

Badanie postaw przedstawicieli samorządu terytorialnego wobec internetu

W dniach od 2 do 15 grudnia 2004 roku na zlecenie Ministerstwa Nauki i Informatyzacji oraz Polskiej Agencji Prasowej, Pentor Instytut Badania Opinii i Rynku przeprowadził badanie wśród przedstawicieli samorządu terytorialnego. Partnerami projektu badawczego są: Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Grupa Lotos oraz Polska Agencja Prasowa. Treść raportu:

wersja PDF

wersja PowerPoint

Celem badania było zbadanie postaw przedstawicieli samorządu terytorialnego wobec Internetu i procesów kształtowania się społeczeństwa informacyjnego. Główną ideą, która przyświecała w opracowywaniu założeń badania, było założenie, że w budowaniu społeczeństwa informacyjnego równie ważne są dwa czynniki:

- infrastruktura: wyposażenie w sprzęt, oprogramowanie oraz środki łączności teleinformatycznej;
- umiejętność zarządzania informacją, w tym m.in. umiejętność korzystania z Internetu, poczucie potrzeby korzystania z nowoczesnych środków wymiany informacji, umiejętność korzystania ze światowych zasobów informacyjnych.

O sukcesie w budowaniu społeczeństwa informacyjnego przesądza brak dystansu między rozwojem infrastruktury, a umiejętnościami korzystania z niej.

W dotychczasowych badaniach nad rozwojem społeczeństwa informacyjnego najczęściej skupiano się na badaniu dostępności infrastruktury informatycznej oraz poziomu jej wykorzystania. Natomiast prezentowane badanie w dużej mierze koncentruje się na zbadaniu postaw wobec Internetu. Z tych względów badanie wyszło poza powszechnie stosowane pomiary piśmienności informatycznej (korzystanie z poczty internetowej i wyszukiwarki) oraz rozwoju infrastruktury teleinformatycznej. Badano nie tylko umiejętności i świadomość pracowników samorządu w zakresie metod i możliwości komunikacji elektronicznej, ale również ich wiedzę o możliwościach elektronicznego świadczenia usług dla obywateli.

Wybranie przedstawicieli samorządu terytorialnego, jako grupy docelowej, uzasadnione jest rolą, jaką samorząd terytorialny i administracja publiczna odgrywa w życiu społecznym, a więc także w procesie budowania społeczeństwa informacyjnego.

Celem badania było również poznanie i ocena:

- planów samorządowców w zakresie budowy społeczeństwa informacyjnego w gminie (komputery dla szkół, szkolenia),
- ocena współpracy przedstawicieli samorządu z instytucjami centralnymi we wdrażaniu wspólnych programów związanych z informatyzacją i budową społeczeństwa informacyjnego,
- określenie oczekiwań dotyczące współpracy z instytucjami centralnymi we wdrażaniu wspólnych programów związanych z informatyzacją i budową społeczeństwa informacyjnego oraz wkładu samorządów do realizacji strategii rządowej,
- egzemplifikacja dotychczasowych doświadczenia w świadczeniu usług elektronicznych dla obywateli,
- ocena znajomości programów rządowych z obszaru informatyzacji w środowisku samorządowym,
- wyznaczenie barier rozwoju społeczeństwa informacyjnego formułowanych w środowisku samorządowym (wiedza, legislacja, środki finansowe),
- zebranie opinii i doświadczeń samorządowców we wdrażaniu Biuletynu Informacji Publicznej.

Nota metodologiczna

Ogółem zrealizowano 413 wywiadów z czego 369 ankiet zostało wypełnionych w całości. Podczas badania została wykorzystana metoda ankiety do samodzielnego wypełniania CAWI (Computer Assisted Web Interview). Ankieta została umieszczona na stronie internetowej Instytutu Pentor. Aby wziąć udział w badaniu, przedstawiciele jednostek terytorialnych otrzymali indywidualne linki do strony www.

Ankiety ogółem wypełniło 277 przedstawicieli jednostek terytorialnych. Pozostałe wywiady zostały przeprowadzone telefonicznie (CATI).

Udział ankietowanych w badaniu był całkowicie dobrowolny.

Na potrzeby badania został przygotowany kwestionariusz wywiadu, który swą tematyką obejmował poniższe zagadnienia:

- I. wykorzystanie Internetu przez pracowników jednostek samorządowych
- II. Internet jako forma komunikacji ze społeczeństwem
- III. współpraca z instytucjami centralnymi
- IV. plany w zakresie budowy "społeczeństwa informacyjnego"
- V. Biuletyn Informacji Publicznej

Podczas tworzenia narzędzia badawczego wykorzystane zostały wyniki z badania jakościowego indywidualnych wywiadów pogłębionych.

Najważniejsze wnioski badawcze

- I. Wykorzystanie Internetu przez pracowników jednostek samorządowych

Średnio około połowa pracowników jednostek terytorialnych wykorzystuje w swojej pracy Internet. Wykorzystanie Internetu jest powszechniejsze wśród urzędów dysponujących stałym łączem.

Pracownicy wykorzystujący w swojej pracy Internet nie zawsze mają do niego bezpośredni dostęp. Stosunkowo często z jednego stanowiska komputerowego wyposażonego w Internet ko-rzysta więcej niż jedna osoba. Blisko 100% dostęp do Internetu deklaruje 28% jednostek uczestni-czających w badaniu.

Główną przyczyną nie korzystania z Internetu przez pracowników urzędów jest brak takiej potrzeby oraz względy bezpieczeństwa.

W zdecydowanej większości urzędów pracownicy łączą się z Internetem poprzez łącze stałe (85%). Ze względu na charakter badania oraz technikę zbierania danych (CAWI) uzyskane informacje na temat sposobów łączenia się z Internetem mogą nie odzwierciedlać rzeczywistości. Szkoleniami z zakresu obsługi i korzystania z Internetu objęto średnio co trzeciego pracownika urzędu. Brak jakichkolwiek szkoleń zadeklarowało 26% jednostek.

Niemalże we wszystkich jednostkach pracownicy korzystają z poczty elektronicznej, dodatkowo wykorzystują Internet w celu pozyskiwania informacji ze stron urzędów centralnych oraz ze specjalistycznych serwisów. Znacznie mniej popularna jest elektroniczna korespondencja z obywatelami.

Pracownicy raczej nie odczuwają obaw związanych z wykorzystywaniem Internetu i w zdecy-dowanej większości chętnie z niego korzystają.

Ogólnie można powiedzieć, że Internet stał się często wykorzystywanym narzędziem podczas pracy zawodowej urzędników.

Internet jest coraz powszechniej wykorzystywanym narzędziem pracy urzędników. Jednak jego wykorzystanie służy zdecydowanie częściej ułatwieniu pracy urzędnikom niż nawiązaniu kontaktów z obywatelami. Pracownicy jednostek terytorialnych dostrzegają niski poziom informatyzacji społeczeństwa oraz jego obawy związane z wykorzystaniem Internetu.

Pracownicy jednostek terytorialnych samodzielnie kształcą się w zakresie obsługi Internetu, większość z nich nie została objęta profesjonalnym szkoleniem. Mimo braku fachowego przygotowania nie odczuwają obaw związanych z wykorzystaniem Internetu.

Współpraca z instytucjami centralnymi nie jest szeroko rozpowszechniona. Podstawową barierą są tu oczywiście ograniczenia finansowe ze strony jednostek lokalnych oraz, co istotne, niski poziom wiedzy urzędników na temat programów.

Warto zwrócić uwagę na dość mocno podkreślany fakt niedostosowania założeń programów do potrzeb społeczności lokalnych. Przedstawiciele jednostek samorządowych chcieliby zostać zaangażowani w proces tworzenia programów wnosząc doń własne doświadczenia i opinie.

Programy organizowane przez instytucje centralne wpływają na wzrost poziomu informatyzacji społeczeństwa jednak nie zawsze wychodzą naprzeciw oczekiwaniom urzędów lokalnych.

Urzednicy dość sceptycznie odnoszą się do pomysłów związanych z dofinansowaniem programów z funduszy strukturalnych. Również w tym przypadku sygnalizują niewystarczający poziom wiedzy na temat możliwości wykorzystania pozyskanych środków.

Jednostki lokalne są przekonane o istotności własnej roli w tworzeniu społeczeństwa informacyjnego i dostrzegają wiele

korzyści wypływających z tego procesu. Nie oceniają jego jednak bezkrytycznie, doszukując się wielu zagrożeń zarówno dla obywateli, jak i urzędów.

Zarówno proces wdrażania jaki i przydatność Biuletynu Informacji Publicznej została oceniona stosunkowo wysoko.

II. Internet jako forma komunikacji ze społeczeństwem

Powszechnie deklarowano, że obywatele mają możliwość zapoznawania się z informacjami na stronie internetowej urzędu.

W zdecydowanej większości (83%) gmin/powiatów mieszkańcy mogą kontaktować się z urzędem wykorzystując w tym celu pocztę elektroniczną. Jednak jak wskazują wcześniejsze deklaracje mimo takiej możliwości e-mail nie jest powszechnie wykorzystywany przez obywateli.

Dwie trzecie urzędów posiadających stronę internetową zaopatrzyło ją w linki do innych instytucji. Są to najczęściej dowiązania do placówek edukacyjnych (szkoły, biblioteki), gminy partnerskie oraz instytucje centralne.

Internet jest dość powszechnie wykorzystywany do nawiązywania kontaktów z inwestorami zewnętrznymi oraz bardzo powszechnie do promowania regionu.

Mimo stosunkowo dobrze rozwiniętej wewnętrznej infrastruktury informatycznej urzędów i zauważalnego rozwoju usług elektronicznych mieszkańcy, rzadko komunikują się z jednostkami przez Internet.

W rozwoju usług elektronicznych większość uczestników badania dostrzega ograniczenia i trudności. Są one przede wszystkim związane z niskim poziomem komputeryzacji społeczeństwa oraz brakiem wystarczających środków finansowych urzędów na sprzęt i oprogramowanie. Istotną barierą jest również mentalność i przyzwyczajenie obywateli oraz (nieco rzadziej) urzędników.

III. Współpraca z instytucjami centralnymi

Ponad połowa badanych jednostek nie współpracuje i nie współpracowała z instytucjami centralnymi we wdrażaniu wspólnych programów związanych z informatyzacją.

Poważną barierą uniemożliwiającą udział w programach jest brak środków finansowych niezbędnych na pokrycie udziału własnego jednostki. Częściej na tę barierę wskazywali przedstawiciele gmin starostwa powiatowego, gmin miejsko - wiejskich oraz gmin wiejskich.

Instytucjami centralnymi, z którymi urzędy podejmowały współpracę najczęściej są Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Ministerstwo Gospodarki i Pracy oraz Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa.

Najpowszechniej wskazywane przez uczestników badania programy związane z informatyzacji społeczeństwa to: Ikonka, Wrota regionalne oraz Gminne Centrum Informatyzacji.

Średnio co trzecia jednostka terytorialna dostrzega ograniczenia we współpracy z instytucjami centralnymi. Dotyczą one przede wszystkim założeń programów, które nie biorą pod uwagę warunków i potrzeb społeczności lokalnych oraz co ważniejsze, nie są konsultowane z przedstawicielami jednostek lokalnych.

Zasadniczo jednostki terytorialne oczekują od instytucji centralnych wsparcia finansowego oraz szczegółowych informacji na temat programów.

W największym, choć niewystarczającym, stopniu jednostki terytorialne są usatysfakcjonowane z informacji jakie uzyskują na temat programów. Niemal 80% jednostek, deklarujących ograniczenia we współpracy, wskazuje niezadowolenie w zakresie wprowadzania ogólnokrajowych standardów dotyczących zagadnień informatyzacji.

Zdecydowana większość badanych zgadza się ze stwierdzeniem, że programy organizowane przez instytucje centralne wpływają na wzrost informatyzacji społeczeństwa, jednak duże zastrzeżenia budzi poziom wiedzy jednostek lokalnych na ich temat.

Ponad połowa uczestniczących w badaniu urzędów nie ubiega się obecnie o dofinansowanie programów związanych z rozszerzeniem infrastruktury informatycznej z funduszy strukturalnych. Główną przyczyną takiego stanu rzeczy jest zbyt niski poziom wiedzy na temat możliwości ubiegania się o dofinansowanie oraz poczucie, że jest to zbyt skomplikowany proces.

Swoje opinie respondenci potwierdzili deklarując chęć otrzymania pomocy ze strony urzędów centralnych w zakresie

pozyskiwania funduszy strukturalnych.

Główne oczekiwania względem urzędów centralnych dotyczą dostarczania szczegółowych informacji na temat sposobów wykorzystywania pozyskanych środków oraz pomocy podczas wypełniania formularzy.

IV. Plany w zakresie budowy społeczeństwa informacyjnego

Zdecydowana większość badanych ma poczucie odpowiedzialności za rozwój społeczeństwa informacyjnego.

Podstawowym obowiązkiem jednostek samorządowych w zakresie budowy społeczeństwa informacyjnego jest umożliwianie obywatelom załatwiania różnych spraw przez Internet oraz dostarczanie wiedzy obywatelom.

Plany związane z rozwojem infrastruktury informatycznej dotyczą najczęściej wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów oraz upowszechnienia obsługi petentów przez Internet.

Niemalże wszyscy uczestnicy badania dostrzegają korzyści wpływające z budowy społeczeństwa informacyjnego, dostrzegając jednocześnie w tym procesie dużo zagrożeń.

Wśród korzyści przeważa upowszechnianie dostępu do informacji, oszczędność czasu oraz zwiększenie dostępności urzędu dla obywateli.

Wśród zagrożeń dominują: zbyt łatwy dostęp do szkodliwych treści, wzrost przestępczości elektronicznej oraz zanik kontaktów międzyludzkich.

V. Biuletyn informacji publicznej

Proces wdrażania Biuletynu Informacji Publicznej został oceniony raczej pozytywnie.

Zdecydowana większość badanych (77%) określiła Biuletyn jako dość i bardzo przydatny. Znikomy odsetek ocenia Biuletyn jako w ogóle nie przydatny.



Zdjęcie 1