



RAPORT KOŃCOWY

Badanie ewaluacyjne pt. „Wpływ projektów realizowanych w ramach Działania 1.3 Rozwój społeczeństwa informacyjnego na rozbudowę lokalnej i regionalnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego w województwie lubuskim”

Opracowany przez

ASM - Centrum Badań i Analiz Rynku Sp. z o.o.

na zlecenie

Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego

WIĘCEJ NIŻ AGENCJA BADAWCZA



STRESZCZENIE

Wdrażanie działania 1.3 Rozwój społeczeństwa informacyjnego na rozbudowę lokalnej i regionalnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego w województwie lubuskim, było prowadzone przez Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego. Wsparciem objętych zostało 29 projektów w ramach prowadzonych postępowań konkursowych, a także 2 projekty z listy projektów kluczowych. Głównym celem było wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego poprzez między innymi:

- Budowę systemów zagospodarowania przestrzennego;
- Wdrażanie e-usług w administracji oraz ochronie zdrowia;
- Budowę internetu szerokopasmowego;
- Wdrażanie e-usług w podmiotach publicznych;
- Budowę infrastruktury informatycznej.

Wskazane zadania zostały wykonane z należytą starannością, realizując założone wskaźniki projektowe. Część projektów jest w fazie finalizacji, w wyniku czego brakuje możliwości precyzyjnego określenia realizacji wskaźników. Jednakże przeprowadzone badania jednoznacznie wykazują, iż zostaną one osiągnięte.

Nacisk położony na rozwój e-usług nie był wystarczający, zarówno w zakresie ilości podmiotów objętych wsparciem, ale również treści informacji przekazywanych mieszkańcom, którzy nie posiadają wiedzy o istniejących usługach elektronicznej administracji.

Budowa sieci szkieletowej szerokopasmowego internetu powinna zostać uznana, jako projekt wzorowy w zakresie celu oraz szybkości realizacji przedsięwzięcia, jednakże z perspektywy czasu dostrzegany jest brak podłączeń „ostatniej mili”, który uniemożliwia pełne wykorzystanie wybudowanej infrastruktury. Istnieje również znaczne ryzyko w zakresie kompatybilności wdrożonych w obecnej perspektywie rozwiązań infrastrukturalnych z rozwiązaniami, które będą wprowadzane w nowej perspektywie finansowej. Należy określić wymogi względem infrastruktury, która zostanie zakupiona w przyszłości. Ma to na celu połączenie i współdziałanie istniejących systemów e-usług.

Podsumowując należy stwierdzić, iż projekty wdrażane w ramach działania 1.3 zostały odpowiednio dobrane zarówno do potrzeb jednostek administracji jak i mieszkańców. W przyszłości warto zintensyfikować działania informatyzacji i objąć kolejne podmioty e-usługami. Szczególnie istotne jest rozwijanie e-usług w obszarze ochrony zdrowia, które miało nastąpić w wielu placówkach służby zdrowia, jednakże nie zostało ono wykonane ze względu na zbyt duże koszty. Niniejsze przedsięwzięcie sugerowane jest do wykonania w nowej perspektywie finansowej.



SUMMARY

Implementing Action 1.3

The development of an information-technology (IT) society within the development of the local and regional infrastructure of IT society in the Lubuskie Voivodeship, was conducted by the Marshal's Office of the Lubuskie Voivodeship. Support was given to 29 projects within competitions of actions which were carried out. In addition, 2 projects were included from the key projects. The main goal of this research was to support the development of an IT society by, among other things:

- Building the systems as part of the area development plan;
- Introducing e-services in administration and health protection;
- Building a broadband Internet infrastructure;
- Introducing e-services in public institutions;
- Building an IT infrastructure.

The tasks appointed were done with great care, keeping to the project indicators. Some of the projects are in the finished phase; as a result, there is no possibility of specifying the indicators of the realization precisely—although the researches which were conducted have shown unambiguously that they will be achieved.

The emphasis put on the development of e-services was not enough, neither in the range of quantity of bodies which got the support, nor in the content of information given for inhabitants who do not have knowledge of the existing services provided by electronic administration.

The building of the Core Network broadband should be recognized as the exemplary project in the scope of its aim and the speed of achievement. However, in retrospect, it is the lack of perceived "last mile" connections which prevents the full utilization of the new infrastructure. There is also a significant risk of incompatibility between the current-term infrastructure solutions and the solutions which will be introduced in the new financial perspective. The requirements for infrastructure which will be purchased in the future, must be specified. The aim is to combine with and co-operate with the existing e-services

All in all, the projects which were implemented within Action 1.3 were chosen properly both with regard to the needs of administrative bodies and with respect to the needs of inhabitants. In future, it will be worth intensifying the IT programmes; and e-services should be given for next entities.

It is essential, in particular, to develop e-services in the field of health protection, which might have been introduced but for the high costs.

It is suggested that this project should be carried out in a new financial perspective.

1. SPIS TREŚCI

STRESZCZENIE.....	2
SUMMARY	3
1. SPIS TREŚCI.....	4
2. METODOLOGIA ORAZ ŹRÓDŁA INFORMACJI	5
3. ANALIZA DANYCH ZASTANYCH.....	8
3.1 WPROWADZENIE.....	8
3.2 METODOLOGIA ANALIZY DESK RESEARCH	10
3.3 ANALIZA WSKAŹNIKÓW	12
3.4 DOSTĘPNOŚĆ DO SIECI SZEROKOPASMOWYCH W WOJEWÓDZTWIE LUBUSKIM	25
3.5 POZYSKANIE I WYKORZYSTANIE NOWYCH TECHNOLOGII INFORMACYJNYCH I KOMUNIKACYJNYCH NA TERENACH WIEJSKICH I MAŁYCH MIASTACH.....	33
3.6 WPŁYW PROJEKTÓW NA ROZWÓJ USŁUG ELEKTRONICZNYCH DLA LUDNOŚCI	38
3.7 WPŁYW PROJEKTÓW NA WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII INFORMACYJNEJ W PRACY ADMINISTRACJI	47
3.8 WPŁYW INWESTYCJI NA PODNOSZENIE KONKURENCYJNOŚCI.....	62
3.9 OSIĄGNIĘTE EFEKTY WYNIKAJĄCE Z REALIZACJI INWESTYCJI	63
4. PROJEKTY OBJĘTE STUDIUM PRZYPADKU.....	667
4.1 OPIS PROJEKTU.....	68
4.2 ANALIZA WSKAŹNIKÓW	71
4.3 DOBRE PRAKTYKI	73
4.4 OPIS PROJEKTU.....	77
4.5 ANALIZA WSKAŹNIKÓW	79
4.6 DOBRE PRAKTYKI	81
5. WYNIKI BADANIA	82
5.1 WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO W PRACY ADMINISTRACJI.....	83
5.2. REALIZACJA PROJEKTÓW	88
5.3 REALIZOWANIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNO-INFORMACYJNYCH.....	94
6. WNIOSKI ORAZ REKOMENDACJE.....	96



2. METODOLOGIA ORAZ ŹRÓDŁA INFORMACJI

CELE BADANIA

Główny cel badania to ocena, w jakim stopniu inwestycje zrealizowane w Działaniu 1.3 wpłynęły na poprawę infrastruktury społeczeństwa informacyjnego w regionie.

Cele szczegółowe to:

- Analiza dostępności dla sieci szerokopasmowych w województwie lubuskim;
- Analiza stopnia pozyskiwania i wykorzystywania nowych technologii informacyjnych i komunikacyjnych na terenach wiejskich i małych miast;
- Ocena wpływu projektów realizowanych w ramach Działania 1.3 na wykorzystywanie technologii społeczeństwa informacyjnego w pracy administracji oraz instytucji publicznych, a także rozwój elektronicznych usług dla ludzkości;
- Określenie osiągniętych oraz potencjalnych efektów wynikających z realizacji inwestycji w ramach Działania 1.3 LRPO;
- Określenie znaczenia zrealizowanych projektów w procesie podnoszenia poziomu konkurencyjności województwa;
- Określenie dobrych praktyk oraz określenie rekomendacji w obszarze optymalnego ukierunkowania wsparcia w przyszłej perspektywie w sektorze społeczeństwa informacyjnego w województwie lubuskim.

Efektom badania ewaluacyjnego będzie zestaw rekomendacji służących zaprogramowaniu najbardziej skutecznej, z punktu widzenia realizacji celów Programu oraz Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2020, formy wsparcia udzielanego na rozwój społeczeństwa informacyjnego w regionie. Wnioski z badania będą uwzględniać planowane kierunki polityki regionalnej oraz założenia perspektywy finansowej na lata 2014 – 2020.

KRYTERIA EWALUACYJNE

W badaniu zostały uwzględnione następujące **kryteria ewaluacyjne**:

- **Trafność** – w kontekście tego, czy cele projektów odpowiadają na zidentyfikowane potrzeby i czy działania podejmowane w projektach kompleksowo odpowiadają na zidentyfikowane cele i problemy. Ponadto kryterium dotyczy spójności logicznej projektów oraz aktualności problemów, które projekty mają na celu poprawić/rozwiązać.

- **Efektywność** – w kontekście osiągniętych celów w ramach projektów, czy cele w nich postawione zostały osiągnięte? Czy odnotowano sukcesy powstałe w ramach projektów? Ponadto, jakie problemy zostały napotkane podczas realizacji projektów i jakie były najlepsze sposoby/instrumenty ich rozwiązania z uwzględnieniem ewentualnych rozwiązań alternatywnych.
- **Użyteczność** – w kontekście, czy projekty spełniły oczekiwania adresatów? Czy projekty przyczyniły się do rozwiązania, zminimalizowania adresowanych problemów? Czy efekty projektów są korzystne dla adresatów i odbiorców projektów? Czy w ramach realizowanych projektów odnotowano pozytywne efekty uboczne (np. wartość dodaną)? Czy można odnotować w projektach innowacyjne rozwiązania? Czy wsparcie pozwoliło na pobudzenie kolejnych inwestycji u beneficjentów? Czy inwestycje w ramach projektów były komplementarne z innymi działaniami publicznymi – wzmacniając strategiczny cel beneficjentów?
- **Trwałość efektów** – czy można odnotować trwałe, długookresowe efekty projektów? Czy istnieją zagrożenia trwałości efektów projektów?

ZAKRES BADANIA

Zakres przedmiotowy, a zatem analizowana treść w ramach badania, skoncentrowana na efektach realizacji projektów oraz założeniach badawczych, która będzie obejmowała:

- zakres dostępności do sieci szerokopasmowych w województwie lubuskim;
- stopień pozyskiwania i wykorzystywania nowych technologii informacyjnych i komunikacyjnych na terenach wiejskich i małych miast;
- wpływ projektów realizowanych w ramach Działania 1.3 na wykorzystanie technologii społeczeństwa informacyjnego w pracy administracji oraz instytucji publicznych, a także na rozwój usług elektronicznych dla ludności;
- osiągnięte oraz potencjalne efekty wynikające z realizacji inwestycji w ramach Działania 1.3 LRPO;
- znaczenie zrealizowanych projektów w procesie podnoszenia poziomu konkurencyjności województwa;

- dobre praktyki oraz określenie rekomendacji w obszarze optymalnego ukierunkowania wsparcia w przyszłej perspektywie w sektorze społeczeństwa informacyjnego w województwie lubuskim.

Zakres czasowy badania ewaluacyjnego, czyli działania dokonywane w trakcie realizacji programów, które będą dotyczyły:

- perspektywy finansowej 2007 - 2013;
- okresu programowania 2014-2020 z uwzględnieniem specyfiki województwa lubuskiego i jego pożądanego rozwoju, zakreślonego w dokumentach strategicznych, w tym Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2020, Lubuskiej Regionalnej Strategii Innowacji oraz Regionalnym Programie Operacyjnym Lubuskie - 2020.

Źródła danych do analizy:

W ramach badania ewaluacyjnego analiza obejmie następujące źródła wskazane przez Zamawiającego:

- Lubuski Regionalny Program Operacyjny na lata 2007 –2013,
- Uszczegółowienie Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007 -2013 „Szczegółowy opis osi priorytetowych”,
- wnioski aplikacyjne oraz dokumentację projektową,
- strategię o charakterze regionalnym,
- *Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Lubuskiego na lata 2009-2015.*

Wyniki badań, analiz i ekspertyz oraz opracowania dotyczące społeczeństwa informacyjnego:

- *Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2014 r.* – GUS,
- *Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010-2014* – GUS,
- *Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2013* – Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji,
- *Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2014* – Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji,
- Europa 2020. Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającemu włączeniu społecznemu,
- Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013,

- Społeczeństwo Informacyjne w liczbach, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji Departament Społeczeństwa informacyjnego, Warszawa 2014,
- Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Grudzień 2008,
- Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 roku, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2014,
- Powiązane z przedmiotowym zakresem badania Wytyczne i Rozporządzenia Rady, Parlamentu (WE) oraz Komisji Europejskiej,
- Powiązane z przedmiotowym zakresem badania Wytyczne i Rozporządzenia Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

3. ANALIZA DANYCH ZASTANYCH

3.1 WPROWADZENIE

Lubuski Regionalny Program Operacyjny w działaniu 1.3 na lata 2007-2013 zakładał rozwój społeczeństwa informacyjnego. Niniejsze zadanie było realizowane w ramach priorytetu I, czyli rozwoju infrastruktury wzmacniającej konkurencyjność regionu. Było ono również komplementarne z priorytetem II LRPO, a więc stymulowaniem wzrostu inwestycji w przedsiębiorstwach i wzmocnieniem potencjału innowacyjnego.

Interwencja finansowa dokonywana była w odniesieniu do inwestycji w:

- Infrastrukturę telekomunikacyjną, w tym między innymi sieci szerokopasmowe;
- Technologie informacyjne i komunikacyjne, czyli między innymi dostęp do treści, bezpieczeństwo, treści cyfrowe, innowacje;
- Usługi i aplikacje dla obywateli ujmowane, jako usługi umożliwiające dostęp elektroniczny do załatwiania spraw związanych ze zdrowiem, edukacją oraz integracją, a także załatwianie spraw urzędowych poprzez e-administrację.

Działanie 1.3 było realizowane na obszarze miejskim oraz wiejskim, a beneficjentami mogły być:

- jednostki samorządu terytorialnego (JST),
- związki, porozumienia i stowarzyszenia (JST),
- jednostki organizacyjne JST posiadające osobowość prawną,



- publiczne zakłady opieki zdrowotnej,
- niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej, posiadające, co najmniej 25% wkładu publicznego,
- organizacje pozarządowe,
- kościoły i związki wyznaniowe oraz osoby prawne kościołów i związków wyznaniowych,
- publiczne i niepubliczne szkoły wyższe,
- osoby prawne i fizyczne będące organami prowadzącymi szkoły i placówki oświatowe,
- jednostki naukowe,
- instytucje kultury,
- jednostki Lasów Państwowych,
- jednostki sektora finansów publicznych (inne niż JST), posiadające osobowość prawną,
- jednostki administracji rządowej lub jednostki im podległe,
- instytucje prowadzące państwowe ewidencje i rejestry na podstawie ustaw
- konsorcja jednostek administracji publicznej z przedsiębiorstwami, organizacjami pozarządowymi, organami samorządu zawodowego lub jednostkami badawczo – rozwojowymi,
- jednostki Policji,
- jednostki Straży Pożarnej,
- przedsiębiorcy telekomunikacyjni.

Głównym celem realizowanego przedsięwzięcia był rozwój lokalnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego, który wynikał ze znacznych opóźnień w budowie niniejszej infrastruktury w województwie lubuskim. Ponadto w nieodpowiednim stopniu wykorzystywana była technologia informacyjna w działalności administracji oraz instytucjach publicznych. Dodatkowo usługi elektroniczne dla ludności były słabo rozwinięte. Środki w ramach działania zostały przeznaczone na budowę dostępu do sieci szerokopasmowych, co wynikało z braku niniejszej infrastruktury na terenie województwa lubuskiego, a także zapewnienia większej dostępności e-usług dla mieszkańców.

Podejmowane inwestycje miały doprowadzić do zwiększenia dostępu ludności do informacji, a także podniesienia atrakcyjności lokalizowania działalności gospodarczych na terenach objętych wsparciem. W realizowanym wsparciu położono również nacisk na rozwój platform elektronicznych, które będą służyły wspomaganie pracy administracji, między innymi poprzez elektroniczny obieg dokumentów, archiwizację danych oraz tworzenie punktów dostępu.



W ramach realizowanych projektów, związanych z budową sieci szerokopasmowych, zasadniczym celem było zwiększenie dostępu do internetu osób z terenów wiejskich, a ponadto umożliwienie rozwoju usług elektronicznych dla ludności. W odniesieniu do e-usług, miały one zwiększyć dostęp do usług świadczonych elektronicznie oraz rozbudować ilość usług dostępnych elektronicznie, a także poszerzyć ich zakres¹.

Tabela 1 Zrealizowane projekty w ramach Działania 1.3

	Działanie 1.3 (konkursowy - otwarty)	Działanie 1.3 (konkursowy - zamknięty)	Działanie 1.3 (konkursowy – zamknięty)	Działanie 1.3 (indywidualny)
Termin naboru	11.10.2010 r. - 26.01.2011 r.	30.11.2011 r. - 13.01.2012 r.	28.02.2014r. – 31.03.2014 r.	-
Ilość wspartych projektów	N=1	N=13	N=13	N=2

W ramach Działania 1.3. zrealizowanych zostało 30 projektów, które uzyskały finansowanie w czterech ogłoszonych konkursach na przestrzeni 2010 – 2014 roku. Największa liczba projektów uzyskała finansowanie w dwóch konkursach przypadających na przełomie lat 2011/2012 oraz w roku 2014. Środki finansowe uzyskały również dwa projekty wybrane w trybie indywidualnym.

3.2 METODOLOGIA ANALIZY DESK RESEARCH

Analiza desk research przeprowadzana jest w oparciu o dokładne przeanalizowanie dokumentów strategicznych oraz danych zastanych, które wskazują na możliwe efekty podjętej interwencji. Analiza prowadzona jest w dwóch etapach. Pierwszy bazuje na dokładnym zapoznaniu się z dokumentacją, w drugim etapie zaś adekwatne dane opracowywane są w kontekście celów badania. Do analizy zostały wykorzystane przede wszystkim następujące dokumenty:

- Lubuski Regionalny Program Operacyjny na lata 2007 – 2013,
- Uszczegółowienie Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007 - 2013 „Szczegółowy opis osi priorytetowych”,
- strategie o charakterze regionalnym,
- *Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Lubuskiego na lata 2009 - 2015,*

¹ Uszczegółowienie Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007 -2013 „Szczegółowy opis osi priorytetowych”,



- *Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2014 r.* – GUS,
- *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010-2014* – GUS,
- *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2013* – Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji,
- *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2014* – Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji,
- Europa 2020. Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającemu włączeniu społecznemu,
- Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013,
- Spółeczeństwo Informacyjne w liczbach, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji Departament Spółeczeństwa informacyjnego, Warszawa 2014,
- Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, MSWiA 2008,
- Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 roku, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa,
- Powiązane z przedmiotowym zakresem badania Wytyczne i Rozporządzenia Rady, Parlamentu (WE) oraz Komisji Europejskiej oraz Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Analiza desk research oparta będzie w głównej mierze na przedstawieniu zapisów wynikających z wniosków aplikacyjnych oraz dokumentacji projektowej.



3.3 ANALIZA WSKAŹNIKÓW

Tabela 2 Wskaźniki zawarte we wnioskach o dofinansowanie część 1

Wskaźniki produktu OBLIGATORYJNE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
P.13.3.1, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 1 – Informacja	4			1			1	7	2	3	1	1
P.13.3.2, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 2 – Interakcja	50		4	2			1		2	2		3
P.13.3.3, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 3 – Dwustronna Interakcja	10	6	7		12				5	2	11	5
P.13.3.4, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 4 – Transakcja					1				1	2		4
P.11.1.1, - Liczba utworzonych aplikacji oraz udostępnionych Usług teleinformatycznych				1					9			
P.10.1.1, Długość wybudowanej sieci Internetu szerokopasmowego						1418						
P.10.2.1, Ilość uruchomionych PIAP (publicznych punktów dostępu do Internetu)									30			

Wskaźniki produktu DODATKOWE												
D.P.1.3.4, Liczba utworzonych systemów informacji przestrzennej		1										
D.P.1.3.5, Liczba wdrożonych systemów elektronicznego obiegu dokumentów	89											
D.P.1.3.6, Liczba wdrożonych Platform elektronicznych dla zintegrowanego systemu wspomagania zarządzania w administracji publicznej		3										
D.P.1.3.11, Liczba zakupionego Sprzętu informatycznego				115					45	9		21
D.P.1.3.12, Liczba stworzonych/ Udoskonalonych baz danych				2			13		5			
D.P.1.3.2, Liczba węzłów sieci szkieletowej						24						
D.P.1.3.3, Liczba węzłów dostępowych umożliwiających dostęp do sieci szerokopasmowych						174						
D.P.1.3.10, Liczba przeprowadzonych szkoleń w ramach projektu							15	2				
D.P.1.3.7, Liczba wdrożonych systemów bezpieczeństwa w sieci									1			1

D.P.1.3.8, Liczba utworzonych Interaktywnych systemów informacyjnych									7			1
Wskaźniki rezultatu OBLIGATORYJNE												
R.13.3.1, Liczba osób korzystających z usług on-line	1200	515					5000	70	10000	2500		1600
R.11.1.2, Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatyczny			1								1	1
R100, Przewidywana całkowita liczba bezpośrednio utworzonych nowych etatów (EPC)				4						1		
R.11.1.2, Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji i usług teleinformatycznych				10	1							
R.10.1.1, Liczba osób, które uzyskały możliwość dostępu do Internetu							52000					
Wskaźniki rezultatu DODATKOWE												
D.R.1.3.1, Liczba usług publicznych dostępnych online w wyniku realizacji projektów	50	6	11		13		2	90	9	2	12	13
D.R.1.3.6, Liczba osób uczestniczących w szkoleniach realizowanych w ramach projektu							660	520				
D.R.1.3.3, Liczba domen Internetowych lub portali									3			1

Umożliwiających kontakt obywatela z jednostką publiczną												
D.R.1.3.4, Liczba osób korzystających z PIAP									10000			

- P1 – Lubuski e-Urząd**
P2 - Budowa i wdrażanie platform usług elektronicznych dla zintegrowanego systemu wspomagania zarządzania na poziomie powiatowym oraz tworzenie systemu informacji przestrzennej (GIS)
P3 - Budowa systemu e-usług dla ludności w Międzyrzeckim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
P4 - Lubuska Sieć Teleradiologii e-zdrowie w diagnostyce obrazowej
P5 - Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w spółce Zielonogórskie Wodociągi i Kanalizacja sp. z o.o
P6 - Szerokopasmowe lubuskie - budowa sieci szkieletowo - dystrybucyjnej na terenie białych płam w województwie lubuskim
P7 – Lubuskie e-zdrowie (projekt nierealizowany)
P8 - Elektroniczny System Obiegu Dokumentów (ESOD) etap II
P9 - Nowoczesne e-usługi Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. C. Norwida w Zielonej Górze
P10 - NAJWYŻSZY STANDARD USŁUG W ZAKRESIE DIAGNOSTYKI OBRAZOWEJ POPRZEZ WDROZENIE ELEKTRONICZNEGO SYSTEMU OBIEGU I PRZETWARZANIA INFORMACJI W SZPITALU W DREZDENKU – JAKO ELEMENT TWORZENIA INFRASTRUKTURY SPOŁECZENSTWA INFORMACYJNEGO
P11 - Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w gminie Lubsko
P12 – e-Drzonków

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosków o dofinansowanie

Tabela 3 Wskaźniki zawarte we wnioskach o dofinansowanie część 2

Wskaźniki produktu OBLIGATORYJNE	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
P.13.3.1, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 1 – Informacja	0	2	2			1	0		0			1
P.13.3.2, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 2 – Interakcja	0	1	1			4	4		5			
P.13.3.3, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 3 – Dwustronna Interakcja	12	2	7	12	2	2	6	8	7	7	7	11
P.13.3.4, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 4 – Transakcja	0	0	1	1	5	4	4		3		4	
P.11.1.1, - Liczba utworzonych aplikacji oraz udostępnionych Usług teleinformatycznych			11									
P.10.1.1, Długość wybudowanej sieci Internetu szerokopasmowego												
P.10.2.1, Ilość uruchomionych PIAP (publicznych punktów dostępu do Internetu)												
Wskaźniki produktu DODATKOWE												
D.P.1.3.4, Liczba utworzonych systemów informacji przestrzennej					1			1		1		1
D.P.1.3.5, Liczba wdrożonych systemów elektronicznego obiegu					1	1						

dokumentów												
D.P.1.3.6, Liczba wdrożonych Platform elektronicznych dla zintegrowanego systemu wspomagania zarządzania w administracji publicznej								1				
D.P.1.3.11, Liczba zakupionego Sprzętu informatycznego			3									
D.P.1.3.12, Liczba stworzonych/ Udoskonalonych baz danych												
D.P.1.3.2, Liczba węzłów sieci szkieletowej												
D.P.1.3.3, Liczba węzłów dostępowych umożliwiających dostęp do sieci szerokopasmowych												
D.P.1.3.10, Liczba przeprowadzonych szkoleń w ramach projektu			1					1		1		11
D.P.1.3.7, Liczba wdrożonych systemów bezpieczeństwa w sieci		1			1							
D.P.1.3.8, Liczba utworzonych Interaktywnych systemów informacyjnych		1	1		2						1	
Wskaźniki rezultatu OBLIGATORYJNE												
R.13.3.1, Liczba osób korzystających z usług on-line		10000	400		2178			6678		1443		

R.11.1.2, Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatyczny	1			1		1	1		15		1	1
R100, Przewidywana całkowita liczba bezpośrednio utworzonych nowych etatów (EPC)		1	1	1			1	1				
R.11.1.2, Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji i usług teleinformatycznych		1										
R.10.1.1, Liczba osób, które uzyskały możliwość dostępu do Internetu												
R.11.1.1, Liczba jednostek naukowych korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych			1									
Wskaźniki rezultatu DODATKOWE												
D.R.1.3.1, Liczba usług publicznych dostępnych online w wyniku realizacji projektów	12	5	0	13	7	11	14	8	15	7	11	12
D.R.1.3.6, Liczba osób uczestniczących w szkoleniach realizowanych w ramach projektu			3									
D.R.1.3.3, Liczba domen Internetowych lub portali Umożliwiających kontakt obywatela z jednostką publiczną		2										

D.R.1.3.4, Liczba osób korzystających z PIAP												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- P13 - Bilansowanie stref, straty rzeczywiste i pozorne w gospodarce inwestycyjno-remontowej w KPWK Krosno Odrzańskie**
P14 - Utworzenie systemu e-usług dla mieszkańców w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Zielonej Górze
P15 - Stworzenie internetowego serwisu dla sportowców wyczynowych
P16 - Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sława Sp. z o.o.
P17 - Wdrożenie innowacyjnych e-usług w zakresie Systemu Informacji Przestrzennej GIS dla Miasta Zielona Góra
P18 - Zainstalowanie w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Zielonej Górze elektronicznego systemu zarządzania dokumentami wraz z instalacją wewnętrznej sieci internetowej i zakupem wymaganego wyposażenia (e-urząd)
P19 - Budowa zintegrowanego systemu e-usług w Szpitalu Wojewódzkim SP ZOZ w Zielonej Górze
P20 - Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Przedsiębiorstwie Usług Miejskich Sp. z o.o. w Gubinie
P21 - Rozwój technologii informacyjnych oraz usług i aplikacji dla Obywateli w ramach kontynuacji Projektu e-Drzonków (w tym ubrajlowienie oraz analiza video dla sportu, medycyny sportowej oraz biomechaniki)
P22 - Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Krośnieńskim Przedsiębiorstwie Wodociągowo - Kanalizacyjnym Sp. z o.o.
P23 - Budowa zintegrowanego systemu e-usług dla Lubuszan w ramach portalu e-kultura Regionalnego Centrum Animacji Kultury
P24 - Budowa Systemu Informacji Przestrzennej oraz wdrożenie e-usług publicznych w Żaganiu

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosków o dofinansowanie

Tabela 4 Wskaźniki zawarte we wnioskach o dofinansowanie część 3

Wskaźniki produktu OBLIGATORYJNE	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P.13.3.1, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 1 – Informacja	0	1				
P.13.3.2, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 2 – Interakcja	2	15				
P.13.3.3, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 3 – Dwustronna Interakcja	7	4	8	4	40	1
P.13.3.4, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 4 – Transakcja	4	8		7		
P.11.1.1, - Liczba utworzonych aplikacji oraz udostępnionych Usług teleinformatycznych						1
P.10.1.1, Długość wybudowanej sieci Internetu szerokopasmowego						
P.10.2.1, Ilość uruchomionych PIAP (publicznych punktów dostępu do Internetu)						
Wskaźniki produktu DODATKOWE						
D.P.1.3.4, Liczba utworzonych systemów informacji przestrzennej		1				1
D.P.1.3.5, Liczba wdrożonych systemów elektronicznego obiegu dokumentów						
D.P.1.3.6, Liczba wdrożonych Platform elektronicznych dla zintegrowanego systemu wspomagania zarządzania w administracji publicznej						
D.P.1.3.11, Liczba zakupionego Sprzętu informatycznego		2	114		363	
D.P.1.3.12, Liczba stworzonych/ Udoskonalonych baz danych						
D.P.1.3.2, Liczba węzłów sieci szkieletowej						
D.P.1.3.3, Liczba węzłów dostępowych umożliwiających dostęp do sieci szerokopasmowych						
D.P.1.3.10, Liczba przeprowadzonych szkoleń w ramach projektu	9		1		25	2

D.P.1.3.7, Liczba wdrożonych systemów bezpieczeństwa w sieci						
D.P.1.3.8, Liczba utworzonych Interaktywnych systemów informacyjnych						1
Wskaźniki rezultatu OBLIGATORYJNE						
R.13.3.1, Liczba osób korzystających z usług on-line		98	4200		60000	1000
R.11.1.2, Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatyczny				1		
R100, Przewidywana całkowita liczba bezpośrednio utworzonych nowych etatów (EPC)			1			2
R.11.1.2, Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji i usług teleinformatycznych						100
R.10.1.1, Liczba osób, które uzyskały możliwość dostępu do Internetu						
R.11.1.1, Liczba jednostek naukowych korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych						
R.11.1.1, Liczba przedsiębiorstw korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych						5
Wskaźniki rezultatu DODATKOWE						
D.R.1.3.1, Liczba usług publicznych dostępnych online w wyniku realizacji projektów	13	28	8	11	40	1
D.R.1.3.6, Liczba osób uczestniczących w szkoleniach realizowanych w ramach projektu						3
D.R.1.3.3, Liczba domen Internetowych lub portali Umożliwiających kontakt obywatela z jednostką publiczną						
D.R.1.3.4, Liczba osób korzystających z PIAP						
P25 - Zintegrowany system e-usług dla mieszkańców Gminy Kargowa						
P26 - System Informacji Przestrzennej Powiatu Gorzowskiego						
P27 - Rozbudowa infrastruktury informatycznej i okablowania strukturalnego w celu poprawy						

jakości obsługi pacjentów, dostępności do e-usług medycznych oraz bezpieczeństwa Samodzielnego Publicznego Szpitala dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu
P28 - e-Kultura w Gminie Kargowa
P29 - Budowa technologii informacyjnych i komunikacyjnych w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych w Zielonej Górze
P30 - Regionalny System Informacji Przestrzennej Województwa Lubuskiego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosków o dofinansowanie

W ramach prowadzonego badania analizie poddano zgodność wskaźników zawartych we wnioskach o dofinansowanie ze wskaźnikami zapisanymi we wnioskach o płatność. Niestety na dzień konstruowania tego raportu, część wniosków projektowych była w trakcie realizacji, dlatego wartości wskaźników były na poziomie 0, a dotyczy to takich projektów, jak:

- Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w gminie Lubsko;
- E-Kultura w Gminie Kargowa;
- Bilansowanie stref, straty rzeczywiste i pozorne w gospodarce inwestycyjno-remontowej w KPWK Krosno Odrzańskie;
- Wdrożenie innowacyjnych e-usług w zakresie Systemu Informacji Przestrzennej GIS dla Miasta Zielona Góra;
- System Informacji Przestrzennej Powiatu Gorzowskiego;
- Budowa zintegrowanego systemu e-usług dla Lubuszan w ramach portalu e-kultura Regionalnego Centrum Animacji Kultury;
- Budowa zintegrowanego systemu e-usług w Szpitalu Wojewódzkim SP ZOZ w Zielonej Górze;
- Rozwój technologii informacyjnych oraz usług i aplikacji dla Obywateli w ramach kontynuacji projektu e-Drzonków (w tym ubrajlowanie oraz analiza video dla sportu, medycyny sportowej oraz biomechaniki);
- Elektroniczny System Obiegu Dokumentów (ESOD) etap II;
- Stworzenie internetowego serwisu dla sportowców wyczynowych;
- Budowa Systemu Informacji Przestrzennej oraz wdrożenie e-usług publicznych w Żaganiu;
- Budowa systemu e-usług dla ludności w Międzyrzeckim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.;
- Zainstalowanie w Powiatowej Stacji Sanitarно-Epidemiologicznej w Zielonej Górze elektronicznego systemu zarządzania dokumentami wraz z instalacją wewnętrznej sieci internetowej i zakupem wymaganego wyposażenia (e- urząd);
- Lubuska Sieć Teleradiologii e-zdrowie w diagnostyce obrazowej;

- Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w spółce Zielonogórskie Wodociągi i Kanalizacja sp. z o.o.

W związku z brakiem informacji odnośnie realizacji wskaźników w powyższych projektach, nie zostaną one poddane dalszej analizie wskaźników. Poniżej analizie poddane zostaną projekty zakończone, w ramach których, we wnioskach o płatność, wykazano stopień realizacji poszczególnych wskaźników.

Rozważając realizację zakładanych wskaźników, we wszystkich projektach wykazane zostały te same wartości wskaźników jakie były zakładane we wnioskach o dofinansowanie. Poniżej zaprezentowana została lista projektów, w ramach których zostały osiągnięte wskaźniki wymienione w tabeli numer 2, 3 i 4. Do niniejszych projektów zaliczamy:

- Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Krośnieńskim Przedsiębiorstwie Wodociągowo-Kanalizacyjnym Sp. z o.o.;
- Najwyższy standard usług w zakresie diagnostyki obrazowej poprzez wdrożenie elektronicznego systemu obiegu i przetwarzania informacji w Szpitalu w Drezdenku – jako element tworzenia infrastruktury społeczeństwa informacyjnego;
- Lubuski e-Urząd;
- Utworzenie systemu e-usług dla mieszkańców w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Zielonej Górze;
- Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Przedsiębiorstwie Usług Miejskich Sp. z o.o. w Gubinie;
- Regionalny System Informacji Przestrzennej Województwa Lubuskiego;
- Budowa technologii informacyjnych i komunikacyjnych w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych w Zielonej Górze;
- Nowoczesne e-usługi Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. C. Norwida w Zielonej Górze;
- Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sława Sp. z o.o.;
- Zintegrowany system e-usług dla mieszkańców Gminy Kargowa;
- e-Drzonków;

- Rozbudowa infrastruktury informatycznej i okablowania strukturalnego w celu poprawy jakości obsługi pacjentów, dostępności do e-usług medycznych oraz bezpieczeństwa Samodzielnego Publicznego Szpitala dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu;
- Budowa i wdrażanie platform usług elektronicznych dla zintegrowanego systemu wspomagania zarządzania na poziomie powiatowym oraz tworzenie systemu informacji przestrzennej (GIS).

Jedynym projektem, w którym wykazano nieznaczne przekroczenie wartości zakładanych wskaźników był projekt „Szerokopasmowe Lubuskie - budowa sieci szkieletowo-dystrybucyjnej na terenie białych plam w województwie lubuskim”, w ramach którego wybudowano 1418 kilometrów sieci internetu szerokopasmowego oraz 24 węzły sieci szkieletowej, co jest zgodne z zakładanymi wskaźnikami we wniosku projektowym. Zwiększono w trakcie realizacji wsparcia ilość węzłów dostępowych umożliwiających dostęp do sieci szerokopasmowej, z 174 planowanych do 175 zrealizowanych, co sprawiło, iż przekroczono zakładany wskaźnik o 0,57%.

Analizując wskaźniki projektowe, należy podkreślić, iż wskaźniki zostały zrealizowane z należytą starannością i w znacznej większości projektów nie doszło do przekroczenia zaplanowanych wartości. W trakcie realizacji projektu, najczęściej uruchamiano jedną usługę na poziomie informacji, chociaż w ramach części projektów doszło do uruchomienia kilku usług. Usługi online na poziomie interakcji były uruchamiane w większej liczbie, ponieważ najczęściej były to dwie usługi w projekcie, ale należy podkreślić, iż w ramach jednego projektu zrealizowano wdrożenia 50 usług online na poziomie interakcji. W trakcie wdrażanych projektów uruchomiono znaczną ilość e-usług na poziomie dwustronnej interakcji i należy podkreślić, iż średnia uruchomionych usług w tym obszarze oscyluje w granicach 5 usług na projekt. Znaczna liczba wdrożeń usług na tym poziomie jest bardzo ważna, biorąc pod uwagę wyższy stopień interakcji użytkowników z systemem. Ilość usług online uruchamianych na poziomie transakcji, czyli zapewnienia pełnej możliwości elektronicznego zrealizowania procesów administracyjnych przez użytkownika, była wdrażana na poziomie od 1 do około 5 usług w projekcie, co oznacza, że w tych projektach doszło do najwyższego stopnia postępu wdrażanych rozwiązań e-usług.

Ważnymi wskaźnikami są ilość udostępnionych usług teleinformatycznych oraz ilości uruchomionych publicznych punktów dostępu. Niniejsze wskaźniki zostały zrealizowane z należytą starannością w kilkunastu projektach, w których zaimplementowano od około 10 do ponad 30 wdrożeń zapewniających możliwość korzystania z mobilnego internetu.

Jeden ze zrealizowanych wskaźników dotyczył ilości zakupionego sprzętu informatycznego i zaplanowany został w około połowie wniosków projektowych, a Beneficjenci otrzymali od około 10 sztuk sprzętu do ponad 100, w przypadku największych projektów.

Niewielka liczba projektów zakładała realizację wskaźników na poziomie wdrożenia systemów bezpieczeństwa oraz szkoleń pracowników. Należałoby położyć większy nacisk na realizację niniejszych wskaźników w przyszłej perspektywie finansowej, ponieważ systemy bezpieczeństwa zapewniają bezpieczeństwo danych użytkowników, a szkolenia pozwalają na efektywniejsze korzystanie z zakupionego sprzętu oraz wdrożonych w ramach projektu rozwiązań.

Ważny wskaźnikiem, który zrealizowany został z należytą starannością, dotyczył liczby usług publicznych dostępnych online w ramach realizacji projektu. Liczba wdrożonych usług publicznych zaczynała się od jednej, dwóch, a kończyła na około 50 usługach, co zostało wdrożone w jednym z największych realizowanych projektów.

Kluczowym wskaźnikiem, który może stanowić podsumowanie starannej realizacji projektów, jest liczba osób korzystających z usług on-line, która wynosi od około 100 aż do kilkunastu tysięcy. Największa grupa osób korzystających z usług on-line dotyczyła użytkowników usług wdrożonych w bibliotece. W ramach niniejszego projektu zaimplementowanych zostało kilkanaście usług zapewniających elektroniczny dostęp czytelnikom. Liczba użytkowników to kluczowy wskaźnik, ponieważ świadczy o dobrym dostosowaniu wdrażanych w ramach projektu rozwiązań do potrzeb użytkowników końcowych, dlatego wymaga podkreślenia podczas dokonywania analizy wskaźników.

3.4 DOSTĘPNOŚĆ DO SIECI SZEROKOPASMOWYCH W WOJEWÓDZTWIE LUBUSKIM

Dostępność do sieci szerokopasmowych w województwie lubuskim należy rozpocząć od ukazania dostępności na terenie kraju. Należy podkreślić, iż w roku 2009, czyli pierwszych latach realizacji Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego, dostęp do internetu miało 59% gospodarstw domowych w Polsce. Jednakże w roku 2006 niniejszy dostęp posiadało jedynie 36% Polaków. Sytuacja była zróżnicowana ze względu na badany obszar, który można podzielić na miasto i wieś. W miastach dostęp do internetu posiadało 60% mieszkańców Polski, a na terenach wiejskich 50%. W 2009 roku Polska plasowała się na 19 miejscu w Europie pod względem liczebności gospodarstw domowych posiadających dostęp do internetu.

Do głównych powodów braku możliwości korzystania z internetu, Polacy wskazywali zbyt wysokie koszty sprzętu, brak odpowiednich umiejętności oraz zbyt wysokie koszty dostępu. Trzeci powód jest związany z realizowanymi projektami w ramach działania 1.3, które w zakresie dostępu do sieci szerokopasmowej miały się przyczynić do rozwoju infrastruktury internetowej ze środków publicznych, co powinno wpłynąć na obniżenie cen dostępu do infrastruktury dla operatorów prywatnych, którzy zaoferują tańsze usługi mieszkańcom. Należy również podkreślić, iż w roku 2007 dostęp do łącza szerokopasmowych w Polsce wynosił około 30%, a w roku 2009 przekroczył 50%².

Rozważając wpływ podejmowanych interwencji w ramach działania 1.3 należy założyć, iż projekty związane z tworzeniem infrastruktury szerokopasmowej były realizowane od 2010 roku, dlatego zasadne jest wskazanie danych obrazujących wpływ tychże działań na dostęp do sieci szerokopasmowej.

W roku 2010 około 63% gospodarstw domowych posiadało dostęp do internetu, a w roku 2014, więc w trakcie ustawiania wsparcia ze środków unijnych, niniejszy dostęp posiadało około 75% gospodarstw w Polsce. W Polsce zachodniej, w regionach o wysokim stopniu urbanizacji, czyli miastach, dostęp do internetu posiadało około 80% gospodarstw, a w regionach o średnim i niskim stopniu urbanizacji około 71 – 72%.

Niestety pozycja Polski pod względem dostępu do internetu utrzymuje się na 19 miejscu wśród krajów członkowskich Unii Europejskiej, chociaż ogólny wskaźnik w roku 2012 wyniósł około 70%. Brak nowszych danych uniemożliwia ukazanie pełnego wpływu wsparcia ze środków unijnych realizowanego w ramach działania 1.3, ze względu na to, iż zaplanowane inwestycje zakończyły się w 2014 roku.

Warto podkreślić, że dostęp do szerokopasmowego internetu systematycznie rośnie od 2007 roku - w 2010 roku wynosił 57%, a w 2014 jego wartość osiągnęła już 71% przy ilości gospodarstw domowych posiadających dostęp do internetu oscylującym na poziomie 75%. Niniejszy wskaźnik obrazuje znaczny wzrost dostępności rozwiązań szerokopasmowych i podwojenie osób objętych takimi usługami od roku 2007, na terenie całego kraju³.

Dane zaprezentowane powyżej korespondują z sytuacją na terenie województwa lubuskiego. Z badań prowadzonych w roku 2009 przez firmę ITTI Sp. z o.o. z Poznania, która dokonała inwentaryzacji

² Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010, Główny Urząd Statystyczny

³ Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010-2014, Główny Urząd Statystyczny

stanu teleinformatycznej infrastruktury szerokopasmowej wynika, iż na terenie województwa lubuskiego występują obszary „białe”, czyli takie, w których istnieje całkowity brak infrastruktury, obszary „szare”, na których istnieje sieć jednego z operatorów telekomunikacyjnych oraz obszary „czarne”, na których sieć szkieletową posiadają przynajmniej dwaj operatorzy. Szczegółowy opis definicyjny poszczególnych obszarów przedstawia się następująco:

- **„obszary „białe”** – całkowity brak infrastruktury szkieletowo–dystrybucyjnej (punktów dystrybucyjnych) niezbędnej do zapewnienia podaży usług szerokopasmowego dostępu do Internetu na założonym poziomie. Na obszarze tym mogą działać operatorzy telekomunikacyjni świadczący swoje usługi, ale punkt dystrybucyjny, do którego są przyłączeni, znajduje się poza obszarem analizowanym lub uzyskanie przyłączenia telekomunikacyjnego jest ograniczone barierami, np. ekonomicznymi, które utrudniają dostęp potencjalnych operatorów sieci dostępowych. Obszary te są zakwalifikowane w pierwszej kolejności do objęcia pomocą i jest to w wielu programach unijnych jeden z celów strategicznych dotyczący rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego;
- **obszary „szare”** – istnieje infrastruktura szkieletowo–dystrybucyjna tylko jednego operatora telekomunikacyjnego (zazwyczaj sieć operatora „zasiedziatego”); oznacza to obecność punktów dystrybucyjnych tylko jednego operatora na danym terenie. Nie ma zatem konkurencji na poziomie infrastruktury szkieletowo–dystrybucyjnej, choć może działać kilku operatorów sieci dostępowych, którzy jednak korzystają z usług hurtowych jednego operatora infrastruktury szkieletowo – dystrybucyjnej;
- **obszary „czarne”** – istnieje infrastruktura szkieletowo–dystrybucyjna co najmniej dwóch operatorów telekomunikacyjnych, umożliwiającą zapewnienie podaży usług szerokopasmowego dostępu do Internetu na założonym poziomie (istnieją tam zatem co najmniej dwa punkty dystrybucyjne różnych operatorów, a usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu są oferowane poprzez konkurujących ze sobą przedsiębiorców telekomunikacyjnych)⁴.

Z punktu widzenia rozwoju gospodarczego oraz konkurencyjności regionu, najlepsza sytuacja występuje, jeżeli na badanym terenie dominują obszary „czarne”. Niniejszy obszar, mierzony ilością gospodarstw domowych, które mają dostęp do infrastruktury, stanowił w 2009 roku około

⁴ Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Lubuskiego na lata 2009-2015

57% województwa lubuskiego. Obszar „szary” wynosił 35%, a obszar „biały”, czyli wymagający jak największych inwestycji infrastrukturalnych, stanowił około 8%.

Jednakże po uwzględnieniu całościowego obszaru terytorialnego województwa lubuskiego, sytuacja prezentowana w wartościach bezwzględnych przedstawia się znacznie gorzej, ponieważ jedynie około 9% miejscowości zostało zakwalifikowanych w roku 2009 do obszaru „czarnego”. Obszar „szary” stanowił terytorialnie 54%, a obszar „biały” około 37%. Ponad 1/3 miejscowości znajdujących się na terenie województwa lubuskiego nie miała dostępu do infrastruktury szkieletowo-dystrybucyjnej zapewniającej dostęp do szerokopasmowego internetu.

Ponadto na terenie województwa zidentyfikowano następujące problemy:

- Brak powszechnego dostępu do sieci szerokopasmowych;
- Brak wiedzy i wystarczających działań decydentów na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego;
- Brak wystarczającej wiedzy wśród mieszkańców województwa lubuskiego na temat społeczeństwa informacyjnego;
- Brak spójnej koncepcji realizacji budowy społeczeństwa informacyjnego;
- Słabą podaż e-usług⁵.

Rozważając postęp w dostępie do usług szerokopasmowego internetu, a w szczególności likwidację „białych plam”, czyli braku całkowitego dostępu do niniejszych usług, należy wziąć pod uwagę raporty Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, w których prezentowane są dane obrazujące rozwój społeczeństwa informacyjnego. Najważniejsze wskaźniki rozwoju w województwie lubuskim, zaprezentowane zostały poniżej, w podziale na dwa lata, czyli rok 2013 i 2014.

⁵ Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Lubuskiego na lata 2009-2015



Tabela 5 Wskaźniki obrazujące rozwój dostępu do internetu (dane w %)

Wskaźnik	Rok 2013	Polska 2013	Rok 2014	Polska 2014
Gospodarstwa domowe z dostępem do internetu	70	70	72	72
Gospodarstwa domowe z dostępem szerokopasmowym	68	67	71	69
Regularnie korzystający z internetu	56	59	58	60
Firmy z dostępem do internetu	94	93	94	94
Firmy z dostępem szerokopasmowym	81	82	81	83

Źródło: Opracowanie własne na podstawie „Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2014” oraz „Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015”, MAiC

Analizując dane zaprezentowane w tabeli należy podkreślić, iż na przestrzeni dwóch ostatnich lat realizacji wsparcia za pośrednictwem środków unijnych, nastąpił wzrost dostępu gospodarstw domowych do internetu szerokopasmowego. Szczególnie istotne jest to w odniesieniu do województwa lubuskiego, ponieważ wskaźnik dostępu w województwie przewyższył wskaźnik ogólnopolski o 2%, co obrazuje wagę inwestycji infrastrukturalnych dokonanych w latach 2010 – 2014, czyli w trakcie realizacji największego projektu infrastrukturalnego w zakresie dostępu szerokopasmowego w województwie lubuskim.

Projekt „Szerokopasmowe lubuskie – budowa sieci szkieletowo- dystrybucyjnej na terenie białych plam w województwie lubuskim” uzyskał dofinansowanie w ramach konkursu numer LRPO/1.3/1/2010. Wysokość dofinansowania sięgnęła 50% kosztów kwalifikowalnych, czyli 50 737 183,92 złotych. Całkowita wartość projektu wyniosła 141 971 740,54 złotych.

Realizacja powyższego projektu miała na celu zniwelowanie zidentyfikowanych barier, za które uznano znaczne wykluczenie cyfrowe społeczeństwa spowodowane podziałem mieszkańców na posiadających dostęp do sieci szerokopasmowego internetu oraz nieposiadających takiego dostępu. Brak odpowiedniej infrastruktury sprawiał, iż nie było możliwość podłączenia mieszkańców do internetu, co jednocześnie wykluczało ich z możliwości korzystania z e-usług. Brak dostępu do internetu jest przeszkodą w rozwoju gospodarczym regionu oraz zmniejsza jakość życia mieszkańców, dlatego tak ważne było zrealizowanie niniejszego projektu, a poprzez stworzenie infrastruktury na obszarach pozbawionych do niej dostępu, umożliwiono tworzenie połączeń

internetu bezpośrednio do domów mieszkańców przez lokalnych operatorów. Było to głównym celem projektu, ponieważ zmniejszenie odległości gospodarstw domowych od węzłów dystrybucyjnych szerokopasmowego internetu, sprawi, iż potencjalnym inwestorom telekomunikacyjnym taniej będzie zbudować infrastrukturę telekomunikacyjną na ostatnim odcinku, na którym konieczne jest podłączenie gospodarstwa domowego. Rozbudowa sieci szkieletowej w województwie lubuskim miała posłużyć jako impuls do zaktywizowania przedsiębiorców w zakresie oferowania swoich usług większej liczbie zainteresowanych osób prywatnych oraz firm i jednostek samorządu terytorialnego.

W ramach projektu zostały zrealizowane następujące działania, które w największym stopniu miały wpływ na realizację zaplanowanych celów:

- Budowa sieci światłowodowej;
- Budowa węzłów szkieletowych;
- Budowa węzłów dystrybucyjno-dostępowych.

Sieć światłowodową stanowią kable, które zostały wymienione na odcinku 775 kilometrów. Zastąpiły one starsze linie światłowodowe o mniejszej przepustowości. Na odcinku 132 kilometrów została zbudowana nowa sieć światłowodowa oraz budowa specjalistycznych urządzeń zwiększających możliwości przekazywania danych. W celu budowy nowoczesnych węzłów zaadaptowane zostały pomieszczenia zapewniające odpowiednie warunki pracy dla zakupionych w ramach projektu urządzeń. Wybudowano 12 węzłów sieci szkieletowej, które powstały w miejscowościach: Zielona Góra, Gorzów Wlkp., Strzelce Krajeńskie, Międzyrzecz, Sulęcín, Słubice, Żagań, Żary, Krosno Odrzańskie, Świebodzin, Nowa Sól, Wschowa, ponadto zbudowano 44 nowe węzły dystrybucyjno-dostępowe i zmodernizowano 3 istniejące obecnie.

Rozważając projekt budowy sieci szerokopasmowej należy podkreślić, iż wpłynął on przede wszystkim na rozwój województwa lubuskiego w następujących obszarach:

- Poprawa pozycji konkurencyjnej oraz atrakcyjności inwestycyjnej regionu;
- Aktywizacja osób na terenie objętym projektem;
- Przeciwdziałanie marginalizacji i wykluczeniu cyfrowego mieszkańców;
- Podniesienie jakości życia mieszkańców;
- Zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu mieszkańców obszarów zagrożonych marginalizacją;
- Poprawienie atrakcyjności inwestycyjnej terenu;
- Zmniejszenie dysproporcji regionalnych między terenami wzrostowymi (miasta) oraz terenami marginalizowanymi (obszary wiejskie) poprzez zniwelowanie „białych plam”;

- Upowszechnienie wykorzystania nowoczesnych technologii ICT.

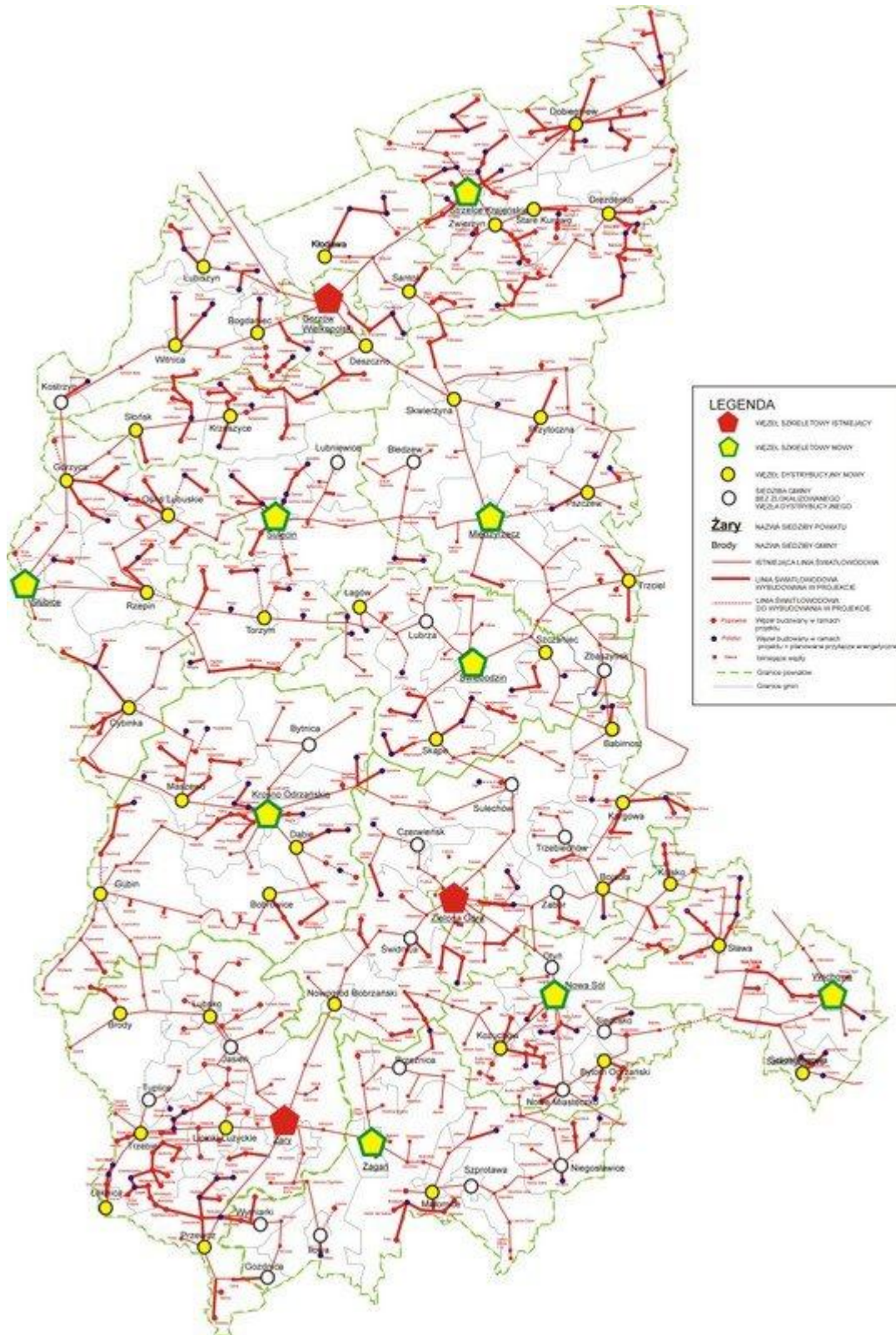
Poniżej przedstawiona została mapa zbudowanej infrastruktury w ramach projektu dotyczącego budowy sieci światłowodowej w województwie lubuskim. Punkty oznaczane kolorem żółto-zielonym są węzłami wybudowanymi w ramach projektu, a punkty zaznaczone na czerwono to węzły istniejące przed realizacją wsparcia. Można dostrzec, iż węzły były skoncentrowane w dwóch stolicach województwa lubuskiego, co sprawiało, iż większość mieszkańców miała dostęp do sieci internetowej, ale koncentracja węzłów nie dawała możliwości doprowadzenia internetu szerokopasmowego do mniejszych miejscowości. Ponadto w ramach projektu wybudowane zostały mniejsze węzły dystrybucyjne, które na mapie zostały oznaczone żółtym kółkiem z czerwonym obrysowaniem.

Analizując mapę, należy również zwrócić uwagę na powstałą w ramach projektu linię światłowodową, która została oznaczona pogrubioną czerwoną kreską. Istniejąca przed realizacją projektu sieć światłowodowa oznaczona jest na mapie niepogrubioną czerwoną kreską. Ułożenie sieci przed realizacją projektu koncentrowało się na objęciu zasięgiem największych miejscowości województwa lubuskiego, a budowa sieci w ramach projektu była skoncentrowana na stworzeniu linii na terenach oddalonych od mniejszych i większych miast województwa lubuskiego. W ramach projektu utworzono mniejsze węzły, do których możliwość podłączania się mają operatorzy prywatni świadczący usługi dostępu do internetu na terenach objętych wsparciem. Niniejsze węzły zostały oznaczone czerwonymi kropkami. Należy też zwrócić uwagę na czerwone linie przerywane, które oznaczają sieć przebudowywaną w ramach projektu i dostosowywaną do odpowiednich parametrów linii światłowodowej.

Biorąc pod uwagę mapę zrealizowanych inwestycji, należy wskazać, iż wybudowana linia światłowodowa zniwelowała w znacznym stopniu istniejące białe plamy w dostępie do internetu szerokopasmowego mieszkańców województwa lubuskiego. Obecnie realizacja połączeń „ostatniej mili”, czyli bezpośrednio do domów mieszkańców, zależy jedynie od operatorów lokalnych i to ich zainteresowanie zaoferowaniem internetu swoim klientom będzie decydowało o ostatecznych korzyściach zrealizowanego projektu, w ramach którego została zapewniona taka możliwość. Warto byłoby rozważyć możliwość dofinansowania niniejszych połączeń w nowej perspektywie finansowej, tak aby zwiększyć ilość mieszkańców posiadających bezpośredni dostęp do internetu. Należy przy tym pamiętać o wdrażaniu rozwiązań infrastrukturalnych, które będą kompatybilne



z już istniejącymi oraz nie będą wymuszały konieczności powielania działań wykonanych w obecnej perspektywie.



3.5 POZYSKANIE I WYKORZYSTANIE NOWYCH TECHNOLOGII INFORMACYJNYCH I KOMUNIKACYJNYCH NA TERENACH WIEJSKICH I MAŁYCH MIASTACH

Realizacja projektów w ramach działania 1.3 na terenach wiejskich oraz małych miastach dotyczyła przede wszystkim projektów związanych z budową systemu informacji przestrzennej w gminach, powiatach oraz miastach. Niniejsze projekty bezpośrednio przekładały się na pozyskanie nowych technologii informacyjnych i komunikacyjnych oraz wykorzystanie ich w kontaktowaniu się z mieszkańcami. Poniżej wymienione zostały projekty, które miały największy wpływ na rozwój technologii informacyjnych i komunikacyjnych na terenach wiejskich i małych miastach:

- Budowy systemu informacji przestrzennej w Gminie Lubsko;
- Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Przedsiębiorstwie Usług Miejskich Sp. z o.o. w Gubinie;
- Budowa systemu informacji przestrzennej (GIS) w Krośnieńskim Przedsiębiorstwie Wodociągowo-Kanalizacyjnym Sp. z o.o.;
- Budowy systemu informacji przestrzennej w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sława;
- Budowy systemu informacji przestrzennej oraz wdrożenia e-usług publicznych w Żaganiu;
- System Informacji Przestrzennej Powiatu Gorzowskiego;
- Budowa i wdrażanie platform usług elektronicznych dla zintegrowanego systemu wspomagania zarządzania na poziomie powiatowym oraz tworzenie systemu informacji przestrzennej (GIS) w Powiecie Sulęcińskim;
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Zabór;
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Zbąszynek;
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Santok;
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Drezdenko
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Pszczew;
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Trzciel;
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Deszczno;
- Budowa i wdrożenie Systemu Informacji Przestrzennej gminy Czerwieńsk;
- Utworzenie nowych i udostępnienie istniejących informatycznych baz danych o terenie Powiatu Nowosolskiego;
- Zintegrowany system e-usług dla mieszkańców Gminy Kargowa.

Rozważając projekty dotyczące systemu informacji przestrzennej należy podkreślić, iż potrzeba ich realizacji wynikała ze znacznych braków w zakresie infrastruktury umożliwiającej udostępnianie danych związanych z zagospodarowaniem przestrzennym mieszkańcom. Urzędy miast, gmin oraz starostwa powiatowe nie posiadały odpowiedniej infrastruktury technicznej, która dawałaby możliwość archiwizowania zbiorów danych. Praca urzędników oparta była na dokumentacji papierowej, co utrudniało szybkie udostępnianie informacji mieszkańcom oraz nakładało obowiązek magazynowania znacznych ilości dokumentów. Ponadto problemy w dostępie do informacji wynikały również z wielu baz danych, które były niejednolite, co oznaczało dla pracowników konieczność długotrwałego poszukiwania niezbędnych informacji. Gromadzenie danych w formie papierowej oraz w wielu bazach uniemożliwiało udostępnienie dokumentów mieszkańcom w szybki sposób, za pośrednictwem kanałów elektronicznych.

Niniejszy sposób gromadzenia dokumentacji powoduje wiele problemów, a przede wszystkim:

- Występujące nieścisłości w dokumentacji papierowej oraz rejestrach;
- Wydłużenie procedury inwestycyjnej związanej z koniecznością pozyskania map;
- Koszty związane z koniecznością kserowania dokumentów oraz map;
- Obniżenie jakości obsługi klientów ze względu na niemożności ich zdalnej obsługi.

Dostęp elektroniczny do dokumentacji jest bardzo ważny dla potencjalnych inwestorów, ponieważ sprawia, iż mogą oni bez większych problemów zdobyć w szybkim czasie potrzebne informacje. Interwencja dokonywana na terenach małych miast sprawiła, iż w pewnym stopniu wzrosła atrakcyjność niniejszych terenów dla inwestorów.

W ramach przedsięwzięć związanych z budową Systemu Informacji Przestrzennej, w projektach dofinansowywane były następujące zakupy:

- Dostawa sprzętu i oprogramowania niezbędnego dla funkcjonowania systemu;
- Zakup licencji związanych z funkcjonowaniem systemu GIS;
- Wdrożenie aplikacji umożliwiających korzystanie z systemu;
- Przetworzenie danych zgromadzonych w formie papierowej na dane elektroniczne;
- Szkolenia skierowane do administratorów systemu oraz jego użytkowników.

W celu odpowiedniego funkcjonowania systemu niezbędne było przeprowadzenie pełnego procesu ewidencji obiektów istniejących na terenie wspieranego obszaru administracyjnego. W ramach przetwarzania danych papierowych na elektroniczne należało stworzyć:

- Ewidencję gruntów i budynków;
- Ewidencję miejscowości, ulic i poszczególnych adresów;
- Ewidencję nieruchomości;
- Ewidencję dróg i obiektów mostowych;
- Ewidencję oświetlenia dróg;
- Ewidencję zabytków;
- Ewidencję zbiorników oraz przydomowych oczyszczalni ścieków;
- Rejestr zabytków i pomników przyrody.

System powinien też oferować możliwość śledzenia bieżących zdarzeń związanych z zagospodarowaniem terenu, dlatego przeniesiono do niego poszczególne rejestry:

- Rejestr decyzji lokalizacyjnych;
- Rejestr ofert inwestycyjnych;
- Rejestr miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego;
- Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego.

Rozważając szczegóły związane z projektem oprogramowania należy opisać poszczególne warstwy, z których składają się wdrażane aplikacje, aby ukazać szczegółowo wprowadzane rozwiązania.

Wdrażane programy złożone są z warstwy aplikacyjnej, którą tworzą rejestry i ewidencje gminne, z którymi poprzez interfejs w przeglądarce internetowej, może się komunikować odbiorca informacji, czyli mieszkaniec albo inna osoba zainteresowana daną tematyką. Na architekturę warstwy aplikacyjnej składa się:

- Warstwa danych, czyli wszystkie rejestry i ewidencje stanowiące podstawę systemu, a także serwer i aplikacje obsługujące poszczególne dane;
- Warstwa logiki zadaniowej, która odpowiada za udostępnianie ostatecznemu użytkownikowi, zgromadzonych w rejestrze lub ewidencji danych. Dane udostępniane są również w stworzonym portalu intranetowym i internetowym;

- Warstwa prezentacji, czyli obszar, którym posługuje się użytkownik systemu, aby uzyskać poszczególne informacje z rejestrów i ewidencji. Warstwę tworzą również aplikacje integrujące różne usługi oraz systemy odpowiedzialne za kierowanie właściwych treści do osób posiadających odpowiednie uprawnienia związane z korzystaniem z systemu.

Istotną częścią systemu jest warstwa dystrybucyjna złożona z dwóch części, czyli back office i front office. Pierwsza część odpowiada za bieżące aktualizowanie zgromadzonych danych w sytuacji podłączenia on-line poszczególnych systemów. Druga część umożliwia prezentowanie zgromadzonych map i innych danych, które stanowią integralną część back office. Jest ona odpowiedzialna za bieżące aktualizowanie danych dostępnych dla odbiorców końcowych.

Biorąc pod uwagę wykorzystywanie technologii informacyjnych w zakresie planowania przestrzennego w samorządach, należy również wskazać przedsiębiorstwa świadczące usługi wodociągowe oraz miejskie, które wdrożyły systemy w swoich podmiotach.

Te przedsięwzięcia polegały głównie na zapewnieniu elektronicznej informacji o systemie wodociągowym oraz kanalizacji, co sprawia, iż wszystkie informacje konieczne do realizacji przedsięwzięć modernizacyjnych są zgromadzone w jednym miejscu, a także istnieje możliwość planowania modernizacji z użyciem nowoczesnych narzędzi elektronicznych zamiast papierowych map. Ponadto informacja elektroniczna o położeniu rurociągów jest dostępna dla potencjalnych inwestorów oraz mieszkańców, dla których jest to szczególnie ważne w momencie planowania budowy domu.

Przed realizacją inwestycji, osoby zainteresowane musiały udać się do siedziby przedsiębiorstw, aby uzyskać niezbędne informacje. Należy również podkreślić, iż możliwość elektronicznego sprawdzenia informacji jest ważna dla służb ratowniczo-gaśniczych, szczególnie w momencie wystąpienia katastrofy. Obecnie służby nie mogą samodzielnie uzyskać takiej informacji, a rozwiązania elektroniczne dadzą taką możliwość. Ponadto w ramach realizowanych projektów zapewnione zostało wdrożenie e-usług oraz stworzenie ujednoczonej bazy danych gromadzonych przez przedsiębiorstwa.

Biorąc pod uwagę projekty składane przez przedsiębiorstwa wodociągowe, należy wskazać projekt wdrażany w jednym z zakładów, w ramach, którego rozszerzono 11 usług oraz zaimplementowano 2 nowe usługi elektroniczne. Celem poszczególnych wdrożeń e-usług było:

- Zapewnienie dostępu pracowników firmy do bieżącej mapy całej sieci posiadanej przez firmę, co jest znacznym ułatwieniem, w przypadku pojawiających się awarii;

- Zapewnienie łatwiejszego dostępu do dokumentów umożliwiających złożenie dyspozycji przyłączenia do sieci oraz zakupu elementów koniecznych do korzystania z oferowanych usług;
- Udostępnienie użytkownikom możliwości zgłaszania przerw w dostępności usługi poprzez platformę elektroniczną;
- Umożliwienie inwestorom zgłaszania koniecznych prac remontowych poprzez dostępność w internecie platformę elektroniczną;
- Wdrożenie możliwości zgłaszania nieprawidłowości w rozliczeniach za pośrednictwem platformy elektronicznej;
- Uruchomienie usługi zgłaszania odczytów dokonywanych z urządzeń pomiarowych za pośrednictwem internetu;
- Możliwość informowania za pośrednictwem kanałów elektronicznych o planowanych wyłączeniach w systemie lub pojawiających się awariach.

Efektom projektów realizowanych w przedsiębiorstwach miało być przede wszystkim:

- Skrócenie czasu udzielania informacji mieszkańcom;
- Obniżenie kosztów uzyskania przez nich informacji;
- Zwiększenie dostępu do informacji poprzez e-usługi;
- Zwiększenie konkurencyjności;
- Możliwość usprawnienia pracy personelu spółki.

Podsumowując należy stwierdzić, iż rozwiązania wdrażane w samorządach terytorialnych oraz przedsiębiorstwach miały zwiększyć dostęp mieszkańców do informacji oraz ułatwić załatwianie spraw. Niniejsze inwestycje są zgodne z dokumentami strategicznymi na poziomie krajowym, do których zaliczamy Strategię Rozwoju Kraju 2020 oraz Strategię Rozwoju Kraju 2007 – 2015. Występuje również zgodność z Programem Operacyjnym Polska Cyfrowa 2014 – 2020 oraz Strategią Sprawne Państwo 2020 i Strategią kierunkową rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczną prognozą transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020.



Istotna jest również zgodność poszczególnych inwestycji z dokumentami strategicznymi na poziomie regionalnym, do których zaliczane są:

- Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Lubuskiego na lata 2009 - 2015, którego misją jest rozwijanie społeczeństwa informacyjnego poprzez realizację projektów infrastrukturalnych służących rozwojowi sieci szerokopasmowych oraz e-usług i administracji elektronicznej. Jednym z celów jest również powszechne wykorzystywanie przez społeczeństwo możliwości związanych z rozwojem sieci szerokopasmowych;
- Strategia Rozwoju Województwa Lubuskiego 2020, określająca wizję województwa jako posiadającego konkurencyjne i innowacyjne gałęzie gospodarki oraz tworzonego przez mieszkańców posiadających dostęp do internetu i aktywnie korzystających z rozwiązań elektronicznych. W strategii określona została chęć rozwoju społeczeństwa informacyjnego województwa lubuskiego, które opisane zostało w celu 2.3 „Rozwój społeczeństwa informacyjnego”;
- Lubuska Regionalna Strategia Innowacji na lata 2010 – 2015 zakłada w celu drugim rozwój innowacyjnej infrastruktury, między innymi w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego, promowania innowacji i dostępności komunikacyjnej, a także turystycznej regionu. W strategii założono również konieczność wdrażania rozwiązań technologicznych z zakresu usług elektronicznych jako determinantę rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

3.6 WPŁYW PROJEKTÓW NA ROZWÓJ USŁUG ELEKTRONICZNYCH DLA LUDNOŚCI

Rozwój usług elektronicznych dla ludności staje się przewagą konkurencyjną regionu i jest jednym z celów Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego, w której zapisano, iż „Rozwinięta infrastruktura teleinformatyczna stanie się jednym z elementów budowy przewagi konkurencyjnej województwa lubuskiego⁶”.

Rozwój usług elektronicznych został zapisany także w Strategii Innowacji, która jako cel strategiczny uznaje rozwijanie innowacji oraz nowoczesnej infrastruktury w następujących obszarach:

- Rozwoju społeczeństwa informacyjnego oraz regionalnych instytucji wspierających innowacyjność;
- Rozwijanie współpracy pomiędzy przedsiębiorstwami, uczelniami oraz jednostkami badawczo-rozwojowymi;

⁶ Strategia Rozwoju Województwa Lubuskiego 2020

- Wspieranie współpracy jednostek regionalnych z partnerami krajowymi i światowymi;
- Rozwijanie innowacyjnych rozwiązań komunikacyjnych, które będą ułatwiały regionalną komunikację oraz wspierały możliwość przemieszczania się po Europie;
- Wspieranie rozwoju regionalnej turystyki;
- Rozwijanie oferty szkoleń i doradztwa, dostępnych dla innowacyjnych przedsiębiorstw regionalnych.

W ramach Działania 1.3 zrealizowane zostały następujące projekty, których celem było poprawienie dostępności mieszkańców do usług za pośrednictwem kanałów elektronicznych:

- Lubuska Sieć Teleradiologii e-zdrowie w diagnostyce obrazowej;
- Nowoczesne e-usługi Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. C.Norwida w Zielonej Górze;
- Najwyższy standard usług w zakresie diagnostyki obrazowej poprzez wdrożenie elektronicznego systemu obiegu i przetwarzania informacji w szpitalu w Drezdenku – jako element tworzenia infrastruktury społeczeństwa informacyjnego;
- Budowa zintegrowanego systemu e-usług w Szpitalu Wojewódzkim SP ZOZ w Zielonej Górze;
- Rozbudowa infrastruktury informatycznej i okablowania strukturalnego w celu poprawy jakości obsługi pacjentów, dostępności do e-usług medycznych oraz bezpieczeństwa Samodzielnego Publicznego Szpitala dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu;
- Budowa technologii informacyjnych i komunikacyjnych w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych w Zielonej Górze;
- E-Drzonków;
- Rozwój technologii informacyjnych oraz usług i aplikacji dla Obywateli w ramach kontynuacji Projektu e-Drzonków (w tym ubrajlowienie oraz analiza video dla sportu, medycyny sportowej oraz biomechaniki);
- Utworzenie systemu e-usług dla mieszkańców w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Zielonej Górze;
- Stworzenie internetowego serwisu dla sportowców wyczynowych;
- e-Kultura w Gminie Kargowa;
- Budowa zintegrowanego systemu e-usług dla Lubuszan w ramach portalu e-kultura Regionalnego Centrum Animacji Kultury.

Projekty z zakresu rozwoju usług elektronicznych dla ludności były realizowane w obszarze dostępu do zdrowia, który jest najstabilniej rozwinięty pod względem możliwości załatwienia spraw przez internet. Realizacja projektu budowy sieci teleradiologicznej w województwie lubuskim przyczyniła się do możliwości zapewnienia pacjentom całodobowej dostępności do pracowni obrazowych, a także możliwość opisu zdjęcia radiologicznego w innym miejscu niż zostało wykonane, dzięki stworzeniu archiwizacji danych w sposób elektroniczny. Niezbędny był zakup cyfrowych aparatów radiologicznych, za pomocą których wykonane zdjęcie może zostać od razu zarchiwizowane i przekazane do opisu przez lekarza specjalistę. Analogowa forma wykonywania zdjęć radiologicznych nie daje takiej możliwości, ze względu na to, iż wykonane zdjęcia muszą zostać najpierw wywołane, a następnie oczekiwać na dokonanie ich opisu. W ramach projektu wcielenia teleradiologii wykonano następujące prace:

- ✓ Modernizację sieci teleinformatycznej;
- ✓ Zakup obrazowej aparatury diagnostycznej;
- ✓ Ucyfrowienie obrazowych pracowni diagnostycznych;
- ✓ Zakup sprzętu informatycznego i niezbędnego oprogramowania.

Celem niniejszego projektu był rozwój usług elektronicznych w zakresie e-zdrowia, a także poprawa dostępności do radiologicznych metod diagnostycznych na terenie województwa lubuskiego.

Projekty, których celem jest poprawa dostępności pacjentów do wykonanych przez dany podmiot świadczeń medycznych były również realizowane przez dwa szpitale. Szpital w Drezdenku zrealizował projekt zwiększenia dostępu do diagnostyki obrazowej poprzez wdrożenie elektronicznego systemu obiegu i przetwarzania informacji. Owe przedsięwzięcie jest zbieżne z projektami, które zostały opisane powyżej, jednakże skierowane na zwiększenie dostępności usług konkretnego podmiotu leczniczego. Realizacja projektu miała w założeniach projektowych wpłynąć na podwyższenie jakości świadczonych przez podmiot usług, między innymi poprzez elektroniczne przesłanie wykonanych badań do konsultacji poza teren szpitala. Możliwość przechowywania całej historii choroby pacjenta w sposób elektroniczny, da możliwość dostępu do pełnych danych o pacjencie zawsze, gdy będzie on potrzebował pomocy. Przyspieszy to proces diagnozowania oraz zwiększy możliwość zastosowania odpowiedniego leczenia.

Znacznym ułatwieniem dla osób starszych jest wdrożenie internetowej rejestracji, co przyczyni się do zwiększenia dostępności do lekarza osób mających problemy w poruszaniu się.

Rozwiązanie elektroniczne pozwoli na wyeliminowanie konieczności dwukrotnego stawienia się pacjenta w szpitalu – w celu dokonania rejestracji oraz w celu wykonania zlecenia medycznego.

Ważnym elementem jest utworzony szpitalny punkt informacyjny, który umożliwi pacjentowi łatwiejsze poruszanie się po terenie placówki medycznej, a także da możliwość uzyskania niezbędnej informacji w jednym miejscu, skracając czas potrzebny pacjentom na otrzymanie pożądanego wiedzy.

Podobne inwestycje realizowane były również przez inne szpitale, a kompleksowe wdrożenie systemu e-usług zostało zrealizowane w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Zielonej Górze. Celem niniejszego projektu było zapewnienie lepszego dostępu do usług oferowanych przez jednostkę medyczną, między innymi poprzez stworzenie Szpitalnego Portalu Informacyjnego. Głównym celem niniejszego projektu jest zwiększenie elektronicznej obsługi pacjentów oraz kontrahentów szpitala. W ramach inwestycji utworzone zostały:

- ✓ informator internetowy, który umożliwia poznanie struktury organizacyjnej szpitala oraz dokonywanie rejestracji pacjentów, poprzez system e-Rejestracja, a także obsługę kontrahentów poprzez e-Kontrahent;
- ✓ konfigurator SPI, umożliwiające bieżące ewidencjonowanie pacjentów, a także rejestru usług;
- ✓ Portal e-Rejestracja umożliwiający obsługę rejestracji pacjentów oraz aktualizowanie informacji o pacjentach;
- ✓ Portal e-Kontrahent pozwalający na obsługę rejestru usług skierowanych dla kontrahentów i dokonywanie zmian w terminach rezerwowanych przez nich.

Projekt realizowany przez Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu zakładał rozbudowę dostępu do usług elektronicznych oraz zwiększenie możliwości korzystania z usług internetowych w pracy administracji. Wdrożenie tej koncepcji pozwoliło uruchomić w szpitalu następujące e-usługi: e-rejestracja , e-konsultacje medyczne, e-opieka medyczna , e-zażalenie i e-skarga, e –informacja dla pacjenta, e- prenumerata bezpłatnej gazetki informacyjnej szpitala oraz e-kancelaria. Zbudowana została również szkieletowa sieć światłowodowa i wdrożono platformy usług elektronicznych, co ułatwiło zarządzanie szpitalem jako całościową jednostką oraz ułatwiło możliwość komunikowania się poszczególnych oddziałów z innymi placówkami medycznymi. W związku z lokalizacją szpitala, który złożony jest z kilkunastu budynków położonych na rozległym terenie, konieczna była rozbudowa sieci światłowodowej, a następnie wdrożenie e-usług. Elektroniczne rozwiązania miały na celu ułatwienie dostępu do usług pacjentom oraz osobom zainteresowanym skorzystaniem z usług podmiotu. Najważniejszym rozwiązaniem

jest wdrożenie 24-godzinnej rejestracji elektronicznej, co sprawia, iż pacjenci nie muszą oczekiwać w kolejkach na złożenie dokumentów.

Wdrażanie rozwiązań informatycznych w postaci e-usług było również dokonywane w zielonogórskim szpitalu Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, a realizacja niniejszego projektu wynikała przede wszystkim z:

- ✓ Niewystarczającej spójności sieci informatycznej na terenie placówki;
- ✓ braku zastosowań nowoczesnych rozwiązań bazodanowych;
- ✓ ograniczonego dostępu do Internetu w placówkach ochrony zdrowia;
- ✓ nieodpowiednich procedur rejestracji pacjentów i gromadzenia danych o przebytych chorobach;
- ✓ braku nowoczesnych urządzeń i sprzętu komputerowego oraz oprogramowania;
- ✓ trudności w swobodnym dostępie do usług medycznych osób niepełnosprawnych.

Projekt zakładał zakup niezbędnego oprogramowania oraz infrastruktury technicznej, która zapewni możliwość wdrożenia usług elektronicznych zarówno dla pacjenta jak i lekarza.

Wdrożenie obejmowało stworzenie centralnej bazy danych o pacjentach, a w szczególności przebytych przez nich chorobach oraz informacjach ważnych dla dalszego procesu leczenia. System zapewnia możliwość elektronicznego rejestrowania się pacjentów oraz sprawdzanie dostępności leków, a także informacji o aptekach, które prowadzą dyżury. Wdrożone e-usługi dają możliwość promowania zdrowia i realizację różnych programów profilaktycznych.

Ważnym aspektem wprowadzonych rozwiązań jest zapewnienie dostępu pacjentów do istotnych informacji o dostępnych lekach, ale również poziomach ich refundacji.

Wymienione rozwiązania zwiększają dostępność usług świadczonych przez szpital i zapewniają lepszą obsługę pacjentów.

W ramach projektu wdrożone zostały również e-usługi dla lekarzy, których celem było zapewnienie niezbędnych informacji publikowanych przez Główny Inspektorat Farmaceutyczny, ale przede wszystkim zwiększenie dostępności lekarza do informacji o historii chorobowej pacjenta, co pomaga w dokładnym ustaleniu diagnozy medycznej, a także skraca czas niezbędny na leczenie. Lekarze mogą w uproszczony sposób przygotować swoje wizytówki w internecie.

Zapewnienie elektronicznego obiegu dokumentów, takich jak skierowań i recept, które tworzone są w elektronicznym systemie informacji o pacjencie, powoduje skrócenie czasu potrzebnego lekarzowi na wypełnienie dokumentacji pacjenta, któremu udzielana jest pomoc medyczna.

Lekarze mogą również czerpać wszystkie potrzebne informacje ze specjalnie stworzonego serwisu zawierającego dane leków wykorzystywanych w leczeniu, ale również leków, które używane są w wyjątkowych sytuacjach lub jedynie w sytuacjach związanych z ratowaniem życia.

Projekty realizowane w ramach Działania 1.3 i dotyczące ochrony zdrowia są zgodne z dokumentami strategicznymi na poziomie krajowym oraz regionalnym.

Brak oprogramowania niezbędnego do świadczenia e-usług w największym stopniu ogranicza ich rozwój, dlatego podmioty niezwiązane z systemem ochrony zdrowia, również występowały o środki finansowe na wdrożenie usług elektronicznych w swojej jednostce.

Wdrożenie usług elektronicznych w bibliotece wojewódzkiej przekłada się na zwiększenie dostępu do jej zasobów zarówno mieszkańcom Zielonej Góry, ale również małych miejscowości i wsi zlokalizowanych w województwie lubuskim. Priorytetowym działaniem w ramach realizowanego projektu było wdrożenie jednolitego systemu informatycznego, łączącego w sobie dostęp do wszystkich baz danych, które obecnie udostępniane są mieszkańcom odrębnie, przez co wyszukiwanie odpowiednich materiałów jest znacznie utrudnione. Ponadto w ramach projektu zwiększony został zasób czasopism w formie internetowej dostępu oraz e-booków oraz specjalistycznych publikacji wydawanych w formie elektronicznej. Czytelnikom zaoferowano również:

- ✓ usług digitalizacji zbiorów;
- ✓ usług wideokonferencji, które pozwolą prowadzić kluby dyskusyjne na odległość;
- ✓ platformy, która w sposób elektroniczny będzie umożliwiała dzielenie się swoimi dziełami przez artystów rozpoczynających tworzenie prac;
- ✓ systemu elektronicznych recenzji oraz e-learningu.

Podstawowym celem realizowanego w Bibliotece Wojewódzkiej im. Norwida w Zielonej Górze, projektu e-usług jest udostępnienie czytelnikom jednolitego i elektronicznego systemu dostępu do zgromadzonych publikacji oraz wdrożenie nowych usług, co zwiększy atrakcyjność oferowanych usług.

Proces wdrażania e-usług obejmuje również podmioty świadczące usługi w zakresie sportu oraz kultury. Należy wziąć pod uwagę dostępność usług elektronicznych w Wojewódzkim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Drzonkowie, który był realizatorem dwóch projektów w ramach Działania 1.3. Pierwszy realizowany projekt, dzięki przyjętym założeniom, miał wpłynąć na rozbudowę infrastruktury informatycznej, a także zwiększyć ilość klientów poprzez wprowadzenie nowoczesnego

systemu rezerwowania miejsca na poszczególne atrakcje, które oferował ośrodek. Nowoczesny system rezerwacji oraz informacji o dostępności pozwala na zwiększenie zadowolenia klientów oraz przyspieszenie ich obsługi.

W ramach realizowanych zadań projektowych położona została nowa sieć światłowodowa o długości 14 kilometrów oraz zakupione zostało specjalistyczne oprogramowanie umożliwiające prowadzenie elektronicznego systemu rezerwacji, wykorzystania obiektu oraz rozliczania osiągniętych przychodów z biletów. Dokonano również zakupu oprogramowania umożliwiającego łatwiejsze prowadzenie księgowości oraz dokonywanie rozliczeń kadrowych. Ułatwiono ponadto sposób rozliczania z najemcami pomieszczeń, które są dokonywane w sposób elektroniczny. Wdrożono także e-usługi dostępne na stronie internetowej, za pośrednictwem których mieszkańcy mogą sprawdzić dostępność obiektów, zarezerwować udział w zajęciach, zwiedzić wirtualnie ośrodek poprzez elektroniczne aplikacje ze zdjęciami oraz za pośrednictwem kamer.

W obiekcie zostały zamontowane bramki, czytniki kart i telewizja przemysłowa, a także zakupiono serwery oraz zbudowano okablowanie umożliwiające funkcjonowanie wdrożonych e-usług.

Należy podkreślić, iż ośrodek w Drzonkowie realizował również drugi projekt w ramach działania 1.3, którego celem była rozbudowa systemu e-Drzonków utworzonego w ramach pierwszego projektu. Rozbudowa opierała się na zapewnieniu dostępu mieszkańcom do kolejnych 15 e-usług, których głównym celem było udostępnienie wydarzeń sportowych oraz upowszechnianie kultury fizycznej. W ramach nowych usług można zamówić usługi, skorzystać z systemu dwustronnego pomiaru czasu na cele sportowe i medyczne. Każdy użytkownik po zalogowaniu może skorzystać z materiałów wideo, które pozwolą oszacować postępy w zakresie treningów. Ten projekt wpłynął przede wszystkim na zwiększenie dostępności obiektu do potrzeb osób aktywnie uprawiających sport, dla których ważne jest monitorowanie osiągniętych postępów.

Rozwój usług elektronicznych realizowany był również przez Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Zielonej Górze, który w ramach projektu pragnął stworzyć kompatybilny system informatyczny obejmujący cztery obiekty zarządzane przez tę jednostkę, do których między innymi należy stadion miejski, centrum rekreacyjno-sportowe, hala sportowa oraz korty. Zapewniony został dostęp do portalu, który umożliwia prezentację graficzną zapewnienia obiektów, dostępne usługi oraz ich cennik, pozwala zarezerwować daną usługę oraz zapłacić za nią wtedy, gdy klient będzie posiadał dedykowaną kartę wydaną przez MOSiR. Istnieje również możliwość internetowego

podglądu do aktualnych wydarzeń organizowanych na stadionie oraz oglądanie pokazów z organizowanych widowisk za pośrednictwem łącza internetowego.

Celem wszystkich projektów realizowanych w obszarze sportu, w zakresie usług elektronicznych było zwiększenie zadowolenia klientów oraz jakości ich obsługi poprzez zapewnienie możliwości rezerwacji oraz uzyskania informacji o obiekcie za pośrednictwem internetu.

W obszarze sportu wyróżnia się projekt, którego celem było stworzenie internetowego serwisu dla sportowców wyczynowych, skierowanego do osób zawodowo uprawiających sport, którzy potrzebują kompleksowego dostępu do informacji znajdujących się w jednym miejscu, zarówno w zakresie treningów, ale również możliwości załatwiania codziennych spraw, związanych z finansami i możliwości indywidualnego studiowania za pośrednictwem rozwiązań e-learningowych. W trakcie sezonu sportowego, zawodnik musi skupić się na utrzymywaniu właściwej tężyzny fizycznej, braniu udziału w treningach oraz przygotowywaniu się do zawodów. Nie ma on czasu na zdobywanie wykształcenia oraz załatwienia podstawowych spraw urzędowych i finansowych, ponieważ większość czasu spędza poza miejscem stałego zamieszkania. Stworzony serwis ma umożliwiać zdobywanie wykształcenia, co jest szczególnie ważne po zakończeniu kariery zawodowej, ponieważ brak odpowiednich kwalifikacji, potrzebnych na rynku pracy, skazuje byłego sportowca na brak środków finansowych. W związku z tym może on za pośrednictwem serwisu zdobywać kwalifikacje poprzez e-learning, a w trakcie przerwy wakacyjnej uczęszczać na zajęcia organizowane na Uniwersytecie Zielonogórskim. Jest to szczególnie ważne ze względu na specjalne dopasowanie do grafiku sportowców. Podsumowując należy podkreślić, iż w ramach projektu zostały utworzone usługi umożliwiające otrzymanie w sposób elektroniczny informacji o gabinetach lekarskich, a także umówienie wizyty u lekarza. Użytkownicy systemu będą mogli dokonywać planowania swoich zajęć i przekazywać w sposób elektroniczny raporty do klubów sportowych. Wprowadzone zostały rozwiązania ułatwiające korzystanie z instytucji finansowych, między innymi poprzez elektroniczne złożenie wniosku, a także wdrożono oprogramowanie umożliwiające zawodnikom naukę za pośrednictwem e-learningu, co było jednym z głównych celów projektu.

Projekt realizowany dla sportowców przyczynił się przede wszystkim do:

- ✓ łatwiejszego dopasowania grafiku sportowca do zajęć;
- ✓ rozszerzenia oferty edukacyjnej realizowanej za pośrednictwem e-learningu;
- ✓ możliwości kontynuacji wykształcenia niezależnie od miejsca zamieszkania;
- ✓ możliwość realizacji przez sportowców wyczynowych kariery dwutorowej.



Ważnym obszarem realizowanych projektów e-usług jest kultura, w której wdrażane były rozwiązania mające na celu zwiększenie dostępności organizowanych przedsięwzięć kulturalnych ze względu na ograniczenia w dostępie do informacji o organizowanych wydarzeniach kulturalnych, ale również niewystarczających środków umożliwiających realizację edukacji kulturalnej. Przede wszystkim ograniczenia istniejące w zakresie infrastruktury technicznej sprawiają, iż przepływ informacji o wydarzeniach kulturalnych nie jest wystarczający.

W związku z realizacją projektu z działania 1.3 możliwe było sfinansowanie oprogramowania służącego do organizacji konferencji z wykorzystaniem internetu, ale również wprowadzenia rozwiązań sprzyjających rozwojowi usług e-learningu. Jednakże najważniejszą częścią wdrażanych rozwiązań była platforma służąca do realizacji e-usług w zakresie:

- ✓ konkursów i festiwali, która mogą być realizowane zdalnie i umożliwiać uczestnikom udział w konkursach za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu;
- ✓ e-biblioteka, czyli moduł umożliwiający korzystanie z e-booków oraz innych zdigitalizowanych zasobów, m.in. filmów, muzyki, programów edukacyjnych;
- ✓ e-learning, czyli moduł umożliwiający korzystanie z zasobów edukacyjnych ośrodka kultury;
- ✓ usługa streamingowa umożliwiająca mieszkańcom branie udziału w wydarzeniach kulturalnych za pośrednictwem internetu;
- ✓ wyposażenie w niezbędny sprzęt techniczny, taki jak kamery, mikrofony, sal, w których odbywają się wydarzenia kulturalne.

Powyższe rozwiązania zostały zastosowane w gminnym ośrodku kultury. Podobne rozwiązania były również wdrażane w Regionalnym Centrum Animacji Kultury w Zielonej Górze. Wprowadzone e-usługi mają przede wszystkim służyć łatwiejszemu informowaniu mieszkańców województwa lubuskiego o ofercie kulturalnej centrum. Poprzez zastosowane rozwiązania, informacja o realizowanych przedsięwzięciach jest przekazywana mieszkańcom w sposób elektroniczny.

Utworzony w ramach projektu portal ma umożliwiać zarezerwowanie miejsca oraz wzięcie udziału w organizowanych przedsięwzięciach, a w ramach wdrażanych rozwiązań przewidziano wdrożenie wersji internetowej skierowanej do osób niepełnosprawnych, w ramach której zastosowane zostały wysokie kontrasty oraz czcionki o odpowiedniej wielkości. Portal złożony będzie z rozwiązań e-learningowych, ale również umożliwia branie udziału w konkursach internetowych, oglądania materiałów telewizyjnych i tworzenia nagrań oraz e-booków. Ważną funkcjonalnością jest również

możliwość odbycia wirtualnego spaceru, a także uzyskania informacji o lubuskiej kulturze i wydarzeniach, które się odbywają w województwie.

Podsumowując projekty zrealizowane w ramach zwiększania wykorzystania usług elektronicznych należy podkreślić, iż dotyczyły one przede wszystkim zdrowia, kultury oraz sportu. Celem realizowanych przedsięwzięć było zwiększenie dostępności niniejszych usług dla mieszkańców, przede wszystkim w zakresie lepszego informowania o ofercie oraz umożliwienia potencjalnym klientom wykonania prostych czynności przez internet, najczęściej związanych z dokonaniem rezerwacji. W ramach rozwiązań wdrażanych w obszarze zdrowia, priorytetem było zmniejszenie uciążliwości oczekiwania w kolejce, celem zarejestrowania się do lekarza. Stworzony w ramach projektu system umożliwił rejestrację internetową do lekarzy. Wdrażane rozwiązania w obszarze kultury oraz sportu, opierały się na tworzonych portalach informacyjnych, które sprawiały, iż wszystkie potrzebne informacje dla korzystających z usług jednostek, były dostępne w jednym miejscu. Ponadto stworzony portal ułatwiał korzystanie z oferowanych przez instytucję rozwiązań, między innymi poprzez możliwość pobrania materiałów oraz wykorzystania e-booków i innych materiałów elektronicznych, które mogą być przydatne dla miłośników sportu oraz kultury. Należy podkreślić, iż wszystkie rozwiązania wdrażane w ramach e-usług przyczyniają się do zwiększenia dostępności jednostki ochrony zdrowia, kultury i sportu do potrzeb osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Niniejsze osoby mają utrudnioną możliwość skorzystania z biblioteki oraz zarejestrowania się do lekarza, dlatego wdrożone rozwiązania internetowe sprawiają, że łatwiej im umówić się na wizytę albo przeczytać książkę, bez konieczności wychodzenia z domu.

3.7 WPŁYW PROJEKTÓW NA WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII INFORMACYJNEJ W PRACY ADMINISTRACJI

Administracja samorządowa stoi przed szeregiem wyzwań w celu dostosowania swojego działania do oczekiwań członków społeczeństwa informacyjnego, jak również pobudzania jego rozwoju. Komisja Europejska definiuje pojęcie elektronicznej administracji jako „wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) w administracji publicznej w ścisłym połączeniu z niezbędną zmianą organizacyjną i nowymi umiejętnościami służb publicznych w celu poprawy jakości świadczonych przez administrację usług oraz bardziej efektywnego procesu demokratycznej legitymizacji sprawowania polityki”. Oznacza ona głęboką przebudowę procesów biznesowych administracji, realizowaną na bazie technik informacyjno – komunikacyjnych, dążącą do stanu,

w którym sektor publiczny będzie cechował się przejrzystością i otwartością, będzie produktywny i efektywny oraz przede wszystkim przyjazny obywatelowi. Istotą elektronicznej administracji jest orientacja na przedsiębiorstwa, organizacje i obywateli, którzy w dzisiejszych czasach mają prawo oczekiwać takiego samego poziomu usług świadczonych przez państwo, jaki świadczy sektor prywatny. Dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie lubuskim duże znaczenie mają planowane lub znajdujące się w realizacji projekty, które są konieczne do realizacji procedur administracyjnych drogą elektroniczną. Kluczowe zadania oraz działania przedstawione zostały w rozdziale 2.3 Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010⁷.

Spośród 29 projektów dofinansowanych w ramach działania związanego z rozwojem społeczeństwa informacyjnego, jedynie trzy wiązały się bezpośrednio z wdrożeniem usług elektronicznych w pracy administracji. Projekty były skoncentrowane na zapewnieniu elektronicznego obiegu dokumentów w jednostkach samorządu terytorialnego oraz Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej.

Najważniejszym projektem realizowanym z wykorzystaniem usług elektronicznych w pracy administracji był „Lubuski e-Urząd”, który obejmował wcielenie kompleksowych rozwiązań z zakresu elektronicznego załatwiania spraw oraz obiegu dokumentów w 95 jednostkach samorządu terytorialnego województwa lubuskiego, czyli 100% podmiotów oraz w ich jednostkach podległych. Ponadto wdrażany system pozwala dostosować usługi świadczone przez urzędy do potrzeb Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP).

Potrzeba realizacji niniejszego projektu wynikała przede wszystkim z konieczności wprowadzenia rozwiązań teleinformatycznych w administracji samorządowej, gdyż w tej dziedzinie występował niezadowalający poziom usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Brak niniejszych usług utrudniał załatwianie spraw urzędowych przez mieszkańców, gdyż coraz częściej mają oni problemy z pojawieniem się urzędzie, ze względu na częstsze migracje i wykonywanie pracy w godzinach urzędowania. Taki sposób świadczenia usług przez urzędy jest również pożądanym przez przedsiębiorców, którzy pragną większą ilość spraw załatwiać przez internet. Realizowany projekt odpowiadał na niniejsze oczekiwania społeczne, a jednolity system niósł za sobą korzyści związane z ujednoczeniem dostępu do informacji publicznych oraz ujednoczeniem wykorzystywanych rozwiązań informatycznych. Integracja systemów informatycznych istniejących w urzędach oraz wdrożenie e-usług umożliwiło skrócenie czasu obsługi interesanta, a także obniżenie kosztów pracy biurowej urzędów. Zastosowano rozwiązania informatyczne umożliwiające elektroniczną wymianę dokumentów, co w znacznym stopniu zwiększa efektywność administracji,

⁷ Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Lubuskiego na lata 2009-2015

a mieszkańcom daje możliwość monitorowania stanu załatwienia zgłoszonej sprawy. Jednakże ważniejszą dla mieszkańców funkcjonalnością, która została uruchomiona, jest dostępność wdrożonych usług elektronicznych 24-godzinny na dobę. Realizowane są one poprzez jednolite formularze oraz procedury, które zostały stworzone w celu ułatwienia załatwiania spraw przez internet.

Poprzez realizację niniejszego projektu możliwe jest zapewnienie mieszkańcom szerokiego dostępu do usług elektronicznych świadczonych przez urzędy. Zainteresowane osoby, poprzez wykorzystanie profilu zaufanego, mają dostęp do wielu usług publicznych, co jest szczególnie ważne w przypadku osób niepełnosprawnych, posiadających ograniczoną sprawność poruszania się.

W ramach projektu wykonany został uniwersalny serwis internetowy „Wrota Lubuskie”, który zawiera informacje o aktualnościach regionalnych, ale przede wszystkim umożliwia korzystanie z możliwości elektronicznego załatwienia sprawy w urzędzie. Regionalny Biuletyn Informacji Publicznej jest źródłem wiedzy o wszelkich działaniach podejmowanych przez zarządzających jednostkami samorządu terytorialnego oraz zapewnia wgląd do podejmowanych uchwał. Ważną inwestycją, która nie jest dostrzegana przez klientów urzędów jest elektroniczny obieg dokumentów pomiędzy jednostkami, który jest możliwy poprzez specjalny system stworzony w ramach projektu „Lubuski e-Urząd”. Niniejsza możliwość sprawia, że obieg dokumentów jest szybszy oraz bardziej uporządkowany, ze względu na to, iż dokumenty są katalogowane w systemie. Wdrożenie niniejszych rozwiązań wymagało zakupu specjalnego oprogramowania oraz odpowiedniego sprzętu komputerowego, a także zestawów umożliwiających składanie bezpiecznych podpisów elektronicznych.

Rozważając cele główne projektu, należy wskazać, iż „są one w pełni zgodne z celami wymienionymi w dokumencie Komisji Europejskiej „i2010 – Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia” w zakresie:

- ✓ jednolitej europejskiej przestrzeni informacyjnej, bogatej i zróżnicowanej zawartości oraz usług cyfrowych;
- ✓ integracyjnego społeczeństwa informacyjnego oferującego wysokiej jakości usługi publiczne przyczyniające się do poprawy jakości życia.

Rozwinięcie celów głównych z uwzględnieniem kluczowych problemów i rekomendowanych działań i priorytetów LRPO pozwala wskazać następujące cele pośrednie projektu „Lubuski e-Urząd”:

- ✓ rozwój usług służących polepszeniu jakości życia obywateli;
- ✓ poprawę efektywności pracy administracji publicznej;
- ✓ rozwój zasobów komputerowych służących budowie społeczeństwa informacyjnego.

W ramach wdrażania usług elektronicznych w administracji, w województwie lubuskim z działania 1.3 zrealizowane zostały również dwa kolejne projekty: Elektroniczny System Obiegu Dokumentów (ESOD) etap II, którego celem było zwiększenie dostępności e-usług dla mieszkańców województwa lubuskiego, poprzez rozbudowę systemu informatycznego oraz zakup dodatkowego oprogramowania. Drugi projekt polegał na zainstalowaniu w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Zielonej Górze elektronicznego systemu zarządzania dokumentami wraz z instalacją wewnętrznej sieci internetowej i zakupem wymaganego wyposażenia. Niniejsze inwestycje przyczyniły się do zwiększenia dostępności sprzętu komputerowego, co daje możliwość prowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów. Ponadto wdrożone zostały e-usługi w zakresie możliwości złożenia wniosków przez internet, co sprawia, że zainteresowane osoby nie muszą pojawiać się w stacji, celem załatwienia spraw.

Wszystkie realizowane projekty są zgodne z dokumentami strategicznymi na poziomie krajowym oraz regionalnym.

Podsumowując wpływ projektów z zakresu wdrażania rozwiązań elektronicznych w pracy administracji, należy wskazać na dane statystyczne obrazujące stopień wykorzystania nowoczesnych rozwiązań przez urzędy na przestrzeni dwóch lat. Niniejsze dane opublikowane zostały w opracowaniach wydanych przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, które prezentuje stan społeczeństwa informacyjnego w Polsce.

Mimo rozwoju usług elektronicznych w administracji, stopień osób korzystających z tych rozwiązań zmniejszył się w województwie lubuskim o 10%. Warto zadać pytanie o powody zaistnienia tego procesu, jednakże w publikacji nie poruszono niniejszej kwestii. Nastąpił spadek ilości osób korzystających z tych rozwiązań, a wzrósł odsetek Lubuszan potrafiących obsługiwać profil zaufany ePUAP, który jest podstawą systemu dostępu do elektronicznej administracji. Ważnym wskaźnikiem jest również wzrost ilości firm korzystających z elektronicznych usług w kontakcie z administracją, który obecnie wynosi 94%, czyli o 4 punkty procentowe więcej niż wynosi średnia ogólnopolska.

Na przestrzeni roku 2013, a 2014 aż o 14% wzrosła ilość urzędów świadczących i rozwijających usługi elektroniczne. Wynosi ona obecnie w województwie lubuskim 42%, co jest zbliżone do wskaźnika krajowego, wynoszącego 43%. Zwiększeniu uległa również ilość urzędów posiadających użyteczną stronę www, a wskaźnik skuteczności prowadzonej cyfryzacji utrzymuje się na tym samym poziomie, zbliżonym do wartości obrazującej sytuację w kraju.

W urzędach województwa lubuskiego obniżył się wskaźnik promowania rozwiązań ICT wśród zatrudnionych pracowników, pomimo tego, że do 44% wzrosła wartość skutecznych działań w zakresie rozwoju kompetencji informatycznych pracowników, a 41% urzędów stara się podejmować czynności w zakresie wdrażania rozwiązań ICT.

Na szczególne podkreślenie zasługuje wzrost o 5 punktów procentowych (do 25%) wskaźnika wspierania społeczeństwa informacyjnego przez urzędy. Wskaźnik jest niższy o 1% od ogólnopolskiej wartości, jednakże stanowi on podstawę do pozytywnej oceny projektów podejmowanych w ramach interwencji unijnej w zakresie rozwoju e-usług, a w szczególności usług administracyjnych świadczonych elektronicznie. Wsparcie projektów w ramach działania 1.3 miało wpływ na rozwój społeczeństwa informacyjnego.

Tabela 6 Wskaźniki obrazujące korzystanie z e-administracji(dane w %)

Wskaźnik	Rok 2013	Polska 2013	Rok 2014	Polska 2014
Korzystający z e-administracji	28	32	18	23
Osoby potrafiące przestać informację/dokument do urzędu, korzystając z profilu zaufanego ePUAP	19	20	24	24
Osoby potrafiące używać podpisu elektronicznego	15	15	13	15
Firmy korzystające z e-administracji	92	90	94	90
Urzędy świadczące i rozwijające usługi elektroniczne	28	34	42	43
Urzędy wspierające e-integrację	25	23	21	25
Urzędy posiadające użyteczną stronę www	11	12	19	17

Wskaźnik	Rok 2013	Polska 2013	Rok 2014	Polska 2014
Wskaźnik skuteczności cyfryzacji w urzędach	38	36	37	38
Urzędy promujące wykorzystanie ICT wśród pracowników	71	65	58	68
Urzędy osiągające zadowalające rezultaty stosowania ICT	33	27	20	25
Urzędy wymagające i rozwijające kompetencje informatyczne pracowników	38	37	44	41
Urzędy konsekwentnie wdrażające ICT	36	34	41	39
Wskaźnik wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego przez urzędy	20	21	25	26

Źródło: Opracowanie własne na podstawie „Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2014” oraz „Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015”, MAiC

Na znacznie większą uwagę zasługują wyniki ankiet internetowych przeprowadzonych wśród samorządów województwa lubuskiego, które obrazują wpływ projektów na wykorzystanie rozwiązań informatycznych w pracy urzędów. Zdecydowana większość urzędów biorących udział w badaniu stwierdziła, iż projekty wpłynęły na szybkość, efektywność i jakość pracy administracji. 1/3 respondentów wskazywała, że projekty w przeciętnym stopniu poprawiły funkcjonowanie administracji. Najwięcej osób dostrzegło poprawę pracy administracji w zakresie efektywności pracy i jej jakości, ponieważ aż 42% stwierdziło, iż ta poprawa nastąpiła w dużym stopniu, z czego ponad 30% wskazywało na raczej duży stopień poprawy w tym zakresie. Brak poprawy najbardziej dostrzegany jest w zakresie poprawy szybkości pracy administracji, ponieważ około 30% dostrzega ją jedynie w małym stopniu. Poniżej 1/3 osób stwierdziło niewielki stopień poprawy szybkości, efektywności i jakości pracy, co wskazuje, iż większość osób badanych niniejszą poprawę dostrzega. Może to świadczyć o skuteczności projektów e-usług realizowanych w administracji samorządowej i firmach należących do samorządów. Respondenci biorący udział w badaniu pochodzili z gmin realizujących projekty, jak i z gmin, które ich nie realizowały. Znaczny odsetek respondentów wskazujących na poprawę jakości pracy administracji oznacza, iż osoby oceniające jej funkcjonowanie czerpały informacje z innych podmiotów albo z własnej obserwacji, co dodatkowo pokazuje skuteczność realizowanych projektów, które przeznaczone są na poprawę funkcjonowania jednostek administracyjnych.

Tabela 7 Wpływ projektów na szybkość, efektywność i jakość pracy administracji (dane w %)

	Szybkość pracy	Efektywność pracy	Jakość pracy
W bardzo małym lub wcale	5	5	5
Raczej w małym	24	21	16
W przeciętnym/ani małym, ani dużym	37	32	37
Raczej w dużym	32	39	32
W bardzo dużym	2	3	10

Źródło: Opracowanie własne

Gminy realizujące własne zadania w różnym stopniu korzystają z technologii społeczeństwa informacyjnego. Podkreślenia wymaga niewielka ilość gmin realizujących własne zadania w pełnym zakresie z wykorzystaniem technologii społeczeństwa informacyjnego. Dostrzegalny jest wpływ projektów związanych z wdrażaniem elektronicznej informacji przestrzennej, ponieważ 1/5 badanych gmin realizuje zadania związane z ładem przestrzennym i gospodarką nieruchomościami w sporym zakresie. W kategoriach istnieje również mniejszy odsetek samorządów realizujących te usługi w niewielkim zakresie lub nierealizujących ich wcale.

Analizując przedstawione dane dostrzegalny jest wpływ projektów realizowanych w samorządach. Rozszerzenie projektów związanych ze społeczeństwem informacyjnym na kolejne obszary zadań realizowanych przez gminy jest jak najbardziej zasadne. Biorąc pod uwagę kolejne zadania własne gminy, pod względem zaawansowania w zakresie wykorzystania usług elektronicznych, należałoby rozwijać usługi umożliwiające zarządzanie gminnymi drogami, ulicami, mostami i placami. Niniejsze zadania przez ¼ badanych respondentów, są już realizowane w pewnym zakresie z wykorzystaniem technologii społeczeństwa informacyjnego. Podobna sytuacja dotyczy pomocy społecznej oraz promocji gminy, które to zadania w pewnym zakresie są realizowane w sposób elektroniczny przez 1/3 samorządów. Zadania powinny być rozwijane w ramach konkursów organizowanych w przyszłej perspektywie finansowej, ponieważ ich pełniejszy rozwój wymaga mniejszych nakładów finansowych ze względu na realizowanie zadań w sposób elektroniczny przez część gmin.

Należy również wskazać zadania, które w znacznym stopniu nie są realizowane przez gminy w sposób elektroniczny, dlatego środki w przyszłej perspektywie finansowej powinny zostać również skierowane na rozwój elektronicznego dostępu do zadań związanych z zapewnieniem:

- Zaopatrzenia w energię elektryczną, ciepłą i gaz;
- Działalności w zakresie telekomunikacji;
- Lokalnego transportu zbiorowego;
- Ochrony zdrowia;
- Gminnego budownictwa mieszkaniowego;
- Porządku publicznego.

Powyższe zadania były wskazywane przez ponad 2/3 respondentów jako w ogóle nierealizowane z wykorzystaniem technologii społeczeństwa informacyjnego, dlatego ich pilny rozwój jest jak najbardziej konieczny.

Tabela 8 Zadania realizowane przez gminy z wykorzystaniem technologii społeczeństwa informacyjnego

	Realizowane w pełnym zakresie	Realizowane w sporym zakresie	Realizowane w pewnym zakresie	Realizowane w niewielkim zakresie	Nierealizowane
ład przestrzenny	2	20	14	23	40
Gospodarka nieruchomościami	3	12	18	35	32
Ochrona środowiska i przyrody	3	9	21	44	23
Gospodarka wodna	0	6	15	35	44
Gminne drogi, ulice, mosty, place	3	6	26	27	38
Wodociągi i zaopatrzenie w wodę	0	6	18	38	38

Źródło: Opracowanie własne

Tabela 9 Zadania realizowane przez gminy z wykorzystaniem technologii społeczeństwa informacyjnego

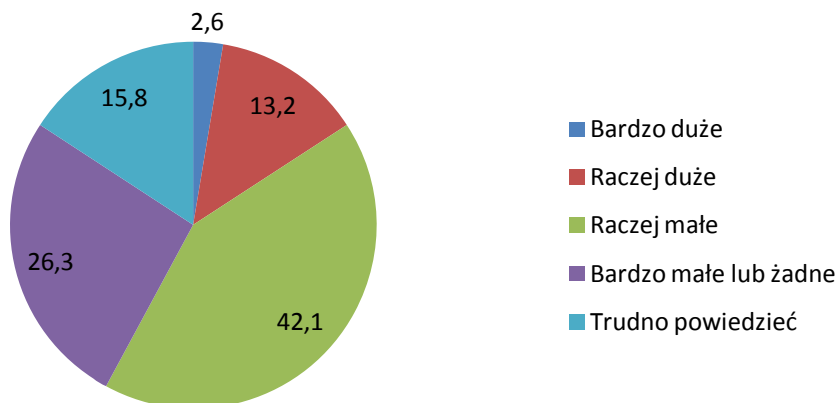
Utrzymanie porządku	0	9	15	26	50
Zaopatrzenie w energię elektryczną, ciepłą i gaz	0	0	6	17	76
Działalność w zakresie telekomunikacji	0	0	6	20	74
Lokalny transport zbiorowy	0	3	6	21	71
Ochrona zdrowia	0	0	3	18	79
Pomoc społeczna	0	6	29	35	29
Wspieranie rodziny i system pieczy zastępczej	0	9	15	26	50
Gminne budownictwo mieszkaniowe	3	6	3	21	68
Edukacja publiczna	0	6	18	35	41
Kultura (w tym biblioteki i ochrona zabytków)	0	6	21	35	38
Kultura fizyczna i turystyka	0	9	6	35	50
Cmentarze gminne	0	9	18	26	47
Porządek i bezpieczeństwo publiczne	0	6	9	21	65
Opieka prorodzinna	0	3	18	26	53
Wspieranie i upowszechnianie idei samorządowej	3	9	15	23,5	50
Promocja gminy	0	0	33	33	34

Źródło: Opracowanie własne

Barierą w rozwoju e-usług jest zainteresowanie nimi mieszkańców, dla których te usługi są tworzone i wdrażane. Badani respondenci zatrudnieni w administracji samorządowej w znacznym stopniu dostrzegali raczej małe zainteresowanie potencjalnych odbiorców. Około ¼ ankietowanych

nie widziała w ogóle zainteresowania korzystaniem z tych usług, co wskazuje na konieczność większej promocji rozwiązań elektronicznego dostępu do administracji, wśród mieszkańców.

Wykres 1 Zainteresowanie potencjalnych odbiorców korzystaniem z wprowadzonych e-usług (dane w %)



Źródło: Opracowanie własne

Poziom realizowania e-usług to ważna część analizy sposobu wykorzystywania rozwiązań elektronicznych przez administrację samorządową. Około 40% e-usług realizowanych jest w oparciu o dwustronną interakcję, czyli możliwość wymiany informacji pomiędzy interesantami oraz instytucji, z założeniem, że obie strony mogą nadać komunikat, który zostanie odebrany i istniała będzie możliwość udzielenia odpowiedzi na uzyskaną informację.

Kolejnym sposobem kontaktowania się z interesantami, biorąc pod uwagę jej powszechność, jest przekazywanie odbiorcom informacji na stronach internetowych, gdyż taka forma komunikacji została wskazana przez 1/3 respondentów.

Najmniejszy odsetek poziomu realizowania e-usług dotyczy pełnego modelu zastosowania technologii społeczeństwa informacyjnego, czyli platform obsługi interesantów. Jedynie 8% respondentów dostrzegało taki poziom realizacji e-usług, co stanowi bardzo mały odsetek. Owa wartość jest w znacznym stopniu efektem realizowanego wsparcia w ramach działania 1.3 i projekty, które uzyskały wsparcie przyczyniły się do wzrostu niniejszego wskaźnika, ponieważ istnieje znaczne prawdopodobieństwo, iż brak realizacji jakiegokolwiek wsparcia spowodowałby zerowy wskaźnik w realizacji e-usług na poziomie transakcji.

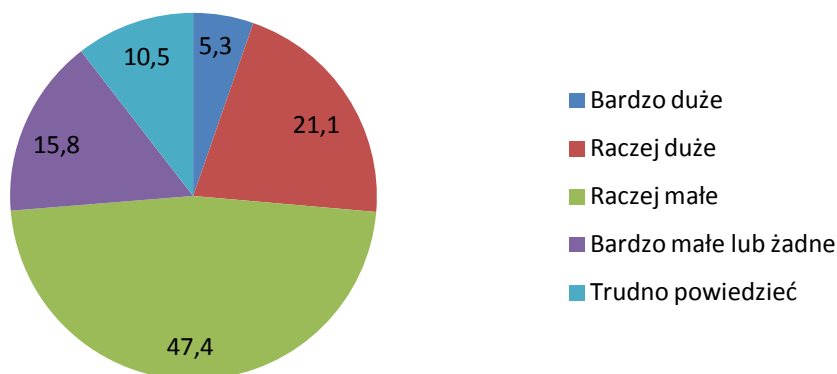
Tabela 10 Poziom realizowania e-usług (dane w %)

E-usługi	Poziom (%)
Informacji – przekazywanie odbiorcom informacji na stronach internetowych	32
Interakcji – komunikacja elektroniczna jednostronna – interesanci mogą skontaktować się z Państwem drogą elektroniczną	21
Dwustronnej interakcji – komunikacja elektroniczna dwustronna, a więc ze strony interesantów, jak i ze strony instytucji	39
Transakcji – możliwość przeprowadzenia wszystkich czynności związanych z załatwianą sprawą drogą elektroniczną	8

Źródło: Opracowanie własne

Respondenci zapytani o poziom realizacji e-usług stwierdzili w większości, iż rozwój tych usług jest na małym poziomie. Świadczy to o tym, że należy w dalszym ciągu wspierać projekty związane z wdrażaniem usług społeczeństwa informacyjnego. Jedynie 25% respondentów uważa, że ten poziom jest duży, co może wynikać z projektów realizowanych w tych gminach, które spowodowały większy rozwój usług elektronicznych niż miało to miejsce w innych jednostkach samorządowych.

Wykres 2 Ocena poziomu realizacji e-usług jako wystarczającego (dane w %)



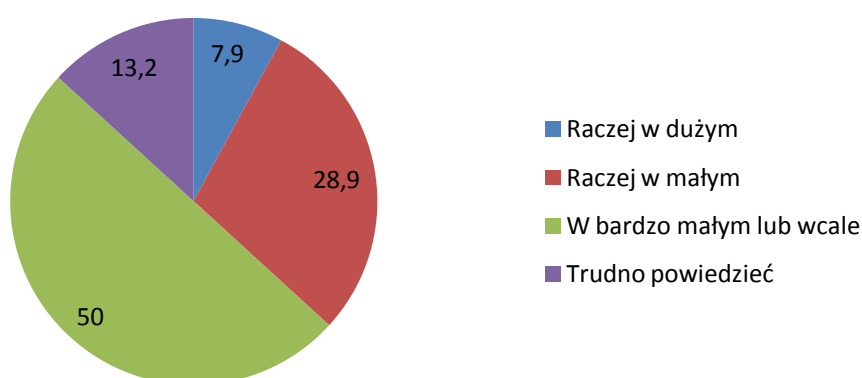
Źródło: Opracowanie własne

Ważnym elementem rozwoju e-usług jest zastępowanie sposobu papierowego załatwiania spraw urzędowych możliwością elektronicznej realizacji czynności urzędowych. Jednakże według połowy respondentów wdrażanie e-usług nie zastępuje papierowego trybu załatwiania spraw w instytucji.

Ponadto około 30% respondentów stwierdziło, iż takie zastępowanie następuje jedynie w małym stopniu, a tylko 8% dostrzegło duży stopień zastępowania papierowego trybu załatwiania spraw.

Przytoczone dane świadczą o nieodpowiednim przystosowaniu urzędów do zastąpienia tradycyjnej administracji przez e-usługi i mogą być związane z przyzwyczajeniem pracowników do papierowego obiegu dokumentów. Powolny rozwój e-usług sprawia, iż pracownicy drukują sprawy przychodzące do nich elektronicznie. Na taką praktykę jako powszechną, wskazali uczestnicy panelu eksperckiego. Wskazywali za przykład urzędy, w których drukuje się przychodzące maile i wpina do segregatorów zawierających korespondencję. Taka praktyka zapewne stosowana jest również w odniesieniu do spraw załatwianych elektronicznie przez interesantów, dlatego należałoby położyć większy nacisk na rozwój elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach oraz szkolenia pracowników, które ukażą, iż sprawy mogą być załatwiane w sposób elektroniczny.

Wykres 3 Zastąpienie papierowego trybu załatwiania spraw w instytucji przez wprowadzenie e-usług (dane w %)

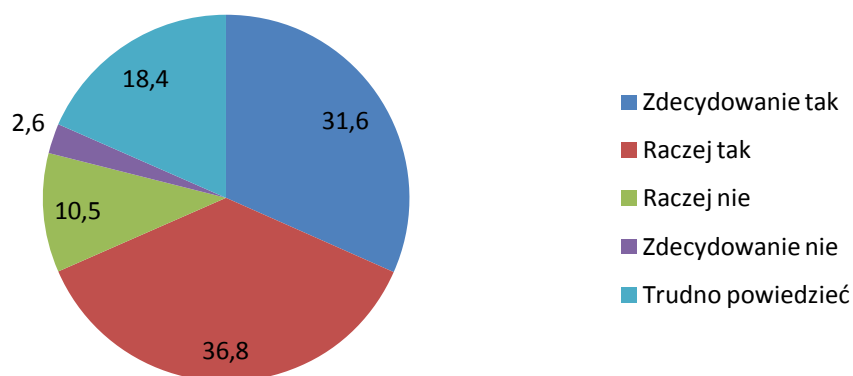


Źródło: Opracowanie własne

Badani respondenci w większości uważają, że załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem usług elektronicznych jest dobrym rozwiązaniem. Aż 1/3 respondentów uważa niniejszy model za zdecydowanie ważny kierunek, 1/3 za raczej ważny, a jedynie 12% uważa go za nieważny. Natomiast mieszkańcy obu badanych miejscowości, w ramach prowadzonego badania fokusowego, stwierdzili w większości, że odejście od papierowego trybu załatwiania spraw jest dobrym kierunkiem. Mieszkańcy wskazywali na to, iż w znacznie większym stopniu przemieszczają się obecnie, co utrudnia im załatwienie spraw w urzędzie właściwym terytorialnie do ich miejsca stałego zamieszkania. Ponadto urzędy czynne są w godzinach, w których pracują, dlatego konieczne jest

wdrażanie możliwości załatwienia wszystkich spraw urzędowych przez internet. Na takie rozwiązania wskazywali badani eksperci, który postrzegali model e-usług jako przyszłość administracji.

Wykres 4 Czy odejście od papierowego trybu załatwienia spraw jest dobrym kierunkiem? (dane w %)

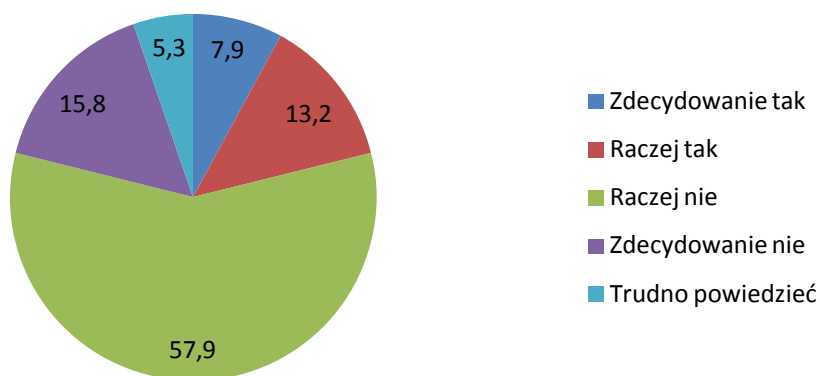


Źródło: Opracowanie własne

Rozważając ocenę e-usług dokonaną przez pracowników administracji samorządowej należy zwrócić uwagę, iż zdecydowanej większości osób korzystanie z e-usług nie sprawia trudności w pracy. Jednakże około 20% pracowników samorządowych dostrzega takie trudności.

Przytoczone dane pozwalają na wyciągnięcie wniosku, iż wdrożenie e-usług musi się odbyć po dokładnym przeszkoleniu pracowników obsługujących nowe systemy informatyczne. Powinna zostać również zapewniona stała pomoc pracownikom mającym problemy z wykorzystaniem tych systemów. Takie rozwiązanie mogłoby być dostępne „na żądanie” danej osoby, która uzyskiwałaby pomoc w przypadku pojawiających się problemów. Wsparcie pracowników jest niezbędnym warunkiem wyeliminowania trudności z korzystania z e-usług przez pracowników samorządowych, co jednocześnie przyczyni się do większego wykorzystania tych usług.

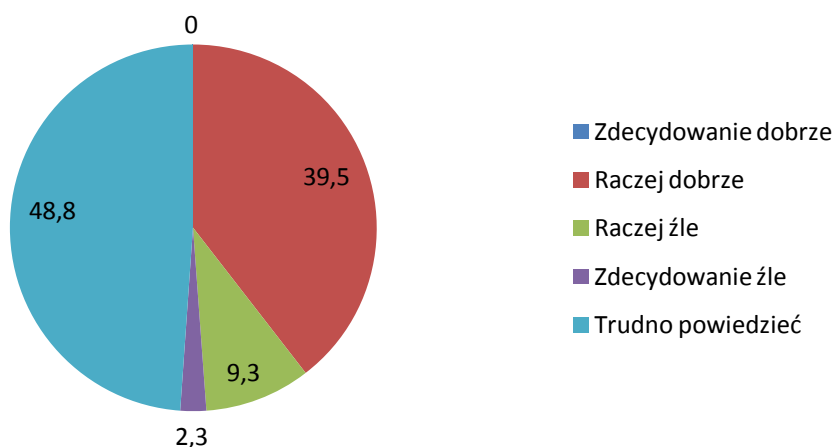
Wykres 5 Czy wprowadzenie e-usług sprawia trudności w pracy? (dane w %)



Źródło: Opracowanie własne

Ważnym elementem usług elektronicznych w administracji jest funkcjonowanie Regionalnego Systemu Informacji Przestrzennej Województwa Lubuskiego, który jest elementem komunikacji jednostronnej, czyli zapewnia możliwość uzyskania informacji na temat związany z zagospodarowaniem przestrzennym. Ponad 90% przebadanych pracowników samorządowych uważa, iż system funkcjonuje dobrze, a jedynie 10% osób ocenia go negatywnie.

Wykres 6 Ocena funkcjonowania Regionalnego Systemu Informacji Przestrzennej Województwa Lubuskiego (dane w %)



Źródło: Opracowanie własne

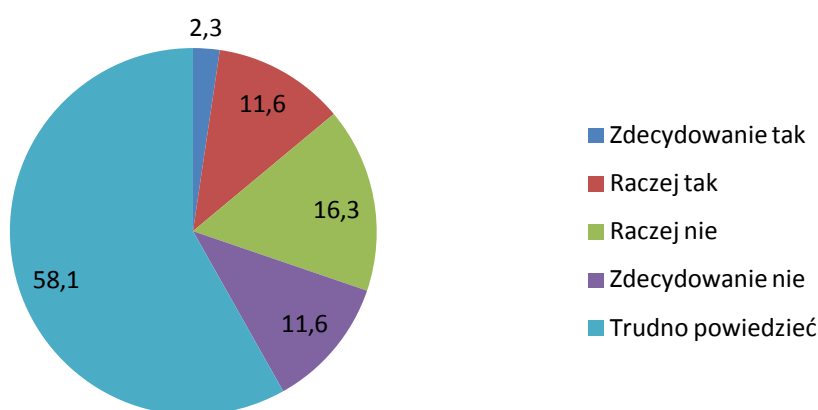
Powstały portal Regionalnego Systemu Informacji Przestrzennej ma mniejszy wpływ na funkcjonowanie administracji, ale jest pomocny mieszkańcom, którzy chcą zdalnie uzyskać informacje o planach zagospodarowania przestrzennego. Około 60% badanych urzędników



nie potrafi ocenić wpływu portalu na funkcjonowanie administracji, a jedynie około 25% oceniło pozytywnie efekty portalu dla administracji. Negatywnie wypowiedziała się taka sama liczba respondentów, co świadczy o konieczności zwiększenia wykorzystania utworