Respondenci (przedstawiciele JST) dostrzegali korzyści przede wszystkim w postaci oszczędności czasu i przyspieszenia załatwiania spraw urzędowych. Generalnie należy wskazać, że opinie przedstawicieli administracji publicznej dotyczące korzyści z elektronicznych usług pozostają spójne z deklaracjami obywateli, co potwierdzają badania ilościowe.

Po pierwsze oszczędności. Dwa: szybkość przekazywanych informacji jest znacznie wyższa. Po trzecie archiwizacja. To też kwestia oszczędności i szybkości odnajdywania pewnych informacji. Czy to się będzie działo w formie centralnych czy gminnych archiwów to pomińmy, ale dostęp do nich jest łatwiejszy niż dostęp do archiwów w wersji papierowej. Kolejna rzecz to taki model wyjęty z biznesu, który mówi: 365 dni, 24 godziny, 7 dni. Czyli dostępność urzędu non stop, bez ograniczeń przez 365 dni w roku, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Jeśli te założenia, o których mówiliśmy wcześniej, są zachowane, czyli pełne e-usługi, niewymagające dodatkowych czynności. Kwestia jeszcze jedna to oszczędność czasu. Dostępność o każdej porze, bardzo szybko można generować coś i system szybko odpowiada np.: tak, obywatelu, spełniłeś te wymagania, a odpowiedź jest niemal automatyczna. [Wywiad 1 – sekretarz gminy]

Zmniejszenie kosztów funkcjonowania. Przyspieszenie realizacji spraw. Jeżeli informacja będzie szybciej obiegać, to osoba dostanie szybciej odpowiedź na pismo złożone czy wniosek. Związane jest to z czasem. Zanim papierowo ktoś wprowadzi, potem na drugi dzień zanieś do dekretacji, zanim rozniesie, to czas mija. W systemie informatycznym jest wszystko szybciej. [Wywiad 5 – informatyk, gmina miejska]

Korzyści są ewidentne, że widać wszystko, co się dzieje. Na przykład nie ma możliwości re-datowania dokumentów bez śladu – jeśli nastąpi coś takiego, to to widać. Druga rzecz, to widać jak to pracuje – spóźnienia. Od razu widać, że ktoś zaniedbał termin, albo że pracuje terminowo i wywiązuje się ze wszystkich obowiązków. To wszystko widać. [Wywiad 21 – główny specjalista, DSI UMWP]

Na pewno zaletą jest to, że jest coś jednolitego; jest pewien schemat i standard, który pożytkuje pracę danej osoby, która się tym zajmuje. Aplikacje i oprogramowanie jest już tak poukładane, żeby katalogować już pewne usługi, które są skierowane na klienta w postaci obywatela, który przychodzi coś załatwić. To jest jedna rzecz. Druga rzecz to, że my oszczędzamy na papierze – gdzieś tam w tle „filozofia Greenpeace’u” dotycząca ochrony naszej Ziemi i zasobów naturalnych – to też. To jakby upraszcza pracę, skraca czas. [Wywiad 2 – zastępca burmistrza]

Należy zaznaczyć, że powyższe korzyści będą występować, gdy zostaną dobrze zaprojektowane systemy elektronicznego świadczenia e-usług, a miesz-

kańcy będą posiadali odpowiednią motywację i kompetencje, aby korzystać z e-administracji.

Wśród przedstawicieli organizacji pozarządowych zarówno osoby korzystające, jak i niekorzystające z elektronicznej administracji jako najważniejszą korzyść wskazywały oszczędność czasu i szybsze załatwianie spraw urzędowych.

Szybkość i oszczędność czasu. Dzięki temu nie są kłopotliwe godziny otwarcia urzędu. Można załatwić sprawę bez podróży na drugi koniec miasta, do innego miasta, to jest znaczne uproszczenie. [Wywiad 5 – członek zarządu, gmina miejska]

Ludzie są coraz bardziej aktywni, liczba tych pól aktywności rośnie, więc co chwilę ten kontakt z urzędem jest konieczny, więc jeżeli on będzie musiał być bezpośredni, osobisty, no to będą tam kolejki, albo trzeba będzie zatrudniać kolejnych urzędników kosztownych, żeby obsługiwać tych obywateli. A informatyzacja usług powoduje, że nie ma konieczności stawiania się bezpośrednio w urzędzie. To oszczędza ludziom czas, pieniędzy na dojazd, jeżeli ta komunikacja jest równie efektywna jak fizyczny kontakt z urzędnikiem – to same korzyści. [...] Więc jest rzeczą oczywistą zaoszczędzenie czasu, pieniędzy, zwiększenie efektywności i pewna też standaryzacja, ponieważ jeśli obowiązuje to na poziomie pewnych procedur, jest to wystandaryzowane i ludzie są traktowani jednakowo. [Wywiad 9 – były prezes, gmina miejska]

Oszczędność czasu jest najważniejszą korzyścią, bo proszę sobie wyobrazić, że jeżeli mam jechać stąd [tj. z Ustrzyk Dolnych – przyp. własny S.W.] ponad 100 km do Rzeszowa po jakiś dokument, który jestem w stanie załatwić drogą internetową, to mam około czterech godzin zaoszczędzonych. Cztery godziny w ciągu dnia to jest pół dnia pracy, jak nie więcej, bo czasami jedzie się dłużej. Oszczędność czasu wiąże się z oszczędnościami finansowymi, bo nie trzeba jechać. Internet kosztuje dużo taniej niż zużycie paliwa lub bilety. [Wywiad 17 – prezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Prezes jednego stowarzyszenia zwracał uwagę, że wraz z upowszechnieniem elektronicznej administracji powstają także korzyści związane z ochroną środowiska.

Tak, przede wszystkim „więcej lasów będzie” – korzyści ekologiczne, a oprócz ekologicznych jest problem komunikacji i opłat tradycyjnych pocztowych, które są bardzo drogie i nie zawsze one są w budżecie [środki na ten cel – przyp. własny S.W.]. A przede wszystkim to jest czas, który jest tak zorganizowany – praca biurowa – że do godziny, założmy 15:30, jeżeli my mamy jednego pracownika, to drogą elektroniczną wykona on „pracę za trzech”. Tak jak w tej chwili, to wszystko idzie elektronicznie, mejlowo. [Wywiad 8 – prezes, gmina miejsko-wiejska]

Wśród wymienianych korzyści jest także przejrzystość oraz jawność procedur administracyjnych. Tak oto tę korzyść akcentował dyrektor biura stowarzyszenia.

Korzyścią informatyzacji administracji publicznej jest jawność. Jest to cecha polegająca na tym, że jeżeli składamy dokument w formie papierowej, to mogą się z nim stać różne rzeczy. Natomiast w przypadku wprowadzenia go do obiegu elektronicznego, on się pojawia w systemie do wglądu. Może ten dokument zobaczyć ileś osób, np. skarga wpłynęła i gdzieś leży. Mówię o wersji papierowej. W wersji elektronicznej jest kierowana z automatu do odpowiednich instytucji. Szybszy jest dostęp do różnych dokumentów. Nie trzeba iść po prośbie, żeby móc zobaczyć np. budżet. Jawność powoduje, że niektóre działania, które są wątpliwe, teraz w zarodku są duszone, bo wszystko jest widoczne. Ostrożniej feruje się opinie. [Wywiad 18 – dyrektor biura, gmina miejska]

Podsumowując rozważania dotyczące korzyści związanych z elektroniczną administracją, należy zauważyć, że na pierwszym miejscu mieszkańcy województwa podkarpackiego korzystający z Internetu wskazywali na oszczędność czasu (24,7%) oraz wygodę (24,6%). Generalne korzyści z elektronicznych usług publicznych wskazują – przynajmniej jeśli chodzi o najczęściej wymieniane warianty odpowiedzi – że e-usługi poprawiają jakość usług publicznych oferowanych mieszkańcom. W badaniu tylko 2,1% ankietowanych uznało, że e-usługi nie przynoszą żadnych korzyści. Uzyskany niewielki wynik można traktować jako pośredni wskaźnik przekonania mieszkańców województwa podkarpackiego o użyteczności i wygodzie usług świadczonych przez instytucje administracji publicznej za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych.

9.9. Zaufanie mieszkańców województwa podkarpackiego do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet

Oprócz umiejętności mieszkańców w zakresie obsługi technologii informacyjno-komunikacyjnych bardzo ważnym elementem jest poziom zaufania do elektronicznej administracji. Według Piotra Sztompki²³⁴ zaufanie jest fundamentem rozwoju społeczeństwa. Bez zaufania obywateli do elektronicznego sposobu realizacji spraw urzędowych rozwój e-administracji może nie odnieść sukcesu. „Technologiczne środowisko” świadczenia e-usług, któremu się nie ufa, nie może dobrze funkcjonować, nawet wtedy, gdy może świadczyć swoje usługi bez zastrzeżeń. W celu określenia związku pomiędzy zmiennymi metryczkowymi (wiekiem, wykształceniem, miejscem zamieszkania, dochodami) osób badanych

²³⁴ P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków 2007.

a odpowiedzią na pytanie: „Proszę ocenić poziom Pana(i) zaufania do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet” obliczono współczynnik korelacji r-Spearmana.

Współczynnik ten w przypadku wieku i poziomu zaufania do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet wyniósł: $r = 0,297$; $p < 0,001$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest dodatni (im młodszy respondent, tym większe zaufanie do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet). Korelacja jest jednak bardzo słaba. W przypadku wykształcenia oraz poziomu zaufania do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet wynik korelacji r-Spearmana okazał się być istotny $r = -0,245$; $p < 0,001$. Kierunek korelacji jest ujemny (im niższe wykształcenie, tym mniejsze zaufanie do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet). Korelacja jest jednak bardzo słaba. Współczynnik korelacji r-Spearmana pomiędzy wyszczególnionymi przedziałami dla dochodów netto i poziomem zaufania do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet wyniósł: $r = -0,104$; $p < 0,01$. Korelacja jest istotna statystycznie. Kierunek korelacji jest ujemny (im niższe dochody, tym mniejsze zaufanie do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet). Korelacja jest jednak bardzo słaba.

Tabela 45. Zaufanie do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 1068)

Proszę ocenić poziom Pana(i) zaufania do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet		Wiek	Wykształcenie	Miejsce zamieszkania	Dochód netto
	Współczynnik korelacji	,297	-,245	,048	-,104
	Istotność	,000	,000	,170	,003

Źródło: opracowanie własne.

Z przeprowadzonych analiz wynika, że miejsce zamieszkania oraz płeć nie wpływają na zaufanie do elektronicznej administracji.

Wnioski, jakie płyną z analizy pytania: „Proszę ocenić poziom Pana(i) zaufania do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet”, wskazują, że jedną z barier związanych z rozwojem elektronicznej administracji wydaje się być perspektywa zmiany stereotypu myślenia mieszkańców województwa podkarpackiego na temat administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną. Istotne jest także podniesienie poziomu zaufania do e-administracji. Badani w głównej mierze oceniali poziom

zaufania neutralnie, jednakże jest bardzo duża zbiorowość osób oceniających poziom zaufania nisko i bardzo nisko – szczególnie jest to widoczne wśród osób starszych, mieszkańców z niższym wykształceniem, a także niższymi dochodami.

9.10. Zapotrzebowanie na e-usługi publiczne

Wdrożenie elektronicznej administracji ma ułatwić funkcjonowanie zarówno klientowi, jak i urzędnikowi. „To co obserwuje obywatel, to tzw. *front-office*, czyli portal za pośrednictwem którego kierowany jest popyt na informację przez indywidualnych petentów i przedsiębiorców. Popyt przejawia się zapotrzebowaniem na e-usługi świadczone przez portale internetowe, tradycyjne usługi realizowane za pomocą narzędzi informatycznych podczas osobistych kontaktów z urzędnikiem, w e-demokracji oraz w zwiększeniu zadowolenia z wykonywanej pracy”²³⁵. Ze względu na małą liczbę dostępnych e-usług publicznych oraz prowadzone w województwie projekty (PSIM i PSeAP) zadano respondentom pytanie dotyczące zapotrzebowania na elektroniczne usługi, z których mogliby skorzystać. Wśród kobiet (N = 328) najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Jakie działania ze strony urzędów skłoniłyby Pana(ią) do załatwiania spraw w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu, a jeśli już Pan(i) korzysta z załatwiania spraw w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu, to jakie działania ze strony urzędu skłoniłyby Pana(ią) do załatwiania ich w większej ilości?” było stwierdzenie mówiące o braku konieczności osobistego stawienia się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy (22,5%). Kobiety doceniały również szybkość załatwiania spraw przez Internet (20,2%). Następną wskazywaną odpowiedź (15,0%) dotyczyła gwarancji minimalizacji ryzyka wycieku danych na zewnątrz, a 14,4% odpowiedzi odnosiło się do odnotowania dokumentów w bazie instytucji. W rozkładzie odpowiedzi dla 13,6% ankietowanych ważne jest stałe uaktualnianie informacji na stronie. Kolejnymi wybieranymi odpowiedziami były oszczędność pieniędzy (12,5%) oraz przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej e-usług (11,8%). Ponadto 6,6% ankietowanych na analizowane pytanie wskazało stwierdzenie: „kontakt telefoniczny towarzyszący korzystaniu z e-usług”. Pozostałe stwierdzenia uzyskały odsetek odpowiedzi mniejszy niż 5%.

Wśród mężczyzn (N = 334) najczęstszą odpowiedzią był brak konieczności osobistego stawienia się w urzędzie, aby zrealizować czynności administracyjne (20,8%). Mężczyźni docenili również szybkość załatwiania spraw przez Internet

²³⁵ J. Papińska-Kacperk (red.), *Spółeczeństwo informacyjne*, PWN, Warszawa 2008, s. 534.

(18,7%). W badaniu 17,5% odpowiedzi dotyczyło gwarancji minimalizacji ryzyka wycieku danych na zewnątrz, a 15,7% dostarczenia dokumentu do repozytorium danych instytucji. Kolejna odpowiedź (16,3%) odnosiła się do stałej aktualizacji informacji na stronie internetowej urzędu. Ponadto 11,3% mężczyzn przekonuje oszczędność pieniędzy, podobna liczebność (11,2%) dotyczy przeprowadzenia kampanii informacyjnej w zakresie e-usług, a 5,9% „kontaktu telefonicznego towarzyszącego korzystaniu z e-usług”. Pozostałe stwierdzenia uzyskały odsetek odpowiedzi mniejszy niż 5%.

Tabela 46. Zapotrzebowanie na e-usługi publiczne a płeć (N = 1068)

Działania usprawniające korzystanie z elektronicznej administracji	Ogółem			Kobieta		Mężczyzna	
	L	%	% ważnych	L	%	L	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Brak konieczności osobistego stawienia się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy	287	26,9%	43,4%	149	22,5%	138	20,8%
Zapewnienie szybszego załatwienia sprawy	258	24,2%	39,0%	134	20,2%	124	18,7%
Gwarancja minimalizacji ryzyka wycieku danych na zewnątrz	215	20,1%	32,5%	99	15,0%	116	17,5%
Gwarancja, że złożone elektronicznie dokumenty zostały odnotowane w bazie instytucji	199	18,6%	30,1%	95	14,4%	104	15,7%
Stale uaktualnianie informacji na stronie internetowej	198	18,5%	29,9%	90	13,6%	108	16,3%
Obniżenie kosztów załatwienia sprawy	158	14,8%	23,9%	83	12,5%	75	11,3%
Kampania informacyjna dotycząca korzystania z e-usług	152	14,2%	23,0%	78	11,8%	74	11,2%
Kontakt telefoniczny towarzyszący korzystaniu z e-usług	83	7,8%	12,5%	44	6,6%	39	5,9%
Brak konieczności posiadania podpisu kwalifikowanego	43	4,0%	6,5%	21	3,2%	22	3,3%

1	2	3	4	5	6	7	8
Inne	7	0,7%	1,1%	4	0,6%	3	0,5%
Nie wiem/trudno powiedzieć	79	7,4%	11,9%	38	5,7%	41	6,2%
Ogółem	662	62,0%	100,0%	328	49,5%	334	50,5%
Osoby, które korzystają z Internetu i nie udzieliły odpowiedzi oraz niekorzystający z Internetu	406	38,0%					
Ogółem	1068	100%					

Źródło: opracowanie własne.

Wśród najmłodszych badanych (18–24 lata) (N = 144) najbardziej popularną odpowiedzią na analizowane pytanie było stwierdzenie o szybkości załatwiania spraw przez Internet. Wśród 24–34-latków (N = 211) jako pierwszą odpowiedź wskazywano możliwość realizacji całej procedury administracyjnej bez konieczności wizyty w urzędzie. Mieszkańcy w wieku 35–44 lata (N = 154) także wskazywali najczęściej brak konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy. Osoby w wieku 45–55 lat (N = 112) w odpowiedzi na analizowane pytanie wymieniali brak konieczności wizyty w urzędzie. Wśród najstarszych respondentów 55–65 lat (N = 41) najczęstszą odpowiedzią było stwierdzenie o braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy.

W przebadanej próbie osób z wykształceniem podstawowym było zaledwie 5. Wśród nich jako pierwsze stwierdzenie wymieniono brak konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy. Respondentów z wykształceniem gimnazjalnym przebadano 18, wśród nich najbardziej popularną odpowiedzią było stwierdzenie o szybszym załatwianiu spraw. Dla osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym (N = 122) najczęściej wybieraną odpowiedzią było stwierdzenie wskazujące brak wizyty w urzędzie. Mieszkańcy z wykształceniem średnim (liceum, technikum, N = 274) na pytanie odnoszące się do działań przyczyniających się do zwiększenia odsetka osób korzystających z e-usług publicznych wskazali na szybkość załatwiania spraw przez Internet. Mieszkańców z wykształceniem pomaturalnym/ policealnym w przebadanej próbie było 27. Najpopularniejszą odpowiedzią na analizowane pytanie w tej zbiorowości było stwierdzenie o gwarancji, że złożone elektronicznie dokumenty zostały odnotowane w bazie instytucji. W analizowanej próbie przebadano 63 osoby reprezentujące kategorię wykształcenia – licencjat/ inżynier. Najpopularniejszą odpowiedzią w tym przypadku było stwierdzenie o braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego

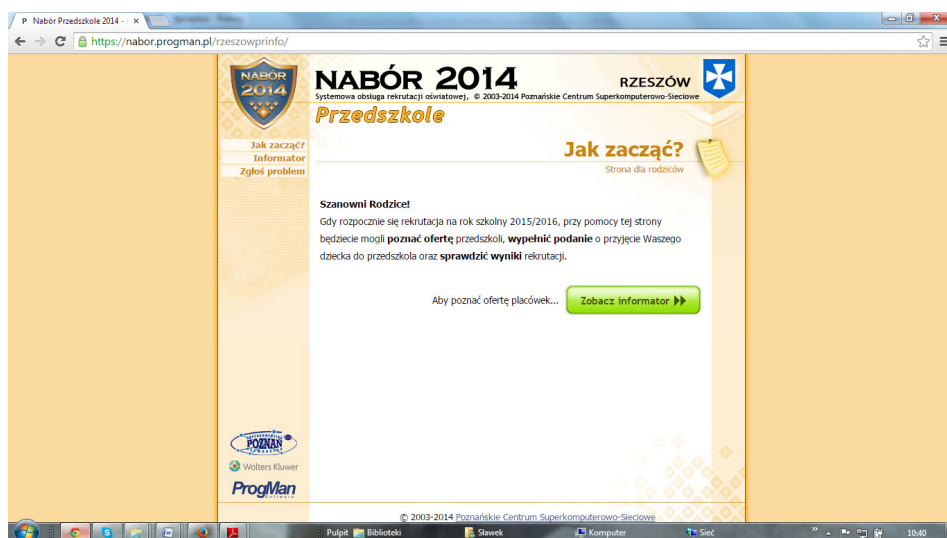
załatwienia sprawy, Osoby z wykształceniem wyższym ($N = 152$) najczęściej wybierali odpowiedź o braku konieczności osobistego stawienia się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy.

Mieszkańców Rzeszowa w próbie było 72 osoby. Wśród nich najbardziej popularnymi odpowiedziami na pytanie wielokrotnego wyboru: „Jakie działania ze strony urzędów skłoniłyby Pana(ią) do załatwienia spraw w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu, a jeśli już Pan(i) korzysta z załatwiania spraw w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu, to jakie działania ze strony urzędu skłoniłyby Pana(ią) do załatwienia ich w większej ilości?” były stwierdzenia dotyczące szybkości załatwiania spraw przez Internet oraz braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy. Mieszkańcy miast o liczbie ludności 50–99 tys. ($N = 95$) najczęściej wymieniali stwierdzenia mówiące o braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie oraz gwarancję minimalizacji ryzyka wycieku danych na zewnątrz. Respondenci z miast 20–49 tys. ($N = 97$) na pierwszym miejscu wskazywali brak konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy, a mieszkańcy miast o liczbie ludności poniżej 20 tys. ($N = 58$) najczęściej wybierali odpowiedź mówiącą o stałym uaktualnianiu informacji na stronach internetowych. Mieszkańcy wsi ($N = 340$) jako pierwszy sposób wymieniali brak wizyty w urzędzie.

Kolejną zmienną, dla której przeprowadzono analizy, był status zawodowy mieszkańców województwa podkarpackiego. Wśród osób pracujących na stałe ($N = 321$) i rolników ($N = 12$) jako najważniejsze działanie ankietowani wymieniali: brak konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy. Osób pracujących dorywczo w analizowanej próbie było 50. Najczęstszą odpowiedzią było stwierdzenie dotyczące szybkości załatwiania spraw przez Internet. Także wśród bezrobotnych ($N = 67$), uczniów/ studentów ($N = 94$) najpopularniejsza była odpowiedź na temat szybkości załatwiania spraw przez Internet. Osób prowadzących własną działalność gospodarczą w analizowanej próbie było 46 i najczęściej wybieraną odpowiedzią było stwierdzenie o braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie. Wśród osób zajmujących się domem ($N = 24$) najpopularniejszą odpowiedzią na analizowane pytanie były stwierdzenia dotyczące braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy oraz gwarancji, że złożone elektronicznie dokumenty zostały odnotowane w bazie instytucji. Emeryci ($N = 39$) wskazywali najczęściej brak konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy.

Ostatnią z analizowanych zmiennych był dochód. Wśród mieszkańców, których dochód miesięczny netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę w gospodarstwie domowym wynosi 499 zł i mniej ($N = 120$), 1000–1499 zł ($N = 108$),

1500–1999 zł (N = 53), 2500 zł i więcej (N = 26) najpopularniejszą odpowiedzią na pytanie dotyczące działań ułatwiających korzystanie z elektronicznej administracji było stwierdzenie o braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy. Respondenci, których dochód miesięczny netto na osobę w gospodarstwie domowym mieści się w przedziale 500–999 zł (N = 243) najczęściej wybierali odpowiedź dotyczącą gwarancji minimalizacji ryzyka wycieku danych na zewnątrz. Wśród osób, których dochód miesięczny netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę w gospodarstwie domowym mieści się w przedziale 2000–2499 zł (N = 22), respondenci wyrażali najczęściej opinię o szybkości załatwiania spraw przez Internet. Mieszkańców, których dochód miesięczny netto (na rękę, po opodatkowaniu) na osobę w gospodarstwie domowym wynosi 2500 zł i więcej w analizowanej próbie było 26. Wśród nich najbardziej popularną odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru było stwierdzenie związane z brakiem konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy.



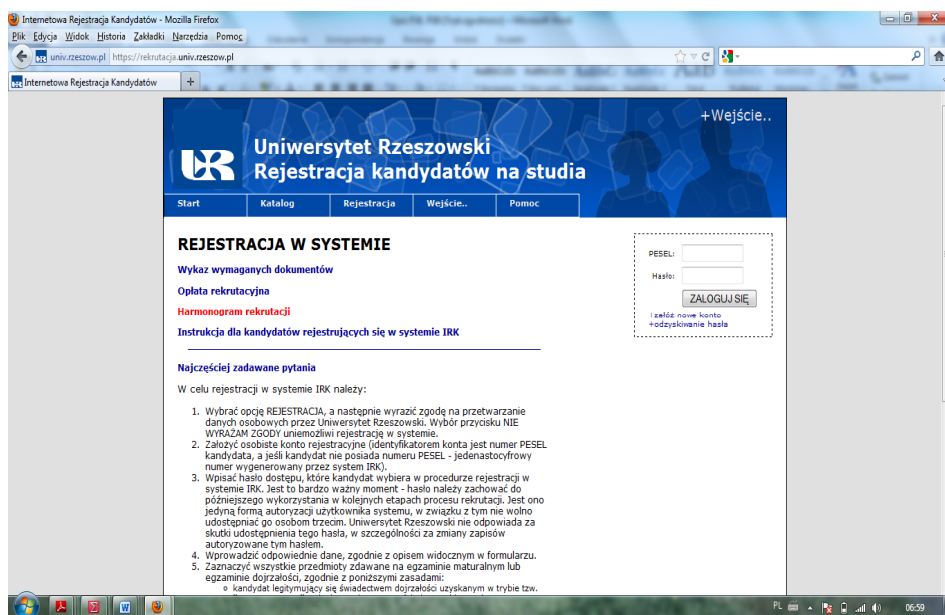
Rysunek 20. Print screen – system rekrutacji do przedszkoli w Rzeszowie

Źródło: Opracowanie własne. <https://nabor.progman.pl/rzeszowprinfo/?service=page/eduPreschool-Info:News>

Podsumowując oceny działań dotyczących udogodnień w zakresie korzystania z e-administracji (pytanie z wielokrotną możliwością odpowiedzi), respondenci na pierwszym miejscu wskazali brak konieczności stawiania się w urzędzie (43,4%), a na drugim miejscu szybkość realizacji czynności administracyjnej

(39,0%). Jak wynika z uzyskanych danych, najskuteczniejszą metodą skłonienia mieszkańców do korzystania z elektronicznej administracji jest eliminacja konieczności wizyty w urzędzie. Należy dążyć do takiej formy realizacji elektronicznych usług publicznych, która wyeliminuje obowiązek stawiennictwa w instytucjach administracji publicznej celem sfinalizowania sprawy urzędowej. Istotne wydaje się prowadzenie działań promocyjnych na temat korzyści wynikających z realizacji e-usług publicznych. Działaniami, które mogą zwiększyć stopień realizacji e-usług, jest eliminacja tradycyjnych usług poprzez „zmuszenie” mieszkańców do korzystania z elektronicznej formy ich świadczenia. Przykładem takich działań może być rekrutacja do przedszkola za pomocą platformy internetowej w Rzeszowie, gdyż tylko za pomocą platformy można dokonać rejestracji dziecka do publicznej placówki przedszkolnej w Rzeszowie.

Kolejnym przykładem obligatoryjności może być system rekrutacji na studia. Na rysunku 21 zaprezentowano elektroniczny system rejestracji kandydatów na studia Uniwersytetu Rzeszowskiego.



Rysunek 21. Print screen – elektroniczny system rejestracji na studia Uniwersytetu Rzeszowskiego

Źródło: Opracowanie własne. <https://rekrutacja.univ.rzeszow.pl/>

Osoby, które w momencie realizacji badania miały jakiekolwiek doświadczenia w kontaktowaniu się z administracją drogą elektroniczną, zostały popro-

szone o ocenę poziomu rozwoju i jakości e-usług w regionie. Ogólna ocena wypadła bardzo korzystnie, co przejawiało się w fakcie, iż rozmówcy byli zadowoleni z rozwiązań, z których do tej pory korzystali, jednak podkreślali, że brak im wiedzy na temat usług innych urzędów w regionie czy na temat poziomu rozwoju tych usług w innych częściach kraju.

Tak, jeśli się logowałem [by wysłać PIT elektronicznie] było wszystko tak wyjaśnione, że no po prostu każdy by sobie z tym poradził. K_9

Oceniam to [składanie PIT-u drogą elektroniczną] bardzo pozytywnie, bo nie zajęło mi wiele czasu znalezienie wszystkich potrzebnych informacji i upewnienie się, że to dobrze wypełniam. I tak samo wypełnienie i złożenie tego też zajęło mi bardzo niedługi czas, a zaoszczędziłem na pewno sporo czasu stania w kolejkach. K_4

I ta platforma, która jest stworzona [EPU – pozwy do sądu], działa bardzo dobrze, nie ma z nią żadnych problemów, działa to bardzo szybko, jest to proste, skuteczne, funkcjonalne, łatwe w obsłudze. K_3

Większość osób zaproszonych do udziału w badaniu, nawet przy pewnych zastrzeżeniach, oceniała pozytywnie kierunek zmian w zakresie załatwiania spraw urzędowych i dostrzegała postęp w liczbie i jakości usług dostępnych za pośrednictwem Internetu. Wspomniane zastrzeżenia dotyczyły przede wszystkim ciągle zbyt skromnej oferty usług elektronicznych w regionie i całym kraju.

Jakby nie mam porównania z innymi miastami, więc trudno mi to oceniać, natomiast mogę się odnieść do poprzednich lat, jak było u nas, i na pewno jest to na plus i jest to rozwijane. Czy jeszcze dałoby się to ulepszyć? – wszystko dałoby się ulepszyć, przypuszczam, że to również. K_5

Gdybym miała ocenić rozwój w skali od 1 do 5, to myślę, że ta ocena byłaby na poziomie trzy i pół, cztery, bo na pewno w tym temacie jest jeszcze dużo do zorganizowania i na pewno wachlarz usług, które można realizować przez Internet, powinien być poszerzony. Aczkolwiek nie jest źle, bo tak naprawdę coraz więcej rzeczy można załatwić w ten sposób. K_3

Raczej nie jestem zadowolony, z tego względu, że tych usług naprawdę mało jest, mały dostęp jest do usług w tych urzędach. K_14

Ciekawe wnioski w kwestii doświadczenia w korzystaniu z elektronicznych usług administracji przyniósł wywiad grupowy z przedstawicielami przedsiębiorców, a więc grupy, która z racji prowadzonej działalności gospodarczej znacznie częściej niż przeciętny obywatel zmuszona jest kontaktować się z urzędami, szczególnie z urzędem skarbowym i Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. Pomiędzy przedsiębiorcy deklarowali codzienne i wielogodzinne użytkowanie Internetu, to skala jego wykorzystania do załatwiania spraw urzędowych jest niewielka. Podobnie jak inni mieszkańcy regionu, przedsiębiorcy korzystali głównie z moż-

liwości wysyłania rocznego zeznania podatkowego drogą elektroniczną, żaden z nich nie posiadał natomiast większych doświadczeń z e-usługami, nie ma profilu zaufanego na ePUAP-ie ani nie dysponuje podpisem elektronicznym. Po części związane jest to z faktem, iż przedsiębiorcy w większości nie zajmują się samodzielnie sprawami rachunkowości, tylko zatrudniają w tym celu księgowych, na które przenoszą znaczną część swoich obowiązków w zakresie kontaktowania się z administracją. Te sprawy, które muszą regulować sami, załatwiają metodą tradycyjną, co wynika po części z przyzwyczajenia, a po części z braku możliwości prowadzenia tego typu spraw drogą elektroniczną (braku oferty e-usług).

Ja najczęściej wybieram się do urzędu jak mi potrzeba zaświadczenia o niezaleganiu w składkach do jakiegoś przetargu, no i niestety nie korzystam z żadnego ePUAP-u, jeszcze nie, nie dotarłam do tego, bo nie założyłam konta. [...] Więc idę i grzecznie proszę o wydanie zaświadczenia, ja się zawsze z miłymi paniami spotykam, więc ja lubię ludzi... FGI_P/R2

To tak jak ja pisałam kiedyś właśnie jakieś zapytanie [elektronicznie] – [...] albo do ZUS-u albo do urzędu skarbowego, nie pamiętam dokładnie, no i dostałam odpowiedź, że proszę przynieść pismo, więc no dla mnie to się mija z celem, bo po to piszę tego maila, żeby, no mail też jest formą pisma, tak? I nie ma problemu, mogę wysłać skan z podpisem, natomiast pani koniecznie chciała, żeby złożyć na okienku oryginał. FGI_P/R4

Nas często ktoś namawia, jako przedsiębiorcę, do korzystania z takich, z takich nie wiem luksusów jak właśnie załatwianie czegoś przez [...] natomiast druga strona [urzędy] dalej jakby [...] nie odbija tej piłeczki, nie przyjmuje, tylko dalej najlepiej jest tam odpisane albo oddzwonione, że najlepiej, żeby Państwo przyszli – załatwimy to wszystko na miejscu. FGI_P/R1

W kontekście realizacji projektów z zakresu e-usług publicznych zapytano mieszkańców korzystających z Internetu (N = 727 na 1068 badanych osób) o takie zapotrzebowanie (tabela 47). W przypadku deklaracji podatkowych osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (22,3%). Nieco mniej ankietowanych chciałoby mieć również, oprócz wspomnianych powyżej funkcji, możliwość dokonania wszelkich koniecznych opłat (17,9%), 6,7% badanych jest zainteresowanych jedynie pobieraniem formularzy ze stron internetowych, a 5,1% planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informacji. Ponadto 8,2% respondentów stwierdziło, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 2,1% nie ma w ogóle zamiaru załatwiać analizowanej kwestii.

Przy realizacji usług związanych z urzędami pracy badane osoby najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (22,3%). Także 10,8% respondentów ma zamiar użyć Internetu

tylko w celu wyszukiwania odpowiednich informacji, a 5,4% jest zainteresowanych jedynie pobraniem formularza. Niewielki odsetek osób (1,4%) chciałby za pomocą e-usług załatwić wszelkie formalności, łącznie z dokonaniem koniecznych opłat. Poza tym 12,8% respondentów stwierdziło, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 9,6% nie ma w ogóle zamiaru załatwiać analizowanej kwestii.

W przypadku spraw związanych z zasiłkami i świadczeniami osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (36,2%), a 11,3% respondentów ma zamiar użyć Internetu tylko w celu wyszukiwania odpowiednich informacji. Dodatkowo 10,4% jest zainteresowanych jedynie pobraniem formularza. Niewielki odsetek osób (3,3%) chciałby za pomocą e-usług załatwić wszelkie formalności łącznie z dokonaniem koniecznych opłat. Jednocześnie 20,5% respondentów stwierdziło, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 18,3% nie będzie realizować takiej usługi.

W przypadku spraw dotyczących dokumentów osobistych osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (25,4%). Nieco mniej mieszkańców chciałoby mieć również, oprócz wspomnianych powyżej funkcji, możliwość dokonania wszelkich koniecznych opłat (25,3%). Także 15,6% badanych jest zainteresowanych jedynie pobieraniem formularzy ze stron internetowych, a 9,3% planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informacji. Poza powyższymi rozkład odpowiedzi wskazuje, że 16,1% mieszkańców twierdzi, że nie potrzebuje Internetu do realizacji takiej usługi, a 8,3% nie przewiduje dokonywania takiej czynności.

W przypadku rejestracji pojazdu mieszkańcy województwa najchętniej przez Internet pobieraliby formularze, korzystali z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (12,1%). Ponadto 10,9% mieszkańców jest również zainteresowanych wszystkimi wyżej wymienionymi funkcjami, łącznie z dokonywaniem płatności. Także 6,8% respondentów ma zamiar jedynie pobrać odpowiedni formularz ze stron internetowych, a 3,6% planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informacji. Oprócz tego 9,9% osób badanych twierdzi, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 8,9% nie ma w ogóle zamiaru załatwiać analizowanej kwestii.

Analizując pozwolenia na budowę, osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystałyby z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (10,9%). Wśród 5,2% mieszkańców preferowane jest wykorzystanie Internetu tylko w celu pobrania stosownego formularza, a pozostałą procedurę wolą załatwić w sposób tradycyjny. W badaniu 5,4% respondentów planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informacji. Zaledwie 3,4% osób badanych byłoby zainteresowanych możliwością pobrania formularza ze stron internetowych, jego

odesłaniem drogą elektroniczną oraz załatwieniem wszelkich koniecznych opłat za pomocą Internetu. Ponadto 12,7% respondentów twierdzi, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 26,9% nie ma w ogóle zamiaru załatwiać analizowanej kwestii. Należy zaznaczyć, że usługę, jaką jest pozwolenia na budowę nie realizuje się często, stąd nie dziwi wynik 40% mieszkańców, którzy nie przewidują dokonywania takiej procedury administracyjnej.

Tabela 47. Zapotrzebowanie na e-usługi publiczne przez Internet (N = 1068, w tym 727 korzystających z Internetu)

Rodzaj e-usługi publicznej	Ogółem		Jakiego typu sprawy urzędowe chciałby(aby) Pan(i) w przyszłości móc załatwiać przez Internet i na jakim poziomie?						
	L	%	Wyszukiwanie informacji	Pobieranie formularzy na następnie tradycyjne składanie	Pobieranie formularzy i ich odesłanie przez Internet	Pobieranie formularzy i ich odesłanie przez Internet razem z dokonaniem wszelkich opłat	Nie potrzebuję Internetu do załatwienia takiej sprawy	Nie przewiduję załatwienia takiej sprawy	W ogóle nie korzystam z Internetu i braki danych
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Deklaracje podatkowe	1068	100%	5,1%	6,7%	22,3%	17,9%	8,2%	2,1%	37,7%
Usługi urzędów pracy dotyczące ofert pracy	1068	100%	10,8%	5,4%	22,3%	1,4%	12,8%	9,6%	37,7%
Sprawy związane z zasiłkami i świadczeniami	1068	100%	7,0%	6,5%	22,6%	2,1%	12,7%	11,4%	37,7%
Sprawy dotyczące dokumentów osobistych	1068	100%	9,3%	15,6%	25,4%	25,3%	16,1%	8,3%	37,7%
Rejestracja pojazdu	1068	100%	3,6%	6,8%	12,1%	10,9%	9,9%	8,9%	37,8%
Pozwolenie na budowę	1068	100%	3,4%	5,2%	10,9%	3,2%	12,7%	26,9%	37,7%
Policja, straż miejska, prokuratura – zgłaszanie skarg i przestępstw	1068	100%	5,6%	5,5%	12,1%	1,5%	19,9%	17,7%	37,7%
Dostęp do bibliotek publicznych	1068	100%	11,5%	5,8%	16,0%	2,3%	15,3%	11,3%	37,7%
Zamawianie i otrzymywanie zaświadczeń lub odpisów stanu cywilnego	1068	100%	3,7%	6,9%	15,1%	15,8%	11,1%	9,6%	37,7%
Zapisywanie do żłobków, przedszkoli, szkół i szkół wyższych	1068	100%	4,0%	5,3%	15,2%	14,7%	9,2%	13,9%	37,7%

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Zmiana adresu zameldowania	1068	100%	3,7%	5,4%	15,2%	11,7%	9,8%	16,4%	37,8%
Załatwianie spraw urzędowych związanych z działalnością gospodarczą	1068	100%	3,5%	3,9%	8,6%	2,9%	8,9%	34,5%	37,7%
Usługi związane ze zdrowiem	1068	100%	7,7%	5,4%	15,2%	9,6%	18,0%	6,5%	37,7%
Załatwienie spraw związanych z religią i Kościołem	1068	100%	5,3%	2,2%	7,4%	4,4%	25,0%	17,3%	38,4%

Źródło: Opracowanie własne.

W przypadku policji, straży miejskiej, prokuratury, a dokładnie zgłaszania skarg i przestępstw do owych instytucji, osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (12,1%). Kilku respondentów (5,6%) ma zamiar użyć Internetu tylko w celu wyszukiwania odpowiednich informacji, a 5,5% jest zainteresowanych jedynie pobraniem formularza. Niewielki odsetek osób (1,5%) chciałby za pomocą e-usług załatwić wszelkie formalności łącznie z dokonaniem koniecznych opłat. Poza powyższymi, 19,9% badanych stwierdziło, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 17,7% nie ma w ogóle zamiaru załatwiać analizowanej kwestii.

Analizując rozkład odpowiedzi w zakresie korzystania z biblioteki, należy skonstatować, że osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (16%). Także 11,5% respondentów ma zamiar użyć Internetu tylko w celu wyszukiwania odpowiednich informacji, a 5,8% jest zainteresowanych jedynie pobraniem formularza. Realizacja kompleksowej usługi łącznie z dokonaniem płatności została wskazana przez niewielką część mieszkańców (2,3%). Jednocześnie 15,3% badanych nie potrzebuje Internetu, aby realizować omawianą e-usługę, a 11,3% nie będzie korzystać z niej. W przypadku tej usługi należy zaznaczyć, że jest ona specyficzna i trudno podczas jej realizacji pobierać odpowiednie formularze, gdyż są one formularzami aktywnymi zamieszczonymi bezpośrednio na stronie www biblioteki.

W przypadku zamawiania i otrzymywania zaświadczeń lub odpisów stanu cywilnego osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze, korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną oraz dokonywały koniecznych opłat (15,1%). Nieco mniej ankietowanych chciałoby mieć możliwość korzystania ze wszelkich powyższych usług, poza dokonywaniem opłat (15,8%). Rozkład odpowiedzi wskazuje, że 6,9% badanych jest zainteresowanych jedynie pobieraniem formularzy, a 3,7% planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informa-

cji. Ponadto 11,1% respondentów oświadczyło, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 9,6% nie przewiduje realizacji takiej usługi.

Gdy chodzi o zapisy do żłobków, przedszkoli, szkół i szkół wyższych, osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (15,1%). Nieco mniej ankietowanych chciałoby mieć również, oprócz wspomnianych powyżej funkcji, możliwość dokonania wszelkich koniecznych opłat (14,7%). Oprócz tego 5,3% badanych jest zainteresowanych jedynie pobieraniem formularzy ze stron internetowych, a 4,0% planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informacji. Poza tym 9,2% ankietowanych stwierdziło, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 13,9% nie ma w ogóle zamiaru załatwiać analizowanej kwestii.

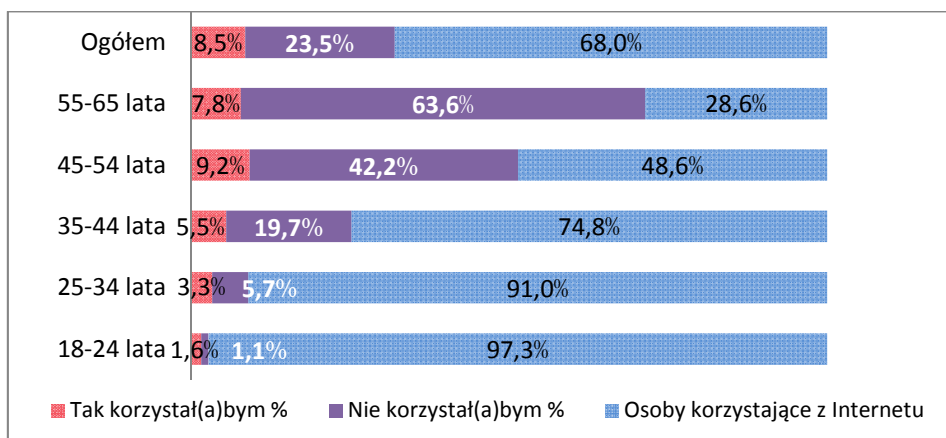
Podczas zmiany adresu zameldowania osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (15,2%). Nieco mniej ankietowanych chciałoby mieć również, oprócz wspomnianych powyżej funkcji, możliwość dokonania wszelkich koniecznych opłat (11,7%). Kilku (5,4%) badanych jest zainteresowanych jedynie pobieraniem formularzy ze stron internetowych, a 3,7% planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informacji. Jednocześnie 9,8% mieszkańców nie potrzebuje omawianego medium do realizacji spraw urzędowych drogą elektroniczną oraz 16,4% nie będzie realizowało takiej sprawy.

W przypadku załatwiania spraw urzędowych związanych z działalnością gospodarczą osoby badane najchętniej przez Internet pobierałyby formularze i korzystały z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (8,6%). Także kilku mieszkańców (3,9%) ma zamiar pobrać jedynie odpowiedni formularz ze stron internetowych, a 3,5% chce użyć Internetu tylko do wyszukania odpowiednich informacji. Stosunkowo niewielu respondentów (3,9%) chciałoby móc zrealizować kompleksową usługę, łącznie z opłatami. Ponadto 8,9% respondentów stwierdziło, że nie potrzebuje Internetu do załatwiania tego typu sprawy, a 38,4% nie ma w ogóle zamiaru załatwiać analizowanej kwestii. Tak duży odsetek odpowiedzi nie powinien dziwić, gdyż nie każdy mieszkaniec prowadzi działalność gospodarczą.

W kwestii usług związanych ze zdrowiem mieszkańcy najchętniej przez Internet pobieraliby formularze i korzystali z opcji ich odsyłania drogą elektroniczną (15,2%). Poza tym 15,3% ankietowanych chciałoby mieć również, oprócz wspomnianych powyżej funkcji, możliwość dokonania wszelkich koniecznych opłat (9,6%). Także 7,7% badanych planuje użyć Internetu tylko do wyszukiwania informacji, a 8,7% jest zainteresowanych jedynie pobieraniem formularzy ze stron internetowych. Jednocześnie 18% nie potrzebuje Internetu, aby zrealizować omawianą usługę, a 6,5% nie będzie jej w ogóle realizowało.

W ramach badania zadano respondentom, którzy nie korzystają z Internetu, pytanie: „Załóżmy, że jeżeli umiał(a)by Pan(i) korzystać z Internetu, to czy byłby(a) Pan(i) skłonny(a) załatwiać swoje sprawy urzędowe w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu?”. Na pytanie odpowiedziało 341 niekorzystających z Internetu na 1068 respondentów. Należy jednak zaznaczyć, że pytanie o e-usługi zadano respondentom niekorzystającym z Internetu, a tym samym mogą oni nie posiadać wiedzy dotyczącej funkcjonowania analizowanej elektronicznej administracji. Obecni podczas wywiadu ankieterzy mieli za zadanie wyjaśnić możliwe funkcjonalności (m.in. pobieranie dokumentów), w związku z tym informacje otrzymane z niniejszego bloku pytań należy traktować jako powierzchowną (wstępną) eksplorację badawczą. Analiza zgromadzonego materiału wskazuje, że nie występują istotne statystycznie zależności pomiędzy zamiarem korzystania a płecią, wykształceniem, sytuacją zawodową oraz dochodami. Jedynie wiek i miejsce zamieszkania różnicuje statystycznie związki.

W celu sprawdzenia istotności związku między wiekiem osób badanych niekorzystających z Internetu ($N = 341$) a odpowiedzią na analizowane pytanie przeprowadzono test istotności różnic – chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 18,23$; $df = 4$; $p < 0,01$). Wiek różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie. Szczegółowy rozkład zapotrzebowania zaprezentowano na wykresie 10.

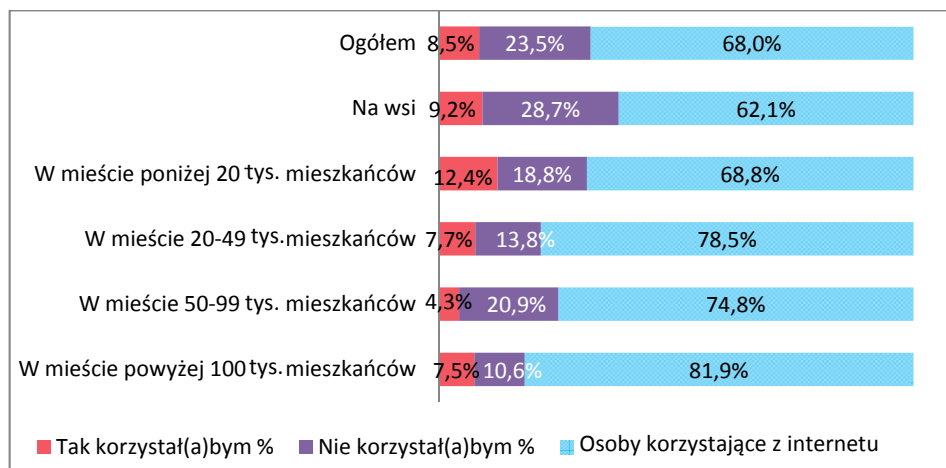


Wykres 10. Zapotrzebowanie wśród niekorzystających z Internetu na e-usługi publiczne a wiek (wśród 341 niekorzystających z Internetu na $N = 1068$)

Źródło: opracowanie własne.

W celu sprawdzenia istotności związku między miejscem zamieszkania a zamiarem korzystania z elektronicznych usług publicznych wśród osób nie-

używających Internetu (N = 341) przeprowadzono test chi-kwadrat, który okazał się istotny statystycznie ($\chi^2 = 9,84$; $df = 4$; $p < 0,05$). Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje wykres 11.



Wykres 11. Zapotrzebowanie wśród niekorzystających z Internetu na e-usługi publiczne a miejsce zamieszkania (wśród 341 niekorzystających z Internetu na N = 1068)

Źródło: opracowanie własne.

Mieszkańców województwa podkarpackiego zapytano o oczekiwania związane z możliwością realizacji elektronicznych usług publicznych w przyszłości. Najczęściej dominują oczekiwania, które wyeliminują konieczność osobistego stawiania się w urzędzie. Dotyczy to praktycznie wszystkich usług. Poniżej zaprezentowano szczegółową analizę w rozbiciu na cechy demospołeczne.

Wśród respondentów (N = 341 na 1068 przebadanych mieszkańców województwa) najczęściej wymienianą odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Jakie działania ze strony urzędów skłoniłyby Pana(ią) do załatwiania spraw urzędowych w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu?” była odpowiedź: „żadne działania – nie potrzebuję tego” (47,6%). W badaniu 10,1% rozkładu odpowiedzi uzyskało stwierdzenie: „brak konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy”. Także 10,1% odpowiedzi w opinii ankietowanych wskazuje, że takim działaniem powinno być zapewnienie szybszego załatwienia sprawy. Nieco mniejszy odsetek odpowiedzi (8,6%) wskazuje, iż niezbędne byłoby szkolenie w zakresie składania pism/dokumentów za pomocą Internetu oraz obniżenie kosztów załatwiania sprawy. Obniżenie kosztów było kolejną najczęściej wymienianą

zaletą (7,5%). W badaniu 7,4% odpowiedzi dotyczyło gotowości załatwiania spraw urzędowych w instytucjach administracji publicznej za pomocą Internetu, gdyby tylko możliwy był jednocześnie kontakt telefoniczny z urzędnikiem w trakcie składania pism/dokumentów za pośrednictwem Internetu. Najmniej popularną odpowiedzią na analizowane pytanie było stwierdzenie: „kampania informacyjna dotycząca korzystania z Internetu w celach składania pism/dokumentów w urzędach” (5,0%). Ponadto 3,8% odpowiedzi zawiera sformułowanie „nie wiem/ trudno powiedzieć”.

Wśród kobiet najbardziej popularną odpowiedzią na analizowane pytanie była odpowiedź: „żadne działania – nie potrzebuję tego”, następnie wskazywano zapewnienie szybszego załatwienia sprawy. Wśród mężczyzn na pierwszym miejscu także wymieniana była odpowiedź, że żadne działania nie zapewnią zwiększenia korzystania z e-usług, ale na drugim miejscu znajdowała się odpowiedź dotycząca braku konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy.

Wśród najmłodszych uczestników badania (przedział wiekowy 18–24 lata) najbardziej popularną odpowiedzią na analizowane pytanie była odpowiedź: „brak konieczności osobistego stawiania się w urzędzie w celu całkowitego załatwienia sprawy”. Natomiast wśród 24–34-latków, 35–44-latków, 45–55-latków oraz w najstarszej kategorii wiekowej najczęściej stwierdzano: „żadne działania – nie potrzebuję tego”.

Pozostałe analizowane cechy społeczno-demograficzne i ich liczebności są zbyt małe, więc nie dokonano obliczeń. Należy jednak zaznaczyć, że na pierwszym miejscu w większości przypadków respondenci wskazywali, że żadne działania nie spowodują zwiększenia odsetka osób korzystających z elektronicznej administracji.

Ważnym zagadnieniem z punktu rozwoju elektronicznej administracji są różnego rodzaju przedsięwzięcia, dzięki którym istniałaby możliwość zwiększenia liczby mieszkańców (a także przedsiębiorców), którzy korzystaliby z tej formy kontaktu z urzędami. Kilku respondentów wskazywało, że najlepszym sposobem zwiększenia liczby obywateli korzystających z e-usług jest powszechna dostępność tychże usług.

Nie co mogłoby skłonić, ale... może inaczej, skłonić mogłoby to, żeby te aplikacje były gotowe, żeby można z nich było korzystać. Bo nie ma możliwości korzystania. [Wywiad 3 – prezes spółdzielni, gmina miejsko-wiejska]

Samo to się obroni, w sytuacji gdy to już będzie funkcjonowało, będzie łatwe i dostępne, to ludzie się do tego przekonają. Nie będzie problemów z obsługą, to poziom zaufania do tych instrumentów będzie znaczący. [Wywiad 7 – dyrektor biura zarządu, gmina miejska]

W opinii respondentów najważniejszym sposobem zwiększenia odsetka osób korzystających z elektronicznej administracji jest ukazanie korzyści wynikających z zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych do kontaktów z instytucjami administracji publicznej. Poniżej zamieszczono informacje dotyczące ich promowania, dzięki czemu możliwe byłoby zwiększenie liczby osób korzystających z tej formy komunikacji.

Jeżeli chcemy podnieść poziom wykorzystywania e-usług, należy nałożyć większy nacisk w pokazanie, w jaki sposób można z tego korzystać. Akcje informacyjne można by było robić z czego można korzystać. [Wywiad 5 – członek zarządu, gmina miejska]

Na pewno akcje promocyjne, żeby przekonać społeczeństwo, że to działa, że to funkcjonuje, że to jest wygodne, że to oszczędza czas, że dostaną kompetentną odpowiedź, że szybciej dostaną zaświadczenie, że nie będą musieli się zwalniać z pracy czy czegoś innego robić, żeby sobie to załatwić. Jeżeli chodzi o podatki – jak najbardziej tak. Nawet taka sprawa, jak rejestracja do lekarza moim zdaniem mogłaby być również drogą elektroniczną. SP ZOZ-y też mają swoją stronę internetową i np. niekoniecznie zdarza się, że numer tam podany do danej poradni odpowiada tej poradni albo że w ogóle ktoś odbierze ten numer. Już nie mówiąc o drodze e-mailowej. Choć zdarzają się np. szpitale... Ja znalazłam w gazecie ranking szpitali onkologicznych (w „Polityce” to było) i pierwszy szpital, który był w tym rankingu nie miał, nie podano strony internetowej. Dopiero drugi albo trzeci miał podaną stronę internetową. Ja weszłam na tę stronę internetową. Znalazłam tam jakiś e-mail, bardzo ogólny i np. zeskanowałam wszystkie zaświadczenia o stanie zdrowia tej osoby, o którą mi chodziło, i wysłałam, nie licząc na to, że ktoś to tak naprawdę przeczyta i ku mojemu zdumieniu (to był Szpital Onkologiczny w Łodzi), na drugi dzień zadzwonił do mnie ordynator tego szpitala i powiedział, że widział te wyniki, widział te informacje i prosi, żeby ta osoba jak najszybciej zgłosiła się do szpitala, co jest dla mnie super zaskoczeniem i faktycznie ta osoba pojechała. [Wywiad 19 – prezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Wiceprezeska stowarzyszenia zwracała uwagę na konieczność odpowiedniego promowania wykorzystania elektronicznych usług. Ważnym elementem promocji powinno być dostosowanie kampanii promocyjnych do odpowiedniej grupy odbiorców oraz dobór odpowiednich kanałów promocji.

Hmm... promowanie. Akurat w ramach Programu Operacyjnego dla województwa podkarpackiego nie ma zbyt wielu środków na promowanie, jest to program skierowany na inwestycje, jest to program inwestycyjny, więc na promocję tam urząd naprawdę nie ma za wiele środków przewidzianych. Z drugiej strony pytanie – promować – jak? Bo trzeba by było sobie zdefiniować, kto tak naprawdę z tych usług ma korzystać, bo wyobrażam sobie, że promocja skierowana do młodych osób, do 30., 40. roku życia to będzie inna promocja niż do osób powyżej 45., plus 50. To jest inna promocja, to na pewno są inne kanały. Bo nie możemy promować korzystania z Internetu za pomocą Internetu, wśród osób, które z tego Internetu nie

korzystają. To trzeba by było zdefiniować, do kogo ta promocja powinna być skierowana, kto ma być nią objęty i trzeba by oszacować koszty – czy to jest opłacalne. Bo wydaje mi się, że na pewne zmiany trzeba czasu. Ludzie się na początku też obywali bez kont elektronicznych, bankowych, w chwili obecnej niemal każdy oprócz takiego tradycyjnego konta w banku, ma też dostęp do konta elektronicznego. Więc wydaje mi się, że to na pewno czas, czy promocja?... no, promocja na pewno, tylko trzeba zdefiniować: jaka? i do kogo? [Wywiad 25 – wiceprezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

W akcje promocyjne w zakresie korzystania ze szkoleń informatycznych i e-usług powinni być zaangażowani lokalni liderzy i organizacje, tj. stowarzyszenia – ochotnicze straże pożarne, lokalne grupy działania, koła gospodyń wiejskich, biblioteki itp. Należy wykorzystywać w znacznym stopniu tradycyjne środki przekazu.

Podczas prowadzonych rozmów w 2014 roku podjęty został temat tego, czy władze (państwowe i samorządowe) oraz sami urzędnicy powinni angażować się w promowanie elektronicznych usług administracji, a jeśli tak – jakie metody oddziaływania na obywateli byłyby w tym zakresie najskuteczniejsze. Tylko w jednym przypadku pojawił się duży sceptycyzm w kwestii sensowności promowania e-usług, będący konsekwencją przekonania, iż nic tej osoby nie jest w stanie przekonać:

Nie mam pojęcia, jak można byłoby zachęcić. Nie wiem. Mnie by na przykład nic nie zachęciło, więc nie mogę niczego zaproponować dla kogoś. NK_8

Pamiętać należy również, iż pierwszym krokiem, który służyć ma zachęceniu obywateli do korzystania z elektronicznych usług administracji są czynniki już wymienione, a więc dostępność Internetu dla większości/wszystkich mieszkańców oraz stworzenie prostych i przejrzystych systemów służących załatwieniu sprawy przez Internet. Jeśli te wymogi są spełnione, na zainteresowanie e-administracją wpływać będzie dalsza promocja, a warto podkreślić, iż większość osób uczestniczących w wywiadach indywidualnych uważała, że w przypadku gdy urzędy oferować będą jakiekolwiek usługi w formie elektronicznej, ich promowanie jest niezbędne. W opinii mieszkańców regionu promocja ta powinna przybierać jedną z dwóch form: kampania społeczna, masowa reklama (media, ulotki, plakaty itp.) uświadamiająca istnienie określonego rozwiązania oraz podająca podstawowe informacje na temat sposobu jego wykorzystania.

Ludzie muszą wiedzieć, że mogą w taki sposób coś załatwić w urzędzie, że wcale nie muszą fatygować się osobiście [...] więc ta kampania promocyjno-informacyjna to jest pierwsza rzecz. K_13

Ja do niedawna [...] nie wiedziałam, że można w ogóle tak sobie uprościć życie i zaoszczędzić czas i załatwić jakieś tam sprawy przez Internet. [...] I wydaje mi się,

że powinno się propagować, częściej o tym mówić. Nie wiem, czy poprzez jakieś ulotki, reklamy. Powinno, powinno być to propagowane. NK_10

Jest to na pewno reklama jakaś – żeby po prostu wszyscy wiedzieli, że jest taka możliwość, jest taka opcja. Nie wiem, jakieś ulotki, plakaty, no na pewno w regionalnej telewizji jakąś reklamę taką małą zrobić. Podać informacje do wiadomości publicznej, żeby po prostu to bardziej nagłośnić... K_1

Informowanie obywateli bezpośrednio przez urzędników przy okazji kontaktów osobistych i telefonicznych:

Może na przykład urzędnicy przy rozmowie takiej, jeżeli ktoś przyjdzie, to mogą wspomnieć właśnie, że taką a taką rzecz można zrobić w domu, z komputera, nie wychodząc z domu. NK_2

Nawet przy tradycyjnym odwiedzaniu powinna być taka informacja, że nie musi pani po raz kolejny przychodzić do nas i składać ten formularz, tylko można to zrobić drogą elektroniczną. K_5

Zapewnienie praktycznych form zapoznania się z procedurą załatwienia sprawy przez Internet poprzez: szkolenia, prezentowanie aplikacji w działaniu osobom przychodzącym do urzędu, oferowanie filmów instruktażowych, itp.

Trochę jakiegoś takiego prostego szkolenia, nie wiem, żeby to może nie było takie skomplikowane wszystko. NK_4

Nie wiem czy... to by musiało być w sensie, że usiąść i pokazać. Nie wszyscy są tacy, którzy chętnie siadają i sami dochodzą, jest gros osób, którzy myślę, że sami nie, tylko jak pokażą, to będzie. Może tutaj bardziej takie akcje face-to-face i pokazać krok po kroku jak to się robi. K_2

Niektórzy wspominali o jednej z tych form promocji, inni o większej ich liczbie, jednak bez względu na to widać, iż zaproponowane rozwiązania uzupełniają się wzajemnie i mogą być wykorzystywane komplementarnie. O potrzebie promocji dostępnych rozwiązań e-administracji świadczy również fakt, iż część rozmówców była zaskoczona, słysząc o funkcjonowaniu w ich urzędach pewnych rozwiązań elektronicznych. Rozmówcy przekonywali, iż taka informacja w żaden sposób nie była im przekazywana.

W życiu mnie nikt nie zachęcał z urzędów, żebym jakoś przez Internet korzystała [...]. W urzędzie się nigdy nie spotkałam z czymś takim, że pani powiedziała, że coś może przez Internet będę chciała zakładać, prawda? Chociaż pani wie mniej więcej, co trzy miesiące chodzę i proszę o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w składkach, prawda? No bo się składa te przetargi, więc trzeba mieć aktualne. I w życiu mi nie złożyła oferty takiej, żeby może jakiś ePUAP było. Coś się takiego dowiedziałam od męża, więc w tej kwestii na pewno to oni tego nie robią. FGI_P/R2

9.11. Projekty związane ze społeczeństwem informacyjnym w województwie podkarpackim

W województwie podkarpackim realizowany jest projekt Podkarpacki System e-Administracji Publicznej, którego wykonanie związane jest ze *Strategią Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013*. Celem projektu jest uruchomienie w skali województwa jednorodnego systemu obiegu dokumentów i zarządzania sprawami administracyjnymi oraz dostarczenie e-usług publicznych. Podczas wywiadów respondenci poświęcili bardzo dużo uwagi projektowi, podkreślając zarówno korzyści, jak i problemy związane z realizacją przedsięwzięcia. Wśród wymienianych korzyści wskazywano na wymianę sprzętu komputerowego w poszczególnych instytucjach. Dodatkowo respondenci zwracali uwagę na integrację administracji samorządowej w województwie w zakresie wymiany informacji w postaci elektronicznej pomiędzy poszczególnymi urzędami. Poniżej zamieszczono wypowiedzi świadczące o korzyściach wynikających z realizacji przedsięwzięcia.

Fizycznie dokonana zostanie wymiana sprzętu w całym urzędzie. [Wywiad 2 – zastępca burmistrza]

Po pierwsze, po raz pierwszy wyszło rozwiązanie, które będzie takie samo we wszystkich powiatach – to już jest w ogóle hit, no nie! Bo ten problem nie będzie się kumulował w urzędzie na tym jednym informatyku, że on sam ma ten problem, tylko jest jakaś tam grupa, która będzie to nadzorowała, będzie to pilotażowała, no i może to rozwiązanie będzie jakieś bardziej kompletne. No i tak wszyscy czekamy od 2008 roku. To jest tak przesuwane co roku... [Wywiad 22 – informatyk, starostwo powiatowe]

Takimi działaniami musiałoby być stworzenie jednego interfejsu administracji, czyli żeby to nie było, że każdy urząd wymyśla swoje rozwiązanie i wysyłając taki dokument elektroniczny do pięciu urzędów trzeba przejść przez pięć różnych barier. Jednym z założeń tego projektu PSeAP jest wspólna skrzynka podawcza, myślę, że to by była dobra rzecz zapoczątkowująca taką wymianę. [Wywiad 25 – kierownik referatu, gmina miejsko-wiejska]

Niestety, rozmówcy w zdecydowanej większości poświęcali więcej uwagi kwestiom związanym z barierami niż korzyściami wypływającymi z realizacji projektu. Głównym powodem są opóźnienia we wdrażaniu przedsięwzięcia. Opóźnienia wynikają z uregulowań prawnych – konieczność uzgodnień międzyresortowych (w zakresie niedublowania funkcjonalności ePUAP-u) jak również uzgodnień z Komisją Europejską. Na podstawie Stanowiska Centrum Systemów Informatycznych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Departamentu Administracji Publicznej MSWiA stwierdzono, że wniosek PSeAP

nie powieli funkcjonalności projektu ePUAP, a poprzez integrację z platformą ePUAP będzie tworzył jednolity, bezpieczny i zgodny z prawem elektroniczny kanał udostępniania usług publicznych przez administrację publiczną²³⁶. Realizacja regionalnego projektu w województwie podkarpackim powinna także bazować na doświadczeniach innych regionów, np. województwa śląskiego wdrażającego projekt SEKAP – System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej²³⁷. Dodatkowo należy zwrócić uwagę na stopień skomplikowania w realizacji projektów informatycznych i co cię z tym wiąże, na przygotowanie odpowiednich dokumentacji związanych z procedurami przetargowymi. Przygotowanie specyfikacji wymaga przeprowadzenia skomplikowanych prac analitycznych. Kolejnym poruszonym zagadnieniem jest konieczność przesuwania środków finansowych – przeznaczonych na wkład własny – na kolejne lata budżetowe. Tak o problemach związanych z realizacją projektu wypowiadali się przedstawiciele jednostek samorządu terytorialnego z terenu województwa.

My tego nie mamy jeszcze. Jeśli chodzi o nasze województwo, to w mojej ocenie subiektywnej, to „wisi jeszcze wszystko w dużych zawiasach”. Tam, gdzie powinno to już funkcjonować od ponad roku, bo cały ten system PSeAP jest już trzeci rok, cały czas mówi się o nim, ale cały czas nie jest wdrożony systemowo, w sensie wymiany sprzętu, wprowadzenia serwerów, które obsługiwałyby cały system i przeszkolenia pracowników w prowadzeniu odpowiednich aplikacji i programów użytkowych, które mają ten system synchronizować i pracować na nim. Tego nie ma. Mówi się bardzo dużo o alokacji 2007–2013, że ten projekt jest wdrażany, ale tu jest duże zaniechanie ze strony Urzędu Marszałkowskiego... Problemy są formalne z wdrożeniem tego systemu: przetargiem, chodzi o wykonawcę fizycznego. Projekt jest, umowy podpisane są między beneficjentami, natomiast nie ma dzisiaj fizycznie wykonawcy tego projektu. Nie robi to Urząd Marszałkowski, robi to firma komercyjna, która dostarczy urządzenia, oprogramowania, zbuduje system. [Wywiad 2 – zastępca burmistrza]

My mamy zarezerwowane pieniądze na realizację i nie mogę wydać tych pieniędzy, trzymam je w budżecie, z roku na rok przepisuję je, podpisuję aneksy do tych umów, które i tak są nierealizowane. Mieliśmy wielki zapał do tego. To wszystko było tworzone na szybko, miało być już, już, a się okazało, że zapał zdechł, rozmyto tą całą sprawę [Wywiad 11 – wicestarosta]

To jest projekt robiony w ramach RPO Województwa Podkarpackiego i cała ta procedura trwa – odczytywanie wniosku, był także duży problem z podpisywaniem umów bilateralnych do końca – trwało to kilka miesięcy. Przetarg został rozstrzygnięty, ale to trwa, bo są procedury. Przygotowanie dokumentacji, podpisanie niezbędnych do-

²³⁶ <http://www.umwp.podkarpackie.pl/index.php/pl/si/956-pseap-zgoda-na-przystupienie-do-realizacji-projektu> Dostęp 20.01.2013 r.

²³⁷ J. Banasikowska, *Stan realizacji i perspektyw rozwoju e-administracji w Polsce*, Wyd. UE, Katowice 2011.

kumentów. Na razie nie wyszliśmy poza obszar administracyjny, ale to już jest rozstrzygnięte. Wczoraj została zakończona procedura na wyłonienie inżyniera kontraktu. On przygotowuje i zaktualizuje dokumentację, bo projekt ruszył w 2008 roku, więc 3 lata trwało przygotowanie tych wszystkich dokumentów. Trzeba je uaktualnić i miejmy nadzieję, że w połowie roku już będzie realizacja projektu rzeczywista. Sprzęt będzie dochodził do gmin, będzie elektroniczny obieg dokumentów, struktura sieciowa, bo oprócz tego było tam też wykonanie sieci wg kategorii 6+, żeby to spełniało dość wysokie kryteria. [Wywiad 21 – główny specjalista, DSI UMWP].

Bo tak naprawdę my od kilku lat nic nie robimy, w cudzysłowie „nic”, bo wiąże nas projekt PSeAP, w którym nam sporo rzeczy obiecano, sporo rzeczy miało być zapewnione, jednocześnie przyblokowano możliwość składania kolejnych wniosków o inne projekty związane z e-administracją i właściwie to nam tak przyblokowało informatyzację administracji na dobrą sprawę 3 lata. [...] I myślę, że to nie dotyczy tylko naszego urzędu, dlatego że zapowiedzi były bardzo szumne. Rzeczywiście odbył się pierwszy nabór w tym RPO WP, najpierw miało być w 2004, potem chyba w 2007 roku, albo w 2008, już nie pamiętam, wpłynęło niewiele projektów, dlatego że wszyscy czekali na ten system, więc żeby nie powielały się zakresy, nie przygotowywano projektów. No i w jakiej sytuacji dzisiaj jesteśmy, mamy sprzęt, jaki mamy, nie kupujemy nowego, łątamy to, co możliwe, jeżeli jest jakaś potrzeba to już ten zakup następuje. Natomiast sprzęt informatyczny oczywiście się dewaluuje i jest potrzeba wymiany bardzo szybko. Tym bardziej że działamy w różnych systemach, szybkość działania, przesyłu informacji jest bardzo ważna i to jak gdyby jest zablokowane i to się dzieje na lata następne. Zapowiedź jest środków w 2012 roku, w styczniu mają być nabory wniosków i strona Urzędu Marszałkowskiego jest taka, takie stanowisko, że wszyscy ci, którzy korzystają w PSeAP-ie, są w tym PSeAP-ie partnerami, nie będą mogli składać wniosków w zakresie e-usług administracji. U nas jest sytuacja taka, że kończy się jak gdyby umowa na te systemy wewnętrzne, prawda, wspomagają jak gdyby prace urzędu i chcielibyśmy na to przygotować wniosek. Z takimi zapytaniem skierowaliśmy do Urzędu Marszałkowskiego, no i Wrota Podkarpackie pokazują wprost już informację, że ci, którzy są w tym PSeAP-ie, na e-usługi w administracji składać wniosków nie będą mogli. [Wywiad 28 – sekretarz, gmina miejska]

W ramach badania przeprowadzono rozmowy w dwóch samorządach, które nie uczestniczą w projekcie PSeAP. Warunkiem uczestnictwa w projekcie jest niepowielanie działań finansowanych ze środków Unii Europejskiej. Niektóre gminy w ramach perspektywy finansowej 2004–2006 wprowadziły elektroniczny obieg dokumentów i w związku z tym nie mogły uczestniczyć w omawianym przedsięwzięciu, gdyż finansowane były powielające się działania.

Niektóre gminy siedzą i czekają, a niektóre się z tego wypisują, bo już mają dość czekania. Przez te 3 lata można było napisać jakieś inne projekty. Realizowaliśmy projekt odnośnie do systemu obiegu dokumentów, ale potem okazało się, że nam się to powiela z PSeAP-em. My to oczywiście wzięliśmy w celach testowych i przekazaliśmy do GOPS-u [W13 – informatyk, gmina wiejska]

Może się trochę pośpieszyliśmy i wyszliśmy przed szereg, ale skorzystaliśmy na bieżąco z tego, co nam Urząd Marszałkowski oferował, nieświadomie wykluczając się z PSeAP-u. W tamtym momencie, bo teraz jesteśmy świadomi tego, że nie możemy z tego korzystać. Myśmy w zasadzie brali udział równolegle w obydwu projektach, dopóki Urząd Marszałkowski pokorzył te programy, i niestety musieliśmy się wycofać. [Wywiad 8 – wójt, gmina wiejska]

Problem związany z przedłużaniem się procedur administracyjnych dotyczy także kolejnego projektu finansowanego ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013.

Jest PSeAP, PSIM (Podkarpacki System Informacji Medycznej) – też „leży”, mamy podpisane trzy lata temu umowy, zarezerwowane pieniądze; szpitale też liczą na to, że coś z tego będzie – trzy lata czekają, nie ma nic. PSeAP „leży” tak samo trzy lata. Fundusze unijne nawet ograniczyły nas tutaj, jeżeli chodzi o informatyzację, bo trzy lata nikt nic nie kupuje. Gdyby ten system był wdrożony w takim szybkim tempie, w jakim był zapowiadany, to byłaby piękna sprawa, bo przede wszystkim uzyskalibyśmy lepszy sprzęt i dostęp do Internetu może byłby lepszy. [Wywiad 11 – wicestarosta]

Przedstawiciele dwóch gmin biorących udział w badaniu wskazywali, że uczestniczą w realizacji projektu z działania 8.3 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka – Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu – eInclusion²³⁸. Projekty mają na celu dostarczenie Internetu do grup, które są narażone na wykluczenie cyfrowe. Jedną z grup docelowych są dzieci, które pochodzą z rodzin w trudnej sytuacji materialnej i społecznej, uprawniającej do uzyskania stypendiów socjalnych, typowane do otrzymania wsparcia we współpracy ze szkołą oraz/lub ośrodkami pomocy społecznej. Poniżej zamieszczono wypowiedź, wskazującą na duże zainteresowanie w zakresie dostępu do Internetu.

Bardzo pozytywnie oceniam politykę Unii w tym zakresie, jest bardzo dobra. Urzędy mogą korzystać z pieniędzy unijnych. Dobrym przykładem jest ten projekt dotyczący wykluczenia cyfrowego, to świetna rzecz. Wnioski złożyło około czterysta parę osób, na 300 komputerów [Wywiad 27 – naczelnik, gmina miejska]

Organizacje pozarządowe ze względu na swoją specyfikę mogą realizować projekty z zakresu społeczeństwa informacyjnego. Środki na realizację przedsięwzięć zazwyczaj pochodzą od grantodawców (m.in. FIO – Fundusz Inicjatyw Obywatelskich), a także ze źródeł Europejskiego Funduszu Społecznego.

²³⁸ Zob. S. Wilk, *Minimalizacja wykluczenia cyfrowego – działanie 8.3 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka* [w:] *Rola informatyki w naukach ekonomicznych i społecznych*, Kielce 2010; tenże, *Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu w ramach działania 8.3 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka* [w:] „Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy”, z. 22, Wyd. UR, Rzeszów 2011.

Są to głównie środki z Europejskiego Funduszu Społecznego, bo przecież Unia Europejska przykłada bardzo dużą wagę do zagadnienia społeczeństwa informacyjnego, jest to przecież jedna z polityk horyzontalnych Unii i żaden projekt nie może się obejść bez tego elementu. [Wywiad 1 – prezes stowarzyszenia, gmina miejska]

Organizacje pozarządowe realizują przedsięwzięcia, w ramach których prowadzone są szkolenia informatyczne dla różnych grup odbiorców, najczęściej osób z obszarów wiejskich, bezrobotnych, osób starszych czy kobiet.

Staramy się realizować działania w projektach związane właśnie z informatyzacją. Prowadziliśmy szkolenie z informatyki, takie właśnie pr nia z prostych programów komputerowych, ułatwiających poruszanie się po sieci. To były działania związane z Funduszem Inicjatyw Obywatelskich. [Wywiad 11 – prezes przygotowujący do korzysta stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Tak. Od 2006 roku jesteśmy zarejestrowani w WUP jako instytucja szkoleniowa i co najmniej raz w roku organizujemy szkolenie podstaw informatycznych dla osób niepełnosprawnych i członków ich rodzin. Czasami są to bardziej zaawansowane szkolenia, które kończą się uzyskaniem Europejskiego Certyfikatu Umiejętności Informatycznych. [Wywiad 12 – pracownik stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

Przedstawiciele dwóch organizacji wskazali, że realizują projekty, których celem jest minimalizacja wykluczenia cyfrowego. Działania finansowane są z POIG i koncentrują się na dostarczeniu Internetu i sprzętu komputerowego dzieciom i młodzieży oraz osobom korzystającym z pomocy społecznej.

W chwili obecnej realizujemy projekt z gminą Raniżów, jesteśmy tam partnerem. Projekt ten jest współfinansowany z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka i tam właśnie jego celem jest minimalizacja wykluczenia cyfrowego w gminie Raniżów. Jest on skierowany głównie do dzieciaków. Do dzieciaków, które jeśli nauczymy czy zachęcimy do korzystania z komputera, z Internetu, myślę, że nie będą miały problemów z różnego rodzaju wykluczeniem. Ponieważ często ten dostęp do Internetu staje się dla takich osób, to też moje osobiste spostrzeżenie, takim oknem na świat, że można coś więcej zobaczyć oprócz tego, że chodzi się do szkoły i do domu i jest sytuacja w domu i sytuacja w szkole. Są różne inne miejsca, różne inne możliwości, na przykład te wirtualne muzea... tutaj też strzelam... chociaż obawiam, że najczęściej dzieciaki i tak siedzą i grają na różnego rodzaju grach. Ale wydaje mi się, że to też jest cenna inicjatywa, ponieważ przewidzieliśmy tam szkolenia i te szkolenia są prowadzone przez osoby certyfikowane, czyli osoby posiadające ECDL-a i pod tym kątem realizowane. Myślę, że też na pewno dużo pomogą tym osobom. Mamy podejście kompleksowe w tym projekcie, dlatego prócz szkolenia, dajemy im też dostęp na określony czas do Internetu i sprzęt, więc tutaj zabezpieczyliśmy dwie strony, czyli kwestię umiejętności, kwestię dostępu i sprzętu. [Wywiad 25 – wiceprezes stowarzyszenia, gmina miejsko-wiejska]

W kontekście działań z POIG należy zauważyć, że efektywność wydatkowania środków koncentruje się głównie na wykluczeniu cyfrowym I stopnia,

czyli na zapewnieniu dostępu do Internetu, a nie na podnoszeniu kompetencji cyfrowych, w związku z tym należałoby zintensyfikować działania polegające na edukacji oraz upowszechnieniu wiedzy o możliwościach wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w życiu prywatnym i zawodowym.

Reasumując, respondenci generalnie nie posiadają skojarzeń związanych z elektroniczną administracją. Niska jest także rozpoznawalność ePUAP-u, a tym samym posiadanie konta na platformie. Najczęstszym sposobem załatwiania spraw urzędowych jest kontakt osobisty, natomiast komunikacja elektroniczna z jednostkami administracji publicznej realizowana jest na niskim poziomie. Wśród najważniejszych korzyści wymienianych przez respondentów należy wyszczególnić oszczędność czasu oraz wygodę. Generalnie trzeba zaznaczyć, że z analizy pytania z wielokrotną odpowiedzią dotyczącego możliwości skorzystania z elektronicznych usług publicznych, aż 66,8% respondentów stwierdziło, że nie będzie załatwiać jakichkolwiek spraw za pomocą Internetu, a dla 14,1% badanej próby najistotniejsze jest wyeliminowanie konieczności osobistego stawienia się w urzędzie oraz szybkie załatwienie sprawy. W badaniu mieszkańcy województwa stosunkowo nisko oceniali zaufanie do realizacji spraw za pomocą Internetu – korzystania z elektronicznej administracji. Działaniem, które mogłoby zwiększyć odsetek osób załatwiających sprawy urzędowe on-line, w opinii respondentów jest eliminacja osobistego stawiennictwa w urzędzie, aby dokończyć procedurę administracyjną. Otrzymane wyniki wskazują, że należy podejmować zakrojone na szeroką skalę działania promocyjne, które wskażą korzyści wynikające z realizacji e-usług publicznych. Niewielkie zainteresowanie ze strony mieszkańców województwa podkarpackiego e-usługami wiąże się przede wszystkim z ich niską świadomością oraz brakiem wiedzy w omawianym zakresie, a tym samym może przyczynić się do niepowodzenia projektów realizowanych przez władze samorządowe województwa podkarpackiego. Mała skala korzystania z e-usług publicznych związana jest także z małą liczbą oferowanych e-usług publicznych.

Rozdział 10

Weryfikacja problemów i hipotez badawczych

Sprawna administracja publiczna jest elementem rozwoju społeczno-gospodarczego regionów oraz poszczególnych państw. Klienci administracji – mieszkańcy i przedsiębiorcy oczekują od administracji obsługi, która ułatwi im udział w życiu publicznym. Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych jest warunkiem koniecznym efektywnej administracji, a ponadto daje możliwość zwiększenia udziału mieszkańców w podejmowaniu decyzji dotyczących spraw publicznych poprzez np. możliwość aktywnego udziału w życiu publicznym, tj. chociażby poprzez społeczne konsultacje uchwał. Sposoby wykorzystywania środków komunikacji elektronicznej w celu ułatwienia kontaktów obywateli i przedsiębiorców z poszczególnymi urzędami zależą zarówno od administracji samorządowej, jak i rządowej.

Dokonując podsumowania zebranych danych empirycznych, należy jeszcze raz nawiązać do założeń modelu Jana van Dijka, w którym występują cztery wymiary dostępu do technologii, tj. wymiar motywacyjny, materialny, kompetencyjny i użytkowy. Mieszkańców województwa podkarpackiego zapytano o powody braku dostępu do Internetu. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jakie są powody niekorzystania z Internetu?” w fazie projektowania badania postawiono hipotezy:

Hipoteza: *Im wyższy wiek, tym częściej osoby o takiej cesze deklarują, że powodem niekorzystania z Internetu jest to, że tego nie potrzebują lub nie są zainteresowani.*

Na podstawie przeprowadzonego badania można stwierdzić, iż istnieją przesłanki do potwierdzenia hipotezy. Wraz z wiekiem odnotowano wzrost odsetka osób, które w odpowiedzi na pytanie: „Proszę powiedzieć, z jakich powodów nie korzysta Pan(i) z Internetu?” wskazywały odpowiedź: „Internet nie jest mi potrzebny” oraz „Internet nie ma nic ciekawego do zaoferowania”. Przy interpretacji powyższych wyników należy jednak zachować pewną ostrożność ze względu na zróżnicowaną liczebność poszczególnych zbiorowości wiekowych

(od 4 osób, w kategorii 18–24-latków, po 130 respondentów w najstarszym przedziale wiekowym). Natomiast w innych badaniach dotyczących korzystania z Internetu potwierdzano omawianą zależność.

Następnym z analizowanych problemów dotyczących motywacji były odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jaki jest związek pomiędzy brakiem znajomości obsługi Internetu a funkcjonowaniem w życiu zawodowym?”, sformułowano następującą hipotezę: *Im wyższy wiek, tym częściej odczuwany jest przez mieszkańców województwa brak Internetu w życiu zawodowym*. Hipoteza nie została potwierdzona (analiza przeprowadzona na podstawie testu istotności różnic chi-kwadrat). Nie ma różnicy istotnej statystycznie między osobami z różnych przedziałów wiekowych w odpowiedzi na pytanie: „Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości Internetu w życiu zawodowym?”. Być może to nie tyle wiek determinuje odczuwany brak znajomości Internetu, a wykonywane czynności zawodowe. Taka hipoteza została zresztą częściowo potwierdzona w zrealizowanym badaniu – związek między sytuacją zawodową osób badanych a odpowiedzią na pytanie: „Czy odczuwa Pan(i) brak znajomości Internetu w życiu zawodowym?” okazał się istotny na poziomie tendencji.

Mieszkańców województwa niekorzystających z komputera i Internetu zapytano o deklaracje związane z udziałem w szkoleniach podnoszących kompetencje cyfrowe. Dodatkowo, respondentów, którzy nie wyrazili zamiaru udziału w szkoleniach, zapytano: „Jakie są przyczyny braku udziału w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?”, sformułowano następującą hipotezę: *Najczęstszym powodem nieuczestniczenia w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych jest brak potrzeby*. Teza została potwierdzona. W odpowiedzi na pytanie: „Dlaczego nie chciałby(a) Pan(i) wziąć udziału w szkoleniu?” 54,1% ankietowanych mieszkańców województwa podkarpackiego niekorzystających z Internetu wskazało stwierdzenie: „nie potrzebuję tego”. Była to najpopularniejsza odpowiedź na analizowane pytanie. Z punktu widzenia rozwoju elektronicznej administracji w województwie istotne jest przeprowadzenie na szeroką skalę kampanii promocyjnych na temat możliwości i korzyści, jakie wynikają z użytkowania komputera, Internetu oraz e-usług publicznych. Brak potrzeby uczestnictwa w szkoleniach ze strony mieszkańców województwa wiąże się przede wszystkim z niską świadomością i niewiedzą w omawianej dziedzinie, a tym samym można uznać pierwszy element w schemacie Jana van Dijka za właściwy.

Kolejnym z analizowanych obszarów były deklaracje związane z uczestnictwem w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jak wyglądają deklaracje uczestnictwa w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych?” sformułowano następującą hipotezę: *Wraz ze wzrostem wieku spada potrzeba uczestnictwa*

w kursach (szkoleniach) z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych. Hipoteza nie została potwierdzona (analiza przeprowadzona na podstawie testu istotności różnic chi-kwadrat). Nie ma różnicy istotnej statystycznie między osobami z różnych przedziałów wiekowych w odpowiedzi na pytania: „Czy chciał(a)by pan(i) wziąć udział w bezpłatnym szkoleniu z obsługi komputera?” oraz „Czy chciał(a)by Pan(i) wziąć udział w bezpłatnym szkoleniu z wykorzystania Internetu w codziennym życiu?”. Być może to nie wiek wpływa na deklarację uczestnictwa w szkoleniach z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych, ale aktywność zawodowa i wykształcenie. Wskazane powyżej zależności zostały zresztą częściowo potwierdzone w przeprowadzonym badaniu (sytuacja zawodowa i deklaracja uczestnictwa w szkoleniu z obsługi komputera – wynik istotny na poziomie tendencji oraz wykształcenie i deklaracja uczestnictwa w szkoleniu z wykorzystania Internetu w codziennym życiu – wynik istotny na poziomie tendencji). Ze względu jednak na zróżnicowaną liczebność analizowanych kategorii trudno jest ustalić kierunek omawianych zależności.

Kolejnym z analizowanych problemów wg schematu Jana van Dijka jest dostęp fizyczny. W ramach badania przeanalizowano różne wymiary dostępu do Internetu. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jaki jest związek pomiędzy posiadaniem Internetu a miejscem zamieszkania?” sformułowano następującą hipotezę: *Im większa jednostka osadnicza, tym większy odsetek osób deklarujących posiadanie Internetu.* Hipoteza nie została potwierdzona (analiza przeprowadzona na podstawie testu istotności różnic chi-kwadrat). Nie ma różnicy istotnej statystycznie między osobami z różnych jednostek osadniczych w odpowiedzi na pytanie: „Czy posiada Pan(i) w gospodarstwie domowym dostęp do Internetu?”. Być może w dzisiejszych czasach, kiedy wiele nowych zabudowań powstaje na obrzeżach wielkich miast, w rejonach wiejskich, nie tyle jednostka osadnicza różnicuje dostęp do Internetu, ale na przykład takie zmienne, jak dochód czy sytuacja zawodowa. Wskazane powyżej zależności zostały zresztą potwierdzone w przeprowadzonym badaniu. Generalnie wśród osób z wysokimi dochodami odsetek odpowiedzi „tak” na analizowane pytanie był wyższy niż w przypadku gospodarstw domowych uzyskujących minimalne dochody. Sytuacja zawodowa również różnicuje dostęp do Internetu. Ze względu jednak na zróżnicowaną liczebność analizowanych kategorii trudno jest ustalić kierunek omawianych zależności. Dodatkowo należy podkreślić, że także na obszarach wiejskich, trudno dostępnych (górzystych) istnieje możliwość dostępu do Internetu poprzez łącza satelitarne.

Kolejnym z analizowanych czynników związanych z posiadaniem Internetu było wykształcenie. Sformułowano następującą hipotezę: *Im niższe wykształcenie, tym niższe deklaracje dotyczące posiadania Internetu.* Hipoteza została potwierdzona (na podstawie testu chi-kwadrat), jednakże wskazany w niej kierunek zależności wymaga dalszych badań. Największy odsetek odpowiedzi „tak”

na analizowane pytanie odnotowano wśród osób z tytułem licencjata, najniższy wśród respondentów z wykształceniem niepełnym podstawowym. O ile na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, iż wykształcenie różnicuje deklaracje dotyczące posiadania Internetu, trudno jest na ich podstawie mówić o kierunku omawianej zależności. Przy interpretacji kierunku zależności należy zachować pewną ostrożność ze względu na zróżnicowaną liczebność poszczególnych kategorii wiekowych (od 2 osób z wykształceniem niepełnym podstawowym, po 394 respondentów z wykształceniem średnim).

W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jakie czynniki wpływają na posiadanie Internetu w domu?” sformułowano następującą hipotezę: *Im częściej w gospodarstwie domowym znajdują się osoby poniżej 25. roku życia (dzieci), tym większe prawdopodobieństwo posiadania Internetu.* Hipoteza została potwierdzona (analiza przeprowadzona na podstawie testu istotności różnic t-Studenta). Dokonana analiza wykazała, że w gospodarstwach z dostępem do Internetu średnia liczba osób poniżej 25. roku życia jest większa ($M = 1,53$) niż w przypadku gospodarstw domowych niemających dostępu do ogólnodostępnej sieci komputerowej ($M = 0,86$). Fakt zamieszkiwania osób w wieku edukacyjnym sprzyja posiadaniu dostępu do Internetu. Należy jednak zaznaczyć, że w sytuacji posiadania jednego komputera i kilkorga dzieci, mieszkańcy (rodzice, dziadkowie) mogą mieć ograniczony dostęp do sieci z powodu użytkowania sprzętu przez młodych internautów. Prawdopodobną przyczyną wpływu dzieci na posiadanie komputera i Internetu jest fakt, że dzieci w wieku edukacyjnym posiada pokolenie osób, które samo wykorzystuje komputer i Internet i często zapoznawało się z nimi, gdy uczęszczało do szkoły lub na studia. Dodatkowo zapotrzebowanie na technologie informacyjno-komunikacyjne wśród dzieci i młodzieży związane jest z systemem edukacji, który coraz częściej wykorzystuje komputer i Internet w procesie dydaktycznym.

Z punktu widzenia drugiego stopnia wykluczenia cyfrowego ważny jest dostęp do Internetu i miejsce, w którym można korzystać z zasobów sieci. W procedurze badawczej postawiono pytanie: „W jakich miejscach mieszkańcy województwa podkarpackiego najczęściej korzystają z Internetu?”, a następnie sformułowano hipotezę: *Mieszkańcy województwa podkarpackiego bardzo rzadko korzystają z Internetu w miejscach innych niż dom i praca.* Teza została potwierdzona. Analizując odpowiedzi na pytanie: „Gdzie i jak często korzysta Pan(i) z Internetu?”, można stwierdzić, iż mieszkańcy województwa podkarpackiego z Internetu korzystają głównie w domu. Drugim co do popularności miejscem użytkowania Internetu jest praca. Pozostałe miejsca uwzględniane w przygotowanym kwestionariuszu wywiadu (u znajomych, rodziny; na uczelni, w szkole; w innych miejscach) były wskazywane o wiele rzadziej. Poza tym częstość użytkowania Internetu w tych miejscach też jest o wiele rzadsza. Na co dzień z Internetu mieszkańcy

województwa podkarpackiego korzystają głównie w domu i w pracy, a tym samym te miejsca w zupełności zaspokajają potrzeby użytkowników, jeśli chodzi o nasycenie i regularność korzystania.

Istotnym elementem prowadzonych prac badawczych było uzyskanie odpowiedzi na pytanie dotyczące powodów nieposiadania Internetu – pytanie: „Z jakich powodów w gospodarstwach domowych nie ma dostępu do Internetu?”. Do tak sformułowanego problemu postawiono hipotezę, że *najczęstszym powodem braku Internetu jest brak potrzeby jego posiadania*. Powyższa hipoteza została potwierdzona. Najpopularniejszą odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Z jakich powodów Pana(i) gospodarstwo domowe nie ma dostępu do Internetu?” było stwierdzenie: „Internet nie jest nam potrzebny”. Uzyskane wyniki wskazują, że ponad połowa osób nieposiadających Internetu nie potrzebuje omawianego medium. Należy stwierdzić, że „twarde bariery” związane z infrastrukturą (posiadaniem komputera i Internetu), a także finansami stają się coraz mniej znaczące, natomiast w odniesieniu do upowszechnienia się technologii informacyjno-komunikacyjnych nabierają znaczenie „bariery miękkie” – przede wszystkim mentalne i motywacyjne.

Trzeci z omawianych problemów dotyczył kompetencji. Sposoby zdobywania umiejętności korzystania z komputerów i Internetu są bardzo istotne w kontekście niniejszej pracy. W nawiązaniu do postawionego pytania badawczego: „W jaki sposób mieszkańcy województwa zdobywają umiejętności z zakresu obsługi Internetu?” postawiono niniejszą hipotezę: *Najczęstszymi sposobami zdobywania umiejętności z zakresu obsługi Internetu jest nauka w szkole/uczelni oraz pomoc ze strony znajomych/rodziny*. Hipoteza nie została potwierdzona. Najczęściej odpowiadano: „samodzielnie poprzez praktykę”. Zawarte w hipotezie stwierdzenia: „nauka w szkole/uczelni” oraz „pomoc ze strony znajomych/ rodziny” zostały wskazane przez odpowiednio 35,6% i 33,8% (druga i trzecia pod względem popularności odpowiedzi na analizowane pytanie). Wskazówki otrzymywane w placówkach edukacyjnych oraz od najbliższych są więc istotne w nauce obsługi Internetu, jednak najbardziej znaczącym sposobem zdobywania umiejętności z tego zakresu jest praktyka. Prawdopodobnie stanowi ona uzupełnienie większości pozostałych sposobów nauki, w tym nauki w szkole, na uczelni i z pomocą znajomych/rodziny. Co ciekawe, zarówno osoby młode, jak i starsze, jako pierwszy sposób zdobywania kompetencji wskazują samodzielną praktykę.

W ramach prac badawczych dokonano analizy skali korzystania przez mieszkańców województwa podkarpackiego z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Stwierdzono, iż większość mieszkańców województwa podkarpackiego korzysta z komputera (70,1%). Dodatkowo na podstawie analizy pytania: „Czy korzysta Pan(i) z Internetu?” zaobserwowano, iż większość mieszkańców regionu

korzysta z ogólnosiwiatowej sieci komputerowej (68,1%). Uzyskany wynik jest wyższy w porównaniu np. z badaniami Diagnozy Społecznej (55,3%). Należy jednak zaznaczyć, że rozbieżności mogą wynikać z przyjętego rozkładu wieku w niniejszym badaniu 18–65 lat, a w Diagnozie Społecznej 16+.

Posiadanie przez mieszkańców województwa sprzętu (komputera i Internetu), motywacji, a także umiejętności niekoniecznie musi przekładać się na sposoby użytkowania komputera oraz Internetu. W związku z tym istotne było zdiagnozowanie nie tylko użytkowania technologii informacyjno-komunikacyjnych, ale również celów, w jakich się z nich korzysta. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Do jakich celów wykorzystywany jest Internet?” sformułowano następującą hipotezę: *Mieszkańcy województwa najczęściej używają Internetu w celu zdobywania informacji.* W badaniu hipoteza została potwierdzona. Najpopularniejszą odpowiedzią na pytanie wielokrotnego wyboru: „Do jakich celów używa Pan(i) Internetu?” było stwierdzenie: „w celu zdobycia informacji”. Wśród determinant korzystania z Internetu wyróżniono szereg potrzeb, których zaspokojeniu służy Internet. Jak wynika z otrzymanych odpowiedzi, wykorzystywanie Internetu jako źródła wiedzy o świecie oraz miejsca, gdzie można zdobyć różne wiadomości, ma zdecydowanie największe znaczenie dla osób starszych, natomiast osoby najmłodsze jako główny cel wskazywały rozrywkę.

Dodatkowo w ramach prac badawczych postanowiono sprawdzić poziom kompetencji informatycznych wśród mieszkańców województwa podkarpackiego. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jak wygląda poziom kompetencji informatycznych wśród mieszkańców województwa podkarpackiego?” w fazie projektowania badania postawiono trzy hipotezy:

Hipoteza nr 1: *im wyższy poziom wykształcenia, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych mierzonych testem kompetencji.*

Hipoteza nr 2: *im większa jednostka osadnicza, którą zamieszkuje respondent, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych mierzonych testem kompetencji.*

Hipoteza nr 3: *im niższy wiek, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych mierzonych testem kompetencji.*

W wyniku przeprowadzonego badania udało się potwierdzić hipotezę nr 1 (analiza za pomocą korelacji rho-Spearmana). Im wyższy poziom wykształcenia, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych w obrębie wszystkich 5 monitorowanych umiejętności (poczta elektroniczna, Internet, MS Word, MS Power Point, MS Excel). Analogicznie sytuacja wygląda w przypadku hipotezy nr 3.

Hipotezę nr 2 udało się potwierdzić tylko częściowo (analiza za pomocą korelacji rho-Spearmana). Im większa jednostka osadnicza, którą zamieszkuje respondent, tym wyższy poziom kompetencji cyfrowych, ale tylko w obrębie trzech monitorowanych umiejętności (poczta elektroniczna, MS Power Point, MS Excel). W przypadku kompetencji związanych z obsługą Internetu i MS Word

korelacja okazała się nieistotna statystycznie. Warto zaznaczyć, że umiejętność obsługi Internetu i edytora tekstu z powodu dużej popularności nie różnicuje osób ze względu na miejsce zamieszkania.

Bardzo ważna w kontekście funkcjonowania elektronicznej administracji jest charakterystyka użytkownika e-usług publicznych. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Kto częściej korzysta z e-usług publicznych?” w fazie projektowania badania postawiono trzy hipotezy:

Hipoteza nr 1: *im wyższe wykształcenie, tym częstsze korzystanie z e-usług publicznych.*

Hipoteza nr 2: *im większa jednostka osadnicza, którą zamieszkuje respondent, tym częstsze korzystanie z e-usług publicznych.*

Hipoteza nr 3: *im niższy wiek, tym częstsze korzystanie z e-usług publicznych.*

Na podstawie przeprowadzonego badania nie została potwierdzona żadna z powyższych hipotez. Analizy dokonano za pomocą testu istotności różnic chi-kwadrat. Korzystanie z e-usług było weryfikowane pytaniem: „Czy posiada Pan(i) konto w ePUAP-ie?”. Postanowiono również ową hipotezę zweryfikować mniej restrykcyjnym pytaniem: „W jaki sposób najczęściej w ciągu ostatniego roku kontaktował(a) się Pan(i) z jednostkami administracji publicznej?”, a w jego obrębie przeanalizować stwierdzenie „Internetowo”. Również w tym przypadku nie otrzymano wyników istotnych statystycznie. Być może przyczyną takiego stanu rzeczy jest nadal niszowy charakter e-usług. W takiej sytuacji trudno więc mówić o jakichś stałych zróżnicowaniach w obrębie zmiennych socjodemograficznych. Dodatkowo dokonano weryfikacji hipotez za pomocą pytania: „Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku?”. Przy analizach za pomocą powyższego pytania występują pewne istotności statystyczne. W przypadku weryfikacji związku między wiekiem osób badanych a 21 analizowanymi stwierdzeniami dotyczącymi różnych e-usług publicznych przeprowadzono test istotności różnic chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie w przypadku 4 stwierdzeń: podatek od osób fizycznych, biblioteki publiczne, akty stanu cywilnego, rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie. W przypadku weryfikacji związku między wykształceniem osób badanych pytaniem: „Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku?”, wynik testu okazał się istotny statystycznie w przypadku jednego stwierdzenia: „dokumenty tożsamości”. W przypadku weryfikacji związku między miejscem zamieszkania osób badanych a 21 analizowanymi stwierdzeniami również przeprowadzono test istotności różnic chi-kwadrat. Wynik testu okazał się istotny statystycznie w przypadku dwóch stwierdzeń: pośrednictwo pracy i biblioteki publiczne.

Ważnym elementem jest także zaufanie mieszkańców województwa podkarpackiego do e-administracji. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jak wygląda zaufanie do e-administracji?” w fazie projektowania badania postawiono trzy hipotezy:

Hipoteza nr 1: *im wyższe wykształcenie, tym większe zaufanie do e-administracji.*

Hipoteza nr 2: *im większa jednostka osadnicza, którą zamieszkuje respondent, tym większe zaufanie do e-administracji.*

Hipoteza nr 3: *im niższy wiek, tym większe zaufanie do e-administracji.*

Na podstawie przeprowadzonego badania potwierdzono hipotezę nr 1 i hipotezę nr 3 (analiza na podstawie rho-Spearmana). Młodszy i lepiej wykształceni respondenci charakteryzują się wyższym poziomem zaufania do e-administracji. Hipoteza nr 2 nie została potwierdzona. Być może w dzisiejszych czasach miejsce zamieszkania, przy dużej migracji ludności, nie przekłada się na specyficzne cechy socjodemograficzne zamieszkujących tam zbiorowości społecznych, a tym samym nie różnicuje odpowiedzi na analizowane pytanie.

W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Z jakich e-usług najczęściej korzystają mieszkańcy województwa podkarpackiego?” sformułowano następującą hipotezę: *wśród osób korzystających z Internetu najczęściej realizowaną e-usługą jest składanie deklaracji podatkowej przez Internet.* Powyższa hipoteza analizowana na podstawie statystyki częstości obliczonej dla pytania: „Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku?” została potwierdzona. Chociaż składanie deklaracji było najczęstszą wymienianą formą kontaktu z e-administracją, to tylko 2,8% badanych osób zadeklarowało, iż wykorzystało Internet celem pobrania odpowiedniego formularza ze strony urzędu, a 1,3% ankietowanych odesłało wypełniony formularz drogą elektroniczną. Jednocześnie 1,4% respondentów całą procedurę załatwiło drogą internetową. Bardzo wyraźna dominacja omawianej kategorii e-usług publicznych nie powinna dziwić, gdyż jest to czynność, która jest obligatoryjna (w formie tradycyjnej) dla mieszkańców, a istnieje możliwość jej realizacji w sposób elektroniczny. Należy zaznaczyć, że w skali kraju zwiększa się liczba złożonych rozliczeń podatkowych on-line. Przez Internet w roku 2014 dokonało takiej e-usługi w Polsce ponad 5 milionów podatników, w zdecydowanej większości składając elektroniczne formularze bez podpisu kwalifikowanego. Taka liczba zeznań to efekt zarówno kampanii prowadzonej przez resort finansów promującej rozliczanie się on-line z urzędem skarbowym, jak również zwiększenia funkcjonalności systemu. Możliwość przysyłania popularnych PIT-ów bez podpisu elektronicznego i intuicyjność systemu e-Deklaracje pozwala po-

datnikom zaoszczędzić czas i pieniądze²³⁹. Jak wskazuje Joanna Papińska-Kacperek, „na podstawie analizy popytu na elektroniczne wysyłanie deklaracji podatkowych można wnioskować o akceptacji innych usług e-administracji, ponieważ bardzo prawdopodobne jest analogiczne zachowanie się wobec nich potencjalnych użytkowników”²⁴⁰. Uproszczenie usług publicznych może spowodować wzrost ich wykorzystania przez mieszkańców.

Ważnym elementem związanym z rozwojem elektronicznej administracji są powody korzystania z e-usług publicznych. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jakie są powody korzystania z e-usług publicznych?” sformulowano następującą hipotezę: *wśród osób korzystających z Internetu najważniejszym powodem związanym z wykorzystywaniem e-usług publicznych jest oszczędność czasu*. Powyższa hipoteza analizowana na podstawie statystyki częstości obliczonej dla pytania wielokrotnego wyboru: „Jakie Pana(i) zdaniem są korzyści wynikające z korzystania z e-usług publicznych?” została potwierdzona. Najpopularniejszą odpowiedzią na analizowane pytanie było stwierdzenie: „oszczędność czasu” (59,6%).

Istotny jest sposób realizacji spraw administracyjnych. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „W jaki sposób mieszkańcy województwa podkarpackiego najczęściej załatwiają sprawy administracyjne?” sformulowano następującą hipotezę: *mieszkańcy, załatwiając sprawy administracyjne, najczęściej pobierają formularze ze stron www urzędów, rzadziej odsyłają wypełnione formularze lub załatwiają całą sprawę przez Internet*. Powyższa hipoteza analizowana na podstawie statystyki częstości obliczonej dla pytania: „Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku (np. w domu)?” została potwierdzona. Na 21 analizowanych spraw załatwianych w urzędach administracji publicznej w większości przypadków najpopularniejszą czynnością (pobieranie formularza ze strony; odsyłanie wypełnionego formularza przez Internet; załatwianie całej sprawy drogą urzędową przez Internet, łącznie z opłatami) było pobieranie odpowiednich formularzy ze stron www.

Istotne wyniki dotyczą przyczyny niekorzystania z e-usług publicznych. W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jakie są przyczyny niekorzystania z e-usług publicznych?” sformulowano następującą hipotezę: *Najważniejszym powodem*

²³⁹ http://www.szybkipit.pl/aktualnosc/-/asset_publisher/i1PA/content/rekord-pobity-przybilismy-piatke!!!?redirect=http%3A%2F%2Fwww.szybkipit.pl%2Fstart+%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_gW6a%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-4%26p_p_col_count%3D1#p_p_id_101_INSTANCE_i1PA_, dostęp 30.04. 2014 r.

²⁴⁰ J. Papińska-Kacperek, *Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrażania i akceptacji cyfrowych usług administracji publicznej w Polsce*, Wyd. UE, Łódź 2013, s. 150.

niekorzystania z e-usług publicznych jest przyzwyczajenie do tradycyjnego załatwiania spraw. Powyższa teza analizowana na podstawie statystyki częstości obliczonej dla pytania: „Dlaczego kontaktując się z administracją publiczną w ciągu ostatniego roku nie korzystał(a) Pan(i) z Internetu?” została potwierdzona. Najpopularniejszą odpowiedzią na analizowane pytanie było stwierdzenie: „przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw”. Należy jednak zaznaczyć, że powodem takiej odpowiedzi może być brak e-usług publicznych, z których mogliby skorzystać mieszkańcy województwa podkarpackiego. Dobrą ogólnopolską praktyką jest funkcjonowanie e-sądu, który oferuje możliwość realizacji e-usług publicznych. Na dzień 9 maja 2013 r. statystyki wyglądały następująco: do e-sądu wpłynęło ponad 5,6 mln spraw, wydano 5,2 mln nakazów zapłaty, nadano 4,4 mln klauzul wykonalności, wniesiono 207 tys. sprzeciwów od nakazów zapłaty (3,7 proc. wszystkich spraw), a uiszczone koszty sądowe to 295,2 mln zł²⁴¹. Elektroniczne Postępowanie Upominawcze przewidziane jest dla roszczeń pieniężnych dochodzonych w trybie Kodeksu postępowania cywilnego. Elektroniczne postępowanie upominawcze zostało wprowadzone jako odrębne postępowanie, mające charakter wezwania do zapłaty w sprawach, w których stan faktyczny nie jest skomplikowany i nie wymaga przeprowadzenia postępowania dowodowego²⁴².

W odpowiedzi na pytanie badawcze: „Jakie są oczekiwania dotyczące e-usług publicznych?” sformułowano następującą hipotezę: *mieszkańcy województwa podkarpackiego nie są zainteresowani korzystaniem z e-administracji świadczącej e-usługi publiczne.* Powyższa hipoteza analizowana na podstawie statystyki częstości obliczonej dla pytania: „Jakiego typu sprawy urzędowe chciałby(aby) Pan(i) w przyszłości móc załatwiać przez Internet i na jakim poziomie?” została potwierdzona. Większość mieszkańców województwa podkarpackiego używających Internetu nie jest zainteresowana korzystaniem z e-usług i deklaruje, że nie będzie z nich korzystała. Brak zainteresowania e-usługami może wiązać się z brakiem wiedzy dotyczącej praktycznego wykorzystania elektronicznej realizacji spraw urzędowych.

Podsumowując rozważania odnoszące się do funkcjonowania elektronicznej administracji w społeczeństwie informacyjnym, należy przypomnieć kluczowe założenia prowadzonych badań. Przeprowadzona analiza – zarówno teoretyczna, jak i empiryczna – odnosiła się do sześciu obszarów tematycznych. Kluczowe okazują się rozważania teoretyczne zaproponowane przez Jana van Dijka dotyczące modelu dostępu do technologii, tj. dostępu motywacyjnego, fizycznego,

²⁴¹ <http://nawokandzie.ms.gov.pl/numer-17/wokanda-17/epu-po-poprawkach.html>, dostęp 30.10.2013 r.

²⁴² https://www.e-sad.gov.pl/Subpage.aspx?page_id=17, dostęp 23.04.2013 r.

kompetencyjnego oraz użytkowego. Dodatkowo analizowano funkcjonowanie elektronicznej administracji oraz aktywność obywatelską z perspektywy korzystających i niekorzystających (wykluczonych cyfrowo) z technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Głównym celem badań była ocena stanu rozwoju e-administracji w województwie podkarpackim, ocena dostępu i stopnia wykorzystania w życiu codziennym i kontaktach z administracją publiczną nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych mieszkańców województwa podkarpackiego.

Analiza zebranego materiału empirycznego pozwoliła na sformułowanie kilku uwag dotyczących dostępu motywacyjnego – pierwszego w założeniach van Dijka. Mieszkańcy województwa podkarpackiego nieużywający Internetu jako główny powód wskazywali brak potrzeby. Częściej taką opinię wyrażały osoby starsze, z mniejszych jednostek osadniczych, o niższych dochodach, nieaktywne zawodowo oraz z niższym wykształceniem. Ci sami mieszkańcy wyrażali deklarację braku zainteresowania podnoszeniem kompetencji cyfrowych poprzez udział w szkoleniach. Jako główny powód nieuczestniczenia w szkoleniach respondenci wskazywali brak potrzeby, który odnosi się do aspektów związanych z motywacją. Dodatkowo osoby niekorzystające z Internetu w porównaniu do użytkowników różnią się w zakresie postrzegania omawianego medium. Internauci wskazują, że Internet pełni znaczącą rolę w dostarczaniu informacji, w pracy zawodowej czy też w rozrywce. W ich opinii brak dostępu do światowej sieci spowodowałby utrudnienia w wielu wymiarach życia społeczno-zawodowego. Natomiast odmiennego zdania są niekorzystający z Internetu. W związku z powyższym osoby, które nie korzystają z Internetu, nie znają korzyści związanych z użytkowaniem omawianego medium, a tym samym nie posiadają motywacji do użytkowania technologii informacyjno-komunikacyjnych, są osobami zagrożonymi wykluczeniem cyfrowym. Otrzymane wyniki w pełni pokrywają się z pierwszym elementem modelu zaproponowanego przez van Dijka. Jak wskazuje J. Papińska-Kacperek, „brakuje rzetelnej wiedzy budującej przekonanie, że usługi e-administracji są zbyteczne. Ponadto główną przyczyną hamującą motywację obywateli do sprawdzenia funkcjonalności nowej formy realizacji usług okazują się przyzwyczajenia i obawy, czyli czynniki kulturowe”²⁴³.

Kluczowe okazują się także rozważania dotyczące dostępu materialnego do technologii informacyjno-komunikacyjnych. W świetle zebranych danych empirycznych należy stwierdzić, że czynnikami wpływającymi na brak dostępu do Internetu są: zamieszkiwanie obszarów wiejskich, wyższy wiek, bycie osobą

²⁴³ J. Papińska-Kacperek, *Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrażania i akceptacji...*, s. 244.

nieaktywną zawodowo, niższe dochody, niskie wykształcenie. Natomiast posiadanie Internetu jest powszechne wśród osób młodych, lepiej wykształconych, mieszkających w większych jednostkach osadniczych. Istotnym czynnikiem jest także zamieszkiwanie osób w wieku edukacyjnym – do 25. roku życia. Jak wynika z badania, osoby niemające Internetu jako główny powód wskazują brak potrzeby posiadania. Mieszkańcy województwa najczęściej korzystają z komputera i Internetu w gospodarstwie domowym oraz miejscu pracy, a inne miejsca korzystania, tj. szkoła, biblioteka, tracą na znaczeniu. Taki fakt może wynikać z dobrej dostępności infrastruktury. Dodatkowo należy zaznaczyć, że 6,8% osób posiadających dostęp do Internetu nie korzysta z niego.

Jak wynika z zebranego materiału empirycznego, 70,1% respondentów używało komputera, a Internet wykorzystywało 68,1% badanych osób. W świetle uzyskanych danych należy wskazać, że wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, status zawodowy, dochód oraz zamieszkiwanie osób w wieku edukacyjnym w gospodarstwie domowym wpływają na korzystanie z Internetu. Internautami są osoby młodsze, lepiej wykształcone, zamieszkujące większe jednostki osadnicze, aktywne zawodowo oraz zamieszkujące z osobami do 25. roku życia. Badani użytkownicy Internetu korzystają z omawianego medium głównie w celu zdobywania informacji. Stosunkowo często Internet wykorzystywany jest do rozrywki. Dużo rzadziej korzystanie z Internetu zaspokaja potrzeby związane z utrzymywaniem kontaktów, pracą oraz nauką. Najczęstszymi sposobami zdobywania kompetencji cyfrowych była samodzielna praktyka oraz nauka w szkole/uczelni, często respondenci wskazywali także pomoc ze strony najbliższych członków rodziny czy przyjaciół. Przeprowadzony test kompetencji wskazuje, że najczęściej wykorzystywanym programem jest Internet, a najmniejsze kompetencje internauci posiadają z zakresu programu Power Point. Dodatkowo w zakresie kompetencji stwierdzono, że występują dodatnie korelacje pomiędzy wykształceniem i dochodem oraz ujemne korelacje pomiędzy kompetencjami cyfrowymi a wiekiem i miejscem zamieszkania. Z zebranego materiału badawczego wynika, że mężczyźni posiadają w minimalnym stopniu lepsze kompetencje cyfrowe – nie występuje różnica w przypadku popularnej aplikacji biurowej MS Word.

Podsumowując czwarty etap dostępu do technologii według van Dijka w kontekście prowadzonych badań, stwierdzić można, że mieszkańcy województwa stosunkowo rzadko poszukują informacji na stronach jednostek administracji. Za pomocą analizy czynnikowej (składającej się z 26 czynności możliwych do wykonania w Internecie) stwierdzono, że respondenci najczęściej wykorzystują omawiane medium w czynnościach związanych z rozrywką oraz załatwianiem bieżących spraw. Wskazywane internetowe praktyki generalnie pokrywają się

z celami wykorzystania Internetu, które wymieniali respondenci. Odnosząc się do realizacji spraw urzędowych przez mieszkańców województwa, należy stwierdzić, że ich skala jest nieduża. Na 21 badanych e-usług publicznych w przypadku 17 ponad 97% ankietowanych odpowiedziało, że nie korzysta z tychże usług. W badaniu na 1068 osób tylko 116 mieszkańców wykorzystywało Internet do realizacji spraw urzędowych. Najczęściej wykonywanymi czynnościami był podatek od osób fizycznych, wypełnienie samospisu internetowego oraz korzystanie z bibliotek publicznych, ale należy zaznaczyć, że ich skala była stosunkowo nieduża.

Podsumowując rozważania na temat rozwoju elektronicznej administracji w województwie podkarpackim, można stwierdzić, że skala udostępnionych e-usług publicznych jest stosunkowo nieduża. Poziom świadczonych usług ogranicza się głównie do informacji i interakcji jednokierunkowej. W opinii badanych ekspertów (przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych) niewielki procent mieszkańców obecnie korzysta z elektronicznych usług publicznych, a po wdrożeniu projektów unijnych ten procent tylko nieznacznie się zwiększy. Nieduża skala korzystania z elektronicznych usług może wynikać z braku świadomości odnośnie do obecnych możliwości administracji publicznej w zakresie świadczenia e-usług, ale także braku motywacji do korzystania z tychże usług. Dodatkowo, niski procent osób korzystających z elektronicznej administracji wynika z małej liczby dostępności usług dla obywateli i przedsiębiorców. Także trudności w korzystaniu m.in. z ePUAP-u są spowodowane ograniczeniami prawnymi związanymi z koniecznością wizyty w urzędzie, na pocztę albo także złożeniem dokumentu w wersji tradycyjnej (na papierze). Problemem jest także brak pełnej transakcyjności powiązanej z realizacją e-usług przejawiającej się problemami z dokonaniem płatności elektronicznej za daną procedurę administracyjną. Należy stwierdzić, że występuje słaba promocja e-usług, w tym z ePUAP-u, wyjątkiem w skali ogólnopolskiej jest kampania dotycząca złożenia PIT-u on-line.

Najważniejszymi problemami związanymi z rozwojem elektronicznej administracji są według mieszkańców województwa: przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw urzędowych oraz brak potrzeby korzystania z e-usług publicznych. Siła przywiązania mieszkańców regionu do tradycyjnego sposobu realizacji spraw administracyjnych może być trudna do przełamania, jeżeli obywatele nie będą dostrzegali rzeczywistych korzyści wynikających z korzystania z e-usług publicznych świadczonych przez jednostki administracji publicznej zarówno szczebla samorządowego, jak i rządowego. Szczególnie akcentowane powinny być korzyści w postaci oszczędności czasu oraz kosztów realizacji spraw urzędowych.

Eksperci głównie z jednostek administracji publicznej wskazywali także brak zaufania do elektronicznej formy świadczenia usług on-line i przywiązanie mieszkańców do uzyskiwania dokumentów z czerwoną pieczęcią (kultu czerwonej pieczęci). Znaczenie ma również fakt braku jednolitego systemu informatycznego, w którym byłyby zintegrowane dane obywateli i tym samym mieszkańcy nie musieliby odwiedzać kilku urzędów, aby zrealizować odpowiednie czynności administracyjne. Dodatkowo ograniczenia w rozwoju elektronicznej administracji związane są z brakiem dostępu do Internetu. Warto jednak podkreślić, że likwidacja „białych plam” w zakresie dostępu do światowej sieci komputerowej realizowana jest w szczególności za sprawą projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej (działanie 8.4 POIG). Przedstawiciele III sektora, mówiąc o kompetencjach cyfrowych, wskazywali, że jest duże zainteresowanie udziałem w szkoleniach komputerowych, a mieszkańcy posiadają podstawowe umiejętności potrzebne do korzystania z elektronicznej administracji. Wśród grup wykluczonych cyfrowo eksperci z organizacji pozarządowych i jednostek administracji publicznej wymieniali w pierwszej kolejności osoby starsze, z niższym wykształceniem, niższymi dochodami oraz osoby z terenów wiejskich, na których występują jeszcze „białe plamy” w zakresie dostępności Internetu.

10.1. Wnioski dla praktyki i teorii

Odnosząc się do tytułu niniejszej publikacji, należy stwierdzić, że w województwie podkarpackim funkcjonowanie elektronicznej administracji nie w pełni odpowiada typowi idealnemu, w którym większość spraw urzędowych można realizować on-line, a poszczególne jednostki administracji publicznej podłączone są jednym systemem, umożliwiającym przesyłanie i udostępnianie odpowiednich danych poszczególnym urzędom. W opinii autora uzyskane wyniki badań mogą zapoczątkować dyskusję nad minimalizacją wykluczenia cyfrowego (w 4 analizowanych poziomach dostępu do ICT zaproponowanych przez Jana van Dijka) i rozwojem elektronicznej administracji w województwie podkarpackim. W omawianej dyskusji powinni wziąć udział zarówno przedstawiciele jednostek administracji publicznej wdrażających projekty z zakresu elektronicznej administracji, organizacji pozarządowych realizujących przedsięwzięcia z obszaru rozwoju kompetencji cyfrowych, jak i sami mieszkańcy. W dyskusji powinni uczestniczyć także przedstawiciele podmiotów, które z powodzeniem zrealizowały projekty z zakresu wdrożenia elektronicznych usług publicznych w instytucjach administracji publicznej, w tym z zagranicznych samorządów, np. Danii czy Estonii.

Tabela 48. Wnioski dla praktyki i teorii

Wniosek/problem	Rekomendacja	Adresat rekomendacji
1	2	3
Przeprowadzone badania w opinii autora wskazują potrzebę ich kontynuacji w innych województwach, a także dalszych rozważań metodologicznych nad koncepcją wykluczenia cyfrowego i funkcjonowania elektronicznej administracji.	Realizacja badań benchmarkingowych (porównawczych) pomiędzy innymi województwami oraz zagranicznymi regionami byłaby interesującym przedsięwzięciem badawczym oraz pozwoliłaby na wskazanie najlepszych praktyk związanych ze zwiększeniem motywacji obywateli do korzystania z elektronicznej administracji. Dodatkowo szczególnie ważne byłoby przeprowadzenie badań dotyczących korzystania z elektronicznej administracji przez przedsiębiorców, gdyż to właśnie przedsiębiorcy częściej korzystają z elektronicznego kontaktu z jednostkami administracji publicznej. Należy jednak zaznaczyć, że podjęto próby realizacji takich badań, ale odnosiły się one do zapotrzebowania na e-usługi publiczne wśród wielkopolskich przedsiębiorców. Prowadzono także ogólnopolskie badania przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości dotyczące zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie przez mikro i małe przedsiębiorstwa. Postulat prowadzenia badań dotyczących funkcjonowania elektronicznej administracji był także akcentowany w ramach prac badawczych realizowanych nad aktualizacją Regionalnej Strategii Innowacji.	Rekomendacja skierowana jest do środowiska naukowego, gdyż posiada ono potencjał do przeprowadzenia wspomnianych badań.
Należy zaznaczyć, że przeprowadzone w ramach prac badawczych pomiary kompetencji cyfrowych za pomocą testu kompetencji odnosiły się do deklaracji respondentów głównie w zakresie wiedzy. Przeprowadzone badanie wskazuje, że należy dokonać modyfikacji testu i usunąć zagadnienia m.in. związane z programem Power Point.	Postuluje się przeprowadzenie praktycznych badań przy użyciu komputera, aby sprawdzić poziom kompetencji cyfrowych mieszkańców województwa. Takie zadanie mógłby pełnić Zakład Socjologii Stosowanej i Komunikowania funkcjonujący w ramach Instytutu Socjologii Uniwersytetu Rzeszowskiego. Warto zaznaczyć, że takie prace badawcze prowadzi m.in. ośrodek kierowany przez van Dijką i diagnozuje zarówno kompetencje cyfrowe, jak i sposoby obsługi interfejsów służących do realizacji e-usług publicznych.	Rekomendacja skierowana do środowisk naukowych.

1	2	3
Uzyskane wyniki badań mogą mieć również charakter praktyczny, a tym samym mogą posłużyć do racjonalnego wykorzystania środków przewidzianych na rozwój elektronicznej administracji w województwie podkarpackim. Inwestycje w projekty infrastrukturalne przyczyniają się do rozbudowy systemów informatycznych i zakupu nowego sprzętu komputerowego dla jednostek administracji publicznej. Natomiast rezultat tych inwestycji może być mało efektywny, gdyż jak wynika z niniejszych badań występuje niskie zainteresowanie e-usługami publicznymi skierowanymi dla mieszkańców województwa podkarpackiego.	Odwolując się do koncepcji van Dijka, należy zaznaczyć, że poziom dostępu kompetencyjnego i użytkowego wśród mieszkańców regionu jest na niskim poziomie, co zostało potwierdzone przeprowadzoną eksploracją badawczą, a tym samym występują niskie kompetencje cyfrowe (ale pozwalające na korzystanie z e-usług) i brak motywacji do korzystania z elektronicznych usług publicznych. Skutkiem takiego stanu rzeczy może być małe wykorzystanie platform typu ePUAP oraz regionalnej platformy tworzonej w ramach projektu PSeAP. Dodatkowo należy zaznaczyć, że bez przełamania obaw mieszkańców województwa przed korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych i e-administracji, a także bez upowszechnienia umiejętności wykorzystywania treści i e-usług publicznych dostępnych poprzez Internet Polska i województwo podkarpackie będą zamykać europejskie rankingi dotyczące rozwoju elektronicznej administracji. Postuluje się przeprowadzenie kampanii społecznych szczególnie przez przedstawicieli organizacji pozarządowych w zakresie zwiększenia świadomości mieszkańców i nabycia kompetencji cyfrowych wśród mieszkańców województwa, szczególnie wśród osób starszych. W promocję związaną z korzystaniem z e-usług publicznych powinny włączyć się także podkarpackie media, pokazując np. znane osoby (autorytety), które wykorzystują technologie informacyjno-komunikacyjne do realizacji spraw urzędowych. Dodatkowo podkarpackie organizacje pozarządowe powinny włączyć się w projekt Polska Cyfrowa Równych Szans, w ramach którego prowadzone są szkolenia z zakresu kompetencji cyfrowych. Rekomenduje się, aby przedstawiciele wszystkich szczebli administracji publicznej zarówno rządowych, jak i samorządowych, realizując projekty infrastrukturalne, przewidzieli odpowiednie środki na promocję tychże przedsięwzięć.	Adresatami rekomendacji są: przedstawiciele organizacji pozarządowych, jednostki samorządu terytorialnego oraz jednostki administracji rządowej.
Potrzebne jest zwiększenie poziomu świadomości przedstawicieli administracji publicznej zakresie wspierania i rozwoju kompetencji cyfrowych oraz promowania wykorzystania elektronicznych	Udogodnieniem dla obywateli jest możliwość złożenia w wersji elektronicznej rozliczenia podatkowego. W 2014 r. dokonano takiej e-usługi w Polsce ponad 5 milionów podatników, w zdecydowanej większości składając elektronicznie formularze bez podpisu kwalifikowanego. Taka liczba zeznań to efekt zarówno kampanii prowadzonej	Adresatami rekomendacji są: przedstawiciele organizacji pozarządowych, podkarpackie media.

1	2	3
usług publicznych zarówno w sferze zawodowej, jak i prywatnej wśród mieszkańców regionu.	przez resort finansów, promującej rozliczanie się on-line z urzędem skarbowym, jak również zwiększenia funkcjonalności systemu. Należy podkreślić, że możliwość przysyłania popularnych PIT-ów bez podpisu elektronicznego i intuicyjność systemu e-Deklaracje pozwalała podatnikom zaoszczędzić czas i pieniądze.	
W opinii autora zasadność wprowadzania e-usług powinna dotyczyć spraw, które są realizowane przez mieszkańców z dużą częstotliwością, ale także i systemy, albo wymagają wydania tylko jednorazowego – prostego zaświadczenia np. niezalegania z podatkami.	Udostępnienie elektronicznych usług w takim przypadku mogłoby przynieść realne korzyści w postaci oszczędności czasu, kosztów, a także automatyzację całej procedury. Natomiast w sytuacji e-usług, które mają charakter jednorazowy i są względnie skomplikowane w sposobie realizacji usługi, bardziej funkcjonalne może być dokonanie procedury administracyjnej tradycyjnie np. poprzez możliwość indywidualnej konsultacji z urzędnikiem. Niemniej jednak obywatel mógłby śledzić status realizacji sprawy za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych.	Rekomendacja skierowana do wszystkich szczebli administracji publicznej zarówno samorządowej, jak i rządowej.
Realizując projekt PSeAP, istotnym aspektem powinno być włączenie mieszkańców, organizacji pozarządowych czy naukowców w proces konsultowania sposobu udostępniania e-usług publicznych dla mieszkańców województwa.	Ważnym elementem mogłoby być testowanie wstępnych wersji interfejsu np. podczas zajęć informatycznych w uniwersytetach trzeciego wieku. Biorąc pod uwagę, że to właśnie mieszkańcy są ostatecznym odbiorcą e-usług, a konsultacje z nimi mogłyby pozwolić na dopasowanie zakresu oraz sposobu świadczenia elektronicznych usług publicznych do oczekiwań odbiorców końcowych. Bez konsultacji z użytkownikami końcowymi zaprojektowane systemy nie będą spełniały swoich funkcji.	Adresaci rekomendacji: Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego, środowisko naukowe, organizacje pozarządowe.
Funkcjonowanie elektronicznej administracji powinno dotyczyć różnych kanałów dostępu do elektronicznych usług publicznych, a nie jak dotychczas utożsamianych z załatwianiem spraw przez Internet. Użytecznymi narzędziami do kontaktu z urzędem mogą być telewizja cyfrowa, a także telefonia komórkowa.	Należy dążyć do takiego stanu rzeczy, aby e-usługi oferowane mieszkańcom mogły być jak najbardziej wygodne i użyteczne dla usługobiorców, gdyż tylko wtedy zostaje zminimalizowane ryzyko oceny elektronicznych usług jako nieprzyjaznego i niewygodnego sposobu ich realizacji. Natomiast jednym z ważnych czynników składających się do korzystania z elektronicznej administracji może być (i jest) obligatoryjność korzystania z pewnych e-usług publicznych, np. rejestracja dziecka do publicznego przedszkola czy rejestracja kandydatów na studia. Postuluje się, aby na poszczególnych szczeblach jednostek samorządu terytorialnego wprowadzać stopniowo e-usługi publiczne dostępne tylko on-line. Pierwszą taką usługą może być wcześniej wspomniana rejestracja dziecka do przedszkola czy szkoły.	Rekomendacja skierowana do jednostek administracji samorządowej i rządowej wszystkich szczebli.

1	2	3
Zwiększenie działań promocyjnych w zakresie korzystania z elektronicznych usług w mniejszych ośrodkach miejskich i na terenach wiejskich	Istotne wydaje się podejmowanie działań w mniejszych ośrodkach zarówno miejskich, jak i wiejskich w celu zwiększenia aktywności mieszkańców w zakresie korzystania z elektronicznej administracji i świadczenia przez nią usług, gdyż bariery zarówno ze sfery mentalnej (motywacyjnej), jak i infrastrukturalnej są znaczące. Z drugiej strony w przypadku mniejszych jednostek osadniczych elektroniczne usługi publiczne nie do końca będą stanowić efektywny i użyteczny model świadczenia usług, gdyż osobisty kontakt obywatela z urzędnikiem może być na tyle ważny, że w konsekwencji mieszkańcy mogą preferować taki sposób realizacji spraw urzędowych – co także zostało zasygnalizowane w trakcie rozmów z ekspertami.	Rekomendacja skierowana do jednostek administracji samorządowej i rządowej wszystkich szczebli, organizacji pozarządowych oraz podkarpackich mediów.
Prowadzenie szkoleń komputerowych z praktycznej obsługi e-usług i wskazywanie konkretnych korzyści wynikających ze stosowania e-administracji	Szkolenia komputerowe powinny zawierać, oprócz elementów związanych ze zwiększeniem motywacji, także elementy praktycznej realizacji e-usług publicznych oraz wskazywać konkretne korzyści. Taki sposób byłby „oswojeniem” odbiorców końcowych z możliwością realizacji e-usług.	Wniosek skierowany do organizatorów szkoleń, w szczególności organizacji pozarządowych.
W kontekście niniejszej pracy ważne jest także, aby rozwiązania stosowane w poszczególnych jednostkach administracji publicznej umożliwiły usprawnienie pracy urzędów i ich pracowników, gdyż tylko w takiej sytuacji występować będzie idealny model e-administracji, który będzie funkcjonował kompleksowo.	W tym kontekście należy dokonywać ewaluacji projektu PSeAP oraz PSIM, gdyż pozwolą one na lepsze dopasowanie do odbiorców końcowych w postaci pracowników poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego.	Departament Społeczeństwa Informacyjnego – Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego.

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki podjętych przez autora badań dowodzą, że rozwój elektronicznej administracji jest bardzo ważnym zagadnieniem w kontekście zarówno formowania się społeczeństwa informacyjnego, jak i występowania wykluczenia cyfrowego. Uzyskane wyniki mogą posłużyć do wdrażania i rozwoju projektów z zakresu e-administracji świadczącej e-usługi publiczne. Dodatkowo, otrzymane informacje mogą pozwolić na opracowanie programów szkoleniowych w zakresie minimalizacji wykluczenia cyfrowego i zwiększenia świadomości mieszkańców województwa do korzystania z elektronicznego sposobu świadczenia usług przez jednostki administracji publicznej. Warto jednak zaznaczyć, że należy prowadzić dalsze badania nad formującym się społeczeństwem informacyjnym, w szczególności w zakresie zapotrzebowania na e-usługi wśród podkarpackich przedsiębiorstw oraz wykorzystania komputera i Internetu przez osoby starsze.

Należy mieć nadzieję, że zakończony w 2015 r. projekt PSeAP, w ramach którego zostanie uruchomiona nowoczesna platforma teleinformatyczna, przyczyni się do podniesienia jakości i elastyczności pracy administracji samorządowej, a mieszkańcy województwa uzyskają przyśpieszenie i uproszczenie realizacji spraw urzędowych.

Bibliografia

- Aktualizacja regionalnej strategii innowacji województwa podkarpackiego na lata 2005–2013* (projekt), Rzeszów 2011.
- Arendt Ł., *Wykluczenie cyfrowe – zagadnienia teoretyczno-empiryczne* [w:] *Wykluczenie cyfrowe na rynku pracy*, E. Kryńska, Ł. Arendt, IPiSS, Warszawa 2010.
- Arendt Ł., *Wykluczenie cyfrowe w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw*, IPiSS, Warszawa 2009.
- Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe*, PARP, Warszawa 2009.
- Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku*, ARC Rynek i Opinia, Warszawa 2011.
- Banasikowska J., *Stan realizacji i perspektyw rozwoju e-administracji w Polsce*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice 2011.
- Bard A., Söderqvist J., *Netokracja*, WAiP, Warszawa 2006.
- Barrantes R., *Analysis of ICT Demand: What Is Digital Poverty and How to Measure It?* [w:] *Digital poverty: Latin American and Caribbean Perspectives*, H. Galperin, J. Mariscal, 2007.
- Barski T., *Technologie informacyjno-komunikacyjne w edukacji*, Wyd. Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2006.
- Batorski D., Zając J.M. (red.), *Między alienacją a adaptacją*, Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”, Warszawa 2011.
- Batorski D., *Relacja wykluczenia społecznego z wykluczeniem informacyjnym*, Ekspertyza dla MPiPS, Warszawa 2008.
- Batorski D., *Internet a nierówności społeczne*, „Studia Socjologiczne” 2005, nr 2 (177), Warszawa.
- Bianchi A., Barrios S. i in., *e-Integracja: od wizji do działania*, IPST (polskie tłumaczenie), Tarnów 2007.
- Botterman M., Millard J. et al., *Value for citizens; a vision of public governance in 2020, a report for the European Commission*, Rotterdam 2008.
- Bógdał-Brzezińska A., Gawrycki M.F., *Rola Internetu wobec procesów demokratyzacji w stosunkach międzynarodowych* [w:] *Demokracja a nowe środki komunikacji społecznej*, red. J. Adamowski, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2004.
- Broda-Wysocki P., *Rozwój społeczeństwa obywatelskiego w Polsce*, Warszawa 2003.
- Bretschneider S., *Building the virtual state: Information technology and institutional change*, „Public Administration Review” 2003, 63(6).

- Broszkiewicz W., *Wyniki w nauce a cele wykorzystania komputera* [w:] *Co łączy, co dzieli Polaków, czyli społeczeństwo informacyjne w działaniu*, red. L.H. Haber, S. Jędrzejewski, Wyd. KUL, Lublin 2008.
- Castells M., Himanen P., *Spółeczeństwo informacyjne i państwo dobrobytu*, Wyd. Krytyki Politycznej, Warszawa 2009.
- Castells M., *Spółeczeństwo sieci*, PWN, Warszawa 2008.
- Castells M., *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, Rebis, Poznań 2003.
- Cellary W., *Dostosowanie administracji do wyzwań gospodarki elektronicznej*, „Elektroniczna Administracja”, lipiec–sierpień 2007.
- Chen W., Wellman B., *Digital Divides and Digital Dividends: Comparing Socioeconomic, Gender, Life Stage, Ethnic, and Rural-Urban Variations in Internet Access and Use in Eight Countries*. Report to the AMD Global Consumer Advisory Board.
- Chmielewski A., *Media – etyka – polityka. Przyczynek do politycznej archeologii mediów* [w:] *Nowe media – nowe w mediach*, red. I. Borkowski, A. Woźny, Oficyna Wydawnicza Arboretum, Wrocław 2001.
- Codagnone C., Osimo D., *Beyond i2010: E-Government current challenges and future scenarios* [w:] *Understanding e-government in Europe: issues and challenges*, red. P.G. Nixon, V.N. Koutrakou, R. Rawal, T & F Books, UK 2009.
- Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. *The Role of eGovernment for Europe's Future*, Bruksela 2003, COM (2003) 567.
- Cywilizacyjny skok Podkarpacia. Strategia Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013*, Stowarzyszenie Miasta w Internecie, Rzeszów 2007.
- Dolewka Z., *E-administracja jako metoda komunikowania się i świadczenia usług administracyjnych* [w:] *Spółeczeństwo edukacyjne w strategii rozwoju regionu*, red. T. Grabiński, L. Woszczyk, TOZCh i WSPiM w Chrzanowie, Chrzanów 2007.
- Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., *Konsument na rynku e-usług w krajach Europy Środkowo-Wschodniej*, Difin, Warszawa 2010.
- Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Wódkowski A., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa 2009.
- Deklaracja ministerialna w sprawie administracji elektronicznej*, Malmö, Szwecja 2009.
- Czapiński J., Panek T. (red.), *Diagnoza społeczna, raporty*, Warszawa 2011.
- Digital Literacy European Commission Working Paper and Recommendations from Digital Literacy High-Level Expert Group, Austria 2008.
- DiMaggio P., Hargittai E., *From Digital Divide to Digital Inequality*, Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School of Public and International Affairs. Princeton University, 2001. Working Paper 15.
- DiMaggio P., Hargittai E., Neuman W.R., Robinson J.P., *Social Implication of the Internet*, „Annual Review of Sociology” 2001.
- Dobek-Ostrowska B., *Komunikowanie polityczne i publiczne*, PWN, Warszawa 2006.
- E-administracja w perspektywie kontroli*, (RAPORT), Eurosai. IT Working Group, 2004.
- Eco U., *Nowe środki masowego przekazu a przyszłość książki* [w:] *Nowe media w komunikacji społecznej XX wieku*, red. M. Hopfinger, Oficyna Naukowa, Warszawa 2002.

- ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006*, Komitet Badań Naukowych, Warszawa 2001.
- Europe and the Global Information Society, Bangemann report recommendations to the Europe Council*, Innovatia Documentation, 1994.
- Fong E., Wellman B., Kew M., Wilkes R., *Correlates of the Digital Divide: Individual, Household and Spatial Variation*, Department of Sociology, University of Toronto 2001.
- Fonstad N.O., Lanvin B., *Strengthening e-Skills for Innovation in Europe*, Brussels INSEAD eLAB 2010.
- Frankfort-Nachmias Ch., Nachmias D., *Metody badawcze w naukach społecznych*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2001.
- Frąckiewicz E., *Wpływ Internetu na aktywność seniorów z punktu widzenia strategii budowania społeczeństwa informacyjnego i2010*, Centrum Europejskie Natolin, Warszawa 2009.
- Fukuyama F., *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, PWN, Warszawa–Wrocław 1997.
- Giza-Poleszczuk A., Marody M., *Kapitał ludzki i systemowy [w:] Strategie i system. Polacy w obliczu zmiany społecznej*, red. A. Giza-Poleszczuk, M. Marody, A. Rycharczak, Warszawa 2000.
- Głomb K., *Podkarpackie jako europejski e-Region w latach 2007–2013*, Stowarzyszenie Miasta w Internecie, Tarnów–Rzeszów 2007.
- Głomb K., *Wprowadzenie do zagadnienia programowania e-Rozwoju w regionach europejskich*, Tarnów 2006.
- Goban-Klas T., *Wartki nurt mediów. Ku nowym formom społecznego życia*, Universitas, Kraków 2011.
- Goban-Klas T., *Strategia lisbońska budowy europejskiego społeczeństwa informacyjnego [w:] Od społeczeństwa industrialnego do społeczeństwa informacyjnego*, red. A. Siwik, Wyd. AGH, Kraków 2007.
- Goban-Klas T., *Cywilizacja medialna*, PWN, Warszawa 2005.
- Goban-Klas T., *Zarys historii i rozwoju mediów. Od malowideł naskalnych do multimedialnych*, Wyd. Naukowe AP, Kraków 2001.
- Goban-Klas T., *Spółeczeństwo informacyjne i jego teoretycy [w:] W drodze do społeczeństwa informacyjnego*, red. J. Lubacz, Wyd. Politechniki Warszawskiej, Warszawa 1999.
- Guide to Regional Good Practice Indicators & Benchmarking*, Brussels (Belgium), September 2007.
- Gulda P., *Internet w stosunkach między władzą a obywatelami [w:] Media i władza*, red. P. Żuk, Scholar, Warszawa 2006.
- Haber L.H., *Praktyczny wymiar metod i technik [w:] Komunikowanie i zarządzanie w społeczeństwie informacyjnym*, red. L.H. Haber, Nomos, Kraków 2011.
- Haber L.H., *Spółeczeństwo informacyjne w ujęciu analitycznym [w:] Komunikowanie i zarządzanie w społeczeństwie informacyjnym*, red. L.H. Haber, Nomos, Kraków 2011.

- Haber L.H., *Kontekstualność rozwoju społeczeństwa informacyjnego – propozycje modelowe* [w:] *Co łączy, co dzieli Polaków, czyli społeczeństwo informacyjne w działaniu*, red. L.H. Haber, S. Jędrzejewski, Wyd. KUL, Lublin 2008.
- Haber L.H., *Od społeczeństwa analogowego do digitalnego – w kierunku samoidentyfikacji* [w:] *Spółeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, red. L.H. Haber, M. Niezgoda, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.
- Hales C.F., Fura B., *Investigating opinions on ICT use in higher education*, „Informatyka ekonomiczna” 2013, nr 2(28), Wrocław.
- Hargittai E., *Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills*, „First Monday” 2002, nr 7(4).
- Informacja o wynikach kontroli realizacji projektów dotyczących elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (e-PUAP) i Sieci Teleinformatycznej Administracji Publicznej (STAP)*, Najwyższa Izba Kontroli, Warszawa 2009.
- Janowski J., *Administracja elektroniczna. Kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Municipium SA, Warszawa 2009.
- Jasiński M., Kowalski M., *Fałszywa sprzeczność: metodologia jakościowa czy ilościowa?* [w:] *Ewaluacja ex-post. Teoria i praktyka badawcza*, red. A. Haber, PARP, Warszawa 2007.
- Jedynak W., Kinal J., *Ethical and technological aspects of the learning process in sociology*, „Procedia Social and Behavioral Sciences” 2014, nr 140.
- Juszczyk S., *Cele i zadania technologii informacyjnej i edukacji medialnej* [w:] *Pedagogika medialna*, t. II, red. B., Siemieniecki, PWN, Warszawa 2008.
- Kaplan D. (red.), *e-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*, 2005.
- Kinal J., Tułeczki M., *Demokracja czatująca*, „Res Publica Nowa” 2011, nr 16.
- Kraska M. (red.), *Elektroniczna gospodarka w Polsce. Raport 2006*, Poznań 2007.
- Kok W. i in., *Facing the challenge. The Lisbon strategy for growth and employment. Report from High Level Group chaired by Wim Kok*, Bruksela 2004.
- Komarek P., Huges G., *PRELUDE Thematic Guide to eCommunities*, Bruksela.
- Kompetencje Kluczowe. Realizacja koncepcji na poziomie szkolnictwa obowiązkowego*, Dyrekcja Generalna ds. Edukacji i Kultury, Bruksela 2002.
- Komisja Wspólnot Europejskich, *Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów, i2010 Europejskie społeczeństwo informacyjne dla wzrostu i zatrudnienia*, Bruksela, 1 czerwca 2005, KOM (2005) 229 końcowy.
- Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, Europejska agenda cyfrowa*, KOM (2010) 245 wersja ostateczna.
- Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów, eEuropa2005 – Społeczeństwo Informacyjne dla wszystkich (eEurope2005 – an Information Society for All)*, Bruksela, 28 maja 2002, COM (2002) 263 końcowy.
- Kowalczyk M., *E-urząd w komunikacji z obywatelem*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009.

- Krzysztofek K., *Czy sieci uratują sferę publiczną* [w:] *Sfera publiczna. Kondycja – Przejawy – Przemiany*, J.P. Hudzik, W. Woźniak, Wyd. UMCS, Lublin 2006.
- Krzysztofek K., Szczepański M.S., *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2002.
- Krynicka H., *Rozwój e-usług publicznych w Polsce*, „Prace Instytutu Prawa i Administracji PWSZ” w Sulechowie.
- Kucharz A., *Budowa społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, Informacja nr 1056, Kancelaria Sejmu, Biuro Studiów i Analiz, Warszawa 2004.
- Kuta-Pałach M., Malicki K., Pokrzywa M., Wilk S., *Wykluczenie społeczne i ubóstwo w województwie podkarpackim*, Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2011.
- Kuczyńska A., Oryszczyszyn R., *Pokolenie 50+. Pierwsze kroki w cyfrowy świat. Ku sieciowej codzienności*, Stowarzyszenie Miasta w Internecie, Warszawa–Białystok–Tarnów 2011.
- Kupczyk R., *Gospodarczo-polityczne uwarunkowania rozwoju społeczeństwa informacyjnego*, Wyd. Akademii Polonijnej w Częstochowie, Częstochowa 2006.
- Kuta-Pałach M., Malicki K., Pokrzywa M., Wilk S., *Pierwotne badanie pilotażowe. Analiza postaw i działań administracji publicznej w zakresie innowacji*, Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2011.
- Luterek M., *E-government. System informacji publicznej*, WAiP, Warszawa 2010.
- Malikowski M., *Podkarpacie. Studia socjologiczne*, Wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2010.
- Malikowski M., Sowa K.Z., *Szanse i bariery rozwoju „ściany wschodniej” Polski*, Wyd. WSP, Rzeszów 1995.
- Maj P., *Internetowy podział socjopolityczny* [w:] *Jednostka – społeczeństwo – państwo wobec megatrendów współczesnego świata*, red. G. Piwnicki, S. Mrozowska, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2009.
- Masłyk T., *Obywatel w społeczeństwie informacyjnym*, Nomos, Kraków 2010.
- Masłyk T., *Demokracja deliberatywna a Internet* [w:] *Media a polityka*, red. M. Szpunar, Wyd. WSiLiZ, Rzeszów 2007.
- McCormack A., *e-Skills Manifesto. A call to arms*, Bruksela 2010.
- Mossberger K., Tolbert C.J., Stansbury M., *Virtual inequality: beyond the digital divide*, Georgetown University Press, Washington D.C. 2003.
- Niezgoda M., *Spółeczeństwo informacyjne w perspektywie socjologicznej: idea czy rzeczywistość* [w:] *Spółeczeństwo informacyjne – wizja czy rzeczywistość*, t. 1, red. L.H. Haber, Wyd. AGH, Kraków 2004.
- Norris P., *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*, Cambridge 2001.
- Nowak J., *Aktywność obywatelska on-line. Teoria a praktyka*, Wyd. UMCS, Lublin 2011.
- Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, PWN, Warszawa 1985.
- Nowak S. (red.), *Studia z metodologii nauk społecznych*, PWN, Warszawa 1965.
- Nowina-Konopka M., *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Spółeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, red. T. Białobłocki, J. Moroz, M. Nowina-Konopka, L.W. Zacher, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006.

- Nurmela J., Viherä M., *Communication capability is an intrinsic determinant for the information society*, Helsinki 2000.
- Ocena dostępności usług e-government na terenie województw „ściany wschodniej” i porównanie z dostępnością tych usług w wybranych województwach Polski północnej i środkowej, Instytut Łączności, Warszawa 2006.
- Olechnicka A., *Synteza wyników badania „Diagnoza barier w realizacji programów budowy społeczeństwa informacyjnego przez samorządy lokalne, z wykorzystaniem środków Unii Europejskiej”*, FWW, Warszawa 2008.
- Papińska-Kacperek J., *Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrażania i akceptacji cyfrowych usług administracji publicznej w Polsce*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2013.
- Papińska-Kacperek J. (red.), *Spółeczeństwo informacyjne*, PWN, Warszawa 2008.
- Pawłowska A., *Władza. Elity. Biurokracja*, Wyd. UMCS, Lublin 1998.
- Pismo Święte Starego i Nowego Testamentu*, (Mt 25:30), Edycja Święty Paweł 2008.
- Piechur A., *Innowacyjność usług publicznych – projekt zastosowania Internetu w administracji Małopolski*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” nr 760, Kraków 2006.
- Państwo 2.0. Nowy start dla e-administracji*, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2012.
- Pietrowicz K., *Nowa stratyfikacja społeczna? „Digital divide” a Polska [w:] Społeczeństwo informacyjne – wizja czy rzeczywistość: II Ogólnopolska Konferencja Naukowa*, t. 2, red. L. Haber, Wyd. AGH, Kraków 2004.
- Podgórski R.A., *Socjologia. Wczoraj. Dziś. Jutro*, Wyd. Oświatowe Fosze, Rzeszów 2006.
- Podręcznik: Jak rozwijać regionalne inicjatyw społeczeństwa informacyjnego?*, Tarnów 2007.
- Pomykański A., *Zarządzanie innowacjami*, PWN, Warszawa 2001.
- Porębski L., *Elektroniczne oblicze polityki. Demokracja, państwo, instytucje polityczne w okresie rewolucji informacyjnej*, Wyd. AGH, Kraków 2001.
- Premsky M., *Digital Natives, Digital Immigrants Part I*, On the Horizon, MCB University Press, Vol. 9, 2001.
- Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Podlaskiego do roku 2020 „E-Podlaskie”*, Białystok 2011.
- Program Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2004–2006*, Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego, Rzeszów.
- Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu na Mazowszu – priorytety strategiczne*, IPiSS, Warszawa 2011.
- Przybylska A., *Wzory komunikowania w Internecie między samorządem a mieszkańcami*, „Studia Socjologiczne”, IFiS, Warszawa 2007, nr 3.
- Przybylska A., *Internet a reforma instytucji demokratycznych: nadzieje, wyzwania, porażki [w:] Re: Internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006.
- Putnam R., *Samotna gra w kręgle. Upadek i odrodzenie wspólnot lokalnych w Stanach Zjednoczonych*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.

- Putnam R., *Demokracja w działaniu: tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*, Wyd. Znak, Kraków–Warszawa 1995.
- Raport z debaty. *Rozwój elektronicznej administracji w Polsce. Bariery, rekomendacje*, Fundacja Wspomagania Wsi, Warszawa 2011.
- Raport. *E-administracja w oczach internautów*, MSWiA, Warszawa 2010.
- Raport. *E-administracja w oczach internautów 2013*, MAC, Warszawa 2013
https://mac.gov.pl/files/raport_e-administracja_w_oczach_internautow_2013.pdf
- Rodiono-Colocino M., *Laboring Under the Digital Divide*, „New Media & Society” 2006, 8(3).
- Rogers E.M., *Diffusion of innovations, fourth edition*, The Free Press, New York 1995.
- Za: Birmam L.B., *User competence and influence on the adoption of new technologies: technophobia, exposure to technical jargon, and the support of social networks*.
- Romiszewska B., *Internet – pełnia realizacji idei wolnego przepływu informacji?* [w:] *Nowe media – nowe w mediach*, red. I. Borkowski, A. Woźny, Oficyna Wydawnicza Arboretum, Wrocław 2001.
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 13 sierpnia 2008 r. w sprawie udzielania przez PARP pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach POIG, 2007–2013.
- Rudnicka P., *E-kompetencje – potencjał społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Kapitał ludzki w dobie integracji i globalizacji*, red. B. Kożusznik, Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2005.
- M. Rynko (red.), *Umiejętności Polaków – wyniki Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC)*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2013.
- Sadowski A., *Kapitał społeczny i kulturowy heterogenicznej „metropolii” wschodniego pogranicza* [w:] *Przemiany miasta. Wokół socjologii Aleksandra Wallisa*, red. B. Jałowiecki, A. Majer, M.S. Szczepański, Warszawa 2005.
- Sassi S., *Cultural differentiation or social segregation? Four approaches to the digital divide*, „New Media and Society” 2005, 7(5).
- Scherment J.R., Lievrouw L., *Competing Visions, Complex Realities: Social Aspects of the Information Society*, 1987 [w:] A. Pawłowska, *Władza i uczestnictwo polityczne w społeczeństwie informacyjnym*, Lublin 1995.
- Sobocka-Szczapa H. (red.), *Wykluczenie cyfrowe na Mazowszu, Raport końcowy z badań*, IPiSS, Warszawa 2011.
- Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004–2006*, MNiI, Warszawa 2003.
- Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020*, MNiI, Warszawa 2005.
- Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego Polsce do roku 2013*, MSWiA, Warszawa 2008.
- Szewczyk A., *Oblicza ubóstwa w społeczeństwie informacyjnym*, Warszawa 2006.
- Sztabiński P., Sawiński Z., Sztabiński F., *Fieldwork jest sztuką*, Wyd. IFiS PAN, Warszawa 2005.

- Szpunar M., *Spółeczeństwo informacyjne na Podkarpaciu* [w:] *Spółeczeństwo Podkarpacia w badaniach rzeszowskiego ośrodka socjologicznego*, red. M. Malikowski, Wyd. UR, Rzeszów 2008.
- Szpunar M., *Cyfrowy podział – nowa forma stratyfikacji społecznej* [w:] *Era społeczeństwa informacyjnego. Wyzwania, szanse, zagrożenia*, red. J. Kleban, W. Wiczezycki, Wyd. WSKiZ, Poznań 2005.
- Sztompka P., *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Wyd. Znak, Kraków 2007.
- Szymański B., Jamróży Ł., *Spółeczeństwo informacyjne na Podkarpaciu* [w:] *Spółeczeństwo edukacyjne w strategii rozwoju regionu*, red. T. Grabiński, L. Woszczek, TO-ZCh i WSPiM, Chrzanów 2007.
- Tadeusiewicz R., *Problemy formowania e-administracji jako składnika społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Od społeczeństwa industrialnego do społeczeństwa informacyjnego*, red. A. Siwik, Wyd. AGH, Kraków 2007.
- Tadeusiewicz R., *Spółeczność Internetu*, Akademicka Oficyna Wydawnicza Exit, Warszawa 2002.
- The e-Government Handbook for Developing Countries*, Center for democracy and technology, Washington 2002.
- Tapscott D., *Cyfrowa dorosłość*, WAiP, Warszawa 2010.
- Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 14 lipca 2000 roku, Monitor Polski 2000, nr 22, poz. 448.
- Understanding digital inclusion – a research summary*, Ufi Ltd, Londyn 2007.
- Understanding the digital divide – report*, OECD, Paris 2001.
- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, DzU 2005, nr 64, poz. 565, z późn. zm.
- Warschauer M., *Dissecting the „Digital Divide”: A Case Study in Egypt*, „The Information Society” 2003, vol. 19.
- Wilk A., *Polska wobec wyzwań społeczeństwa informacyjnego* [w:] T. Zasępa, *Internet fenomen społeczeństwa informacyjnego*, Edycja Święty Paweł, Częstochowa 2001.
- Wilk S., *E-administracja w dobie kryzysu* [w:] *Kryzys finansowy przebieg i skutki społeczno-gospodarcze w Europie Środkowej i Wschodniej*, t. 2, red. S. Partycki, Wyd. KUL, Lublin 2012.
- Wilk S., *Wykluczenie cyfrowe a e-administracja* [w:] *Oblicza Internetu. Internet jako przestrzeń komunikacji i dialogu*, red. M. Sokołowski, Wyd. PWSZ, Elbląg 2012.
- Wilk S., *Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu w ramach działania 8.3 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka*, „Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy”, z. 22, Wyd. UR, Rzeszów 2011.
- Wilk S., *Minimalizacja wykluczenia cyfrowego – działanie 8.3 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka* [w:] *Rola informatyki w naukach ekonomicznych i społecznych*, WSH, Kielce 2010.
- Wilson III E.J., *The Information Revolution and Developing Countries*, The MIT Press, London 2004.
- Wnuk-Lipiński E., *Socjologia życia publicznego*, Scholar, Warszawa 2008.
- Wojnicki J., *Samorządy lokalne w Polsce i w Europie*, Wyd. AH, Pułtusk 2008.
- Wódz J., *Spółeczne aspekty wdrażania Internetu* [w:] *Internet w społeczeństwie informacyjnym*, red. A. Grzywak, Wyd. WSB, Dąbrowa Górnicza 2003.

- Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.*, GfK Polonia, Warszawa 2010.
- van Deursen A., *Digital Skills, Internet Skills, Vital Assets in an Information Society*, Uniwersytet Twente, 2010.
- van Dijk J.A.G.M., *Ewolucja wykluczenia cyfrowego. Od dostępu po kompetencje i użytkowanie* [w:] *Wykluczenie społeczne a zrównoważony wzrost gospodarczy*, red. M. Pokrzywa, S. Wilk, Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2013.
- van Dijk J.A.G.M., *The Network Society, Social Aspects of New Media*, Great Britain, Sage 2012.
- van Dijk J.A.G.M., *Společné aspekty nových médií*, PWN, Warszawa 2010.
- van Dijk J.A.G.M., *The Digital Divide in Europe* [w:] *The Handbook of Internet Politics*, Routledge, London, New York 2008.
- van Dijk J.A.G.M., *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*, Sage Publications, Thousand Oaks CA, London, New Delhi 2005.
- van Dijk J., Hacker K., *The digital divide as a complex and dynamic phenomenon*, „The Information Society” 2003, vol. 19.
- Yildiz, M., *E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward*, „Government Information Quarterly” 2007, 24 (3).
- Zacher L.W., *Transformacje społeczeństw od informacji do wiedzy*, C.H. Beck, Warszawa 2007.

Źródła internetowe

- Budziejewicz-Guźlecka A., *Rozwój usług e-government w Polsce*, <http://web.ae.katowice.pl/stanley/konferencja/pdf/Budziejewicz-Guzlecka.pdf>
- Bridges.org, *Spanning the Digital Divide: Understanding and Tackling the Issues*, Zob. www.bridges.org/spanning/report.html
- Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement*, December 2010, www.ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_Benchmarking_M.
- Green Paper Living and Working in the Information Society – People First, 1996, s. 4 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1996:0389:FIN:EN:PDF>
- Grodzka D., *E-administracja w Polsce*, [http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/\\$file/infos_018.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/$file/infos_018.pdf)
- Growth, Competitiveness, Employment. The Challenges and Way forward into 21st century, 1993, http://aei.pitt.edu/1139/1/growth_wp_COM_93_700_Parts_A_B.pdf
- Guide to regional good practice egovernment's, Bruksela, Eris@, 2007, www.ec.europa.eu/information.../document.cfm?doc
- Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement, Capgemini, 2006 r., http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf
- Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions the European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harness-

ing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government SEC(2010) 1539 final <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>

Raport Administracja publiczna w sieci 2002, http://www.egov.pl/_baza/waes2002/waes_min.pdf

Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2014, MAC, Warszawa 2014, <https://mac.gov.pl/file/spoleczenstwoinformacyjnewliczbach2014srodeklekkipdf>

The e-government imperative, OECD, 2003, s. 23, <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

United Nations E-Government, Survey 2010 Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis, United Nations, New York, 2010. Całościowy raport oraz tabele wyników dostępne są na stronie http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm

Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2013 r. MAC, Warszawa 2013. Dostęp 20.11.2013 r. https://mac.gov.pl/files/pbs_mac_cyfryzacja_11122013.pdf

Wyniki Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2011. Podstawowe informacje o sytuacji demograficzno-społecznej ludności Polski oraz zasobach mieszkaniowych http://www.stat.gov.pl/gus/5840_12766_PLK_HTML.htm

Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2013 r. GUS, Warszawa 2014. <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/wykorzystanie-technologii-informacyjno-telekomunikacyjnych-w-przedsiębiorstwach-i-gospodarstwach-domowych-w-2013-r-,3,10.html>

Visions and priorities for eGovernment in Europe (Orientations for a post 2010 eGovernment Action Plan), 2009, <http://95.110.228.151/elgg/pg/file/innova/read/56/visions-and-priorities-for-egovernment-in-europe-orientations-for-a-post-2010-egovernment-action-plan>

www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/7/id/100

http://wiadomosci.onet.pl/tylko-w-onecie/papierki-przykryly-e-karte-sprawa-dotyczy-375-mln-,1,5110760,wiadomosc.html#.T5PEhKF_7yM.facebook

www.si.podkarpackie.pl/Spoleczenstwo/K5/index.aspx

<http://www.euser-eu.org>

www.venus.fil.us.edu.pl/film-i-media/aptacy/cyberdemo.htm

<http://www.sspw.eu/>

http://www.bip.uke.gov.pl/bipurtip/index.jsp?place=Lead07&news_cat_id=32&news_id=723&layout=11&page=text

<http://gadzetomania.pl/2011/07/17/informat-e-czyli-jak-w-polsce-pomoc-niepelnosprawnym>

http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/POZ_prezentacja_NSP2011_konferencja_26.07.2011_02v1.0.pdf

<http://www.bip.boguchwala.pl/10969,20207/20207/>

<http://www.podkarpacka.policja.gov.pl/napisz-do-nas/>

<https://sprawa.rzeszow.uw.gov.pl/>

<https://www.kierowca.pwpw.pl/>
http://mojdowod.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=63&Itemid=26
<https://www.ipko.pl/>
<http://bip.jaroslaw.um.gov.pl/?cid=2598>
<http://krs.ms.gov.pl/login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx>
<http://www.wrota.podkarpackie.pl/pl/cu>
<http://www.logito.pl/rozwiązania/rozwiązania-dla-administracji-publicznej/>
<https://nabor.progman.pl/rzeszowprinfo/?service=page/eduPreschoolInfo:News>
<https://rekrutacja.univ.rzeszow.pl/>
<http://tvp.info/wiadomosci/wideo/23042012-1930/6946093>
https://www.e-sad.gov.pl/Subpage.aspx?page_id=17
<http://www.szybkipit.pl/aktualnosci/rekordowa-liczba-pit-ow-przez-internet>

Spis tabel

Tabela 1. Zainteresowanie badaniami zapotrzebowania na e-usługi wśród wybranych kategorii mieszkańców (N = 123)	19
Tabela 2. Rodzaje demokracji rozwijanej za pomocą nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych	22
Tabela 3. Wieloaspektowość definicji społeczeństwa informacyjnego	28
Tabela 4. Wykaz e-usług publicznych monitorowanych na poziomie Unii Europejskiej	52
Tabela 5. Priorytety <i>Programu Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2004–2006</i>	68
Tabela 6. Priorytety strategiczne <i>Strategii Informatyzacji Województwa Podkarpackiego na lata 2007–2013</i>	70
Tabela 7. Opis wymiarów dotyczących korzystania z elektronicznej administracji ..	83
Tabela 8. Czynniki sukcesu projektów przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu ..	92
Tabela 9. Schemat badań	97
Tabela 10. Problemy, tezy oraz hipotezy badawcze	101
Tabela 11. Status zawodowy kobiet i mężczyzn (N = 1068)	115
Tabela 12. Procentowy rozkład dochodów netto na członka rodziny (N = 1068)	115
Tabela 13. Opinie o Internecie (macierz głównych składowych, N = 1068)	124
Tabela 14. Opinie o Internecie (Alfa Cronbacha, N = 1068)	124
Tabela 15. Korelacja pomiędzy wskaźnikiem opinii o Internecie a zmiennymi meryczkowymi (N = 1068)	125
Tabela 16. Brak Internetu w różnych obszarach (N = 1068)	128
Tabela 17. Brak Internetu w różnych sytuacjach (N = 1068)	128
Tabela 18. Brak Internetu w różnych obszarach ze zmiennymi niezależnymi mierzonymi na skalach porządkowych (N = 1068)	129
Tabela 19. Posiadanie dostępu do Internetu a zmienne demospołeczne (N = 1068) ..	135
Tabela 20. Sposób dostarczania Internetu do gospodarstw domowych (N = 1068) ..	140
Tabela 21. Częstotliwość korzystania z Internetu w różnych miejscach a wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 727)	142
Tabela 22. Częstotliwość korzystania z Internetu w różnych miejscach a płeć respondentów, N (kobiety) = 361, N (mężczyźni) = 366	143
Tabela 23. Zamiar założenia Internetu w gospodarstwie domowym (N = 1068)	145
Tabela 24. Korzystanie z Internetu a cechy demospołeczne (N = 1068)	151
Tabela 25. Czas korzystania z Internetu a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 727)	155

Tabela 26. Sposoby nauki Internetu (N = 1068)	158
Tabela 27. Kompetencje w zakresie Internetu a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)	160
Tabela 28. Kompetencje w zakresie poczty elektronicznej a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)	160
Tabela 29. Kompetencje w zakresie MS Word a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)	161
Tabela 30. Kompetencje w zakresie MS Power Point a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)	161
Tabela 31. Kompetencje w zakresie MS Excel a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód netto (N = 727)	162
Tabela 32. Kompetencje w zakresie analizowanych aplikacji a płeć (N = 727)	163
Tabela 33. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów (N = 1068)	171
Tabela 34. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 665)	171
Tabela 35. Czynności wykonywane w Internecie – analiza czynnikowa (macierz głównych składowych, N = 727)	172
Tabela 36. Czynności wykonywane w Internecie – analiza rzetelności (N = 727) ...	174
Tabela 37. Czynności wykonywane w Internecie a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochód (N = 727)	176
Tabela 38. Czynności wykonywane w Internecie a płeć (N = 727)	177
Tabela 39. Załatwianie spraw urzędowych przez Internet w ciągu ostatniego roku (N = 1068)	182
Tabela 40. Powody nieużywania Internetu do kontaktu z administracją publiczną a płeć (N = 1068)	197
Tabela 41. Skojarzenia związane z e-administracją (N = 1068)	205
Tabela 42. Rozpoznawalność ePUAP-u a wykształcenie i dochody (N = 1068)	221
Tabela 43. Najczęstsze sposoby kontaktu z przedstawicielami administracji publicznej (N = 1068)	224
Tabela 44. Korzyści wynikające z e-usług publicznych wśród korzystających z Internetu a płeć (N = 1068)	241
Tabela 45. Zaufanie do administracji publicznej w zakresie załatwiania spraw przez Internet a wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania i dochody (N = 1068)	247
Tabela 46. Zapotrzebowanie na e-usługi publiczne a płeć (N = 1068)	249
Tabela 47. Zapotrzebowanie na e-usługi publiczne przez Internet (N = 1068, w tym 727 korzystających z Internetu)	257
Tabela 48. Wnioski dla praktyki i teorii	286

Spis wykresów

Wykres 1. Dostępność online usług publicznych w UE w latach 2007–2013 [%]	54
Wykres 2. Świadczenie elektronicznych usług publicznych przez polskie urzędy administracji publicznej	55
Wykres 3. Najczęściej świadczone e-usługi publiczne	56
Wykres 4. Opinie o Internecie a płeć (N = 1068)	125
Wykres 5. Opinie o Internecie osób korzystających i niekorzystających z tego medium (N = 1068)	126
Wykres 6. Brak Internetu w opinii korzystających i niekorzystających z tego medium (N = 1068)	130
Wykres 7. Dostęp do Internetu a wiek (N = 1068)	137
Wykres 8. Korzystanie z Internetu a płeć (N = 1068)	150
Wykres 9. Realizacja spraw urzędowych w jednostkach administracji publicznej a wiek (N = 1068)	223
Wykres 10. Zapotrzebowanie wśród niekorzystających z Internetu na e-usługi publiczne a wiek (wśród 341 niekorzystających z Internetu na N = 1068)	260
Wykres 11. Zapotrzebowanie wśród niekorzystających z Internetu na e-usługi publiczne a miejsce zamieszkania (wśród 341 niekorzystających z Internetu na N = 1068)	261

Spis schematów

Schemat 1. Piramida umiejętności	26
Schemat 2. Uczestnicy e-administracji	46
Schemat 3. Rodzaje interakcji e-administracji z grupami docelowymi	49
Schemat 4. Linearny model formułowania i wdrażania regionalnych strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego	71
Schemat 5. Cztery etapy dostępu do technologii cyfrowych	79
Schemat 6. Wymagania dotyczące korzystania z elektronicznych usług publicznych	82
Schemat 7. Schematy normalizacji i stratyfikacji	88
Schemat 8. Poziomy cyfrowego ubóstwa	90
Schemat 9. Dostęp do korzystania z e-administracji	100
Schemat 10. Ogólny schemat problematyki badawczej	105

Spis rysunków

Rysunek 1. Obszary zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych	31
Rysunek 2. Architektura e-administracji	44
Rysunek 3. Schemat <i>Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013</i>	66
Rysunek 4. Koło wykluczenia informacyjnego	86
Rysunek 5. Mapa województwa podkarpackiego	95
Rysunek 6. Print screen aplikacji systemu użytego w ramach Spisu powszechnego w 2011 r. przez Internet	179
Rysunek 7. Udział procentowy osób, które dokonały samospisu do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (12% w skali kraju)	180
Rysunek 8. Udział procentowy osób podlegających badaniu pełnemu, które dokonały samospisu do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (13,3% w skali kraju)	181
Rysunek 9. Udział procentowy mieszkań wylosowanych do badania reprezentacyjnego, które zostały spisane w samospisie do dnia 16.06.2011 r. do godz. 24:00 (7,6% w skali kraju)	181
Rysunek 10. Print screen – e-usługa związana z pobraniem formularza dotyczącego nadania numeru porządkowego dla nieruchomości	185
Rysunek 11. Print screen e-usługi realizowanej przez Komendę Wojewódzką Policji w Rzeszowie	186
Rysunek 12. Print screen aplikacji Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego do sprawdzenia przez Internet statusu realizacji sprawy urzędowej	187
Rysunek 13. Print screen aplikacji Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych dotyczącej statusu realizacji sprawy związanej z wydaniem prawa jazdy	188
Rysunek 14. Print screen aplikacji (e-Deklaracji) ze złożonym zeznaniem podatkowym autora za 2011 r.	189
Rysunek 15. Print screen Zintegrowanego Modułu Obsługi Końcowego Użytkownika	191
Rysunek 16. Print screen konta bankowości elektronicznej	193
Rysunek 17. Print screen odnośnika do Elektronicznej Skrzynki Podawczej w Biuletynie Informacji Publicznej miasta Jarosław	194
Rysunek 18. Print screen Cyfrowy Urząd – Wrota Podkarpackie	215
Rysunek 19. Przykład działania elektronicznego obiegu dokumentów firmy Logito	220
Rysunek 20. Print screen – system rekrutacji do przedszkoli w Rzeszowie	252
Rysunek 21. Print screen – elektroniczny system rejestracji na studia Uniwersytetu Rzeszowskiego	253

Sławomir Wilk, ur. 1982 w Rzeszowie, doktor socjologii, adiunkt w Zakładzie Socjologii Stosowanej i Komunikowania Uniwersytetu Rzeszowskiego. Specjalizuje się w socjologii internetu, wykluczeniu cyfrowym oraz wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych do kontaktu mieszkańców i przedsiębiorców z administracją publiczną. Ponadto zainteresowania autora obejmują problematykę socjologii katastrof, wsparcia dla osób poszkodowanych w wyniku klęsk i katastrof żywiołowych, a także funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej w sytuacji zagrożenia.

Publikacja jest oryginalnym studium empirycznym przypadku wdrażania nowych technologii w pracę administracji publicznej i to w odniesieniu do regionu, który uznaje się za mający gorsze wskaźniki niż zachodnie regiony Polski. Praca analityczna Sławomira Wilka była podparta przyznanymi mu grantami badawczymi, które nadały jej wymiar pragmatyczny. [...] Książka dotyczy relatywnie nowej dziedziny – modernizacji społecznej, potwierdza czytanie autora w polskiej literaturze przedmiotu, łączy elementy społeczne i kulturowe, przedstawia ważne, a wciąż niedocenione kwestie „miękkich” kompetencji informacyjnych, które – jak wynika z wielu badań: m.in. Eurostatu, są w Polsce słabiej rozwinięte niż w wielu krajach Unii. Ma więc praca wybitny walor praktyczny, wskazując kierunki i rodzaje rozwijania tychże kompetencji. Będzie też przydatną pozycją dla kierunków nowej dziedziny – „nauki o mediach”, w ramach przedmiotów odnoszących się do problematyki mediów, a także problemów administracji publicznej, politologii i socjologii.

Z recenzji prof. zw. dr. hab. Tomasza Gobana-Klasa

ISBN 978-83-7996-112-2

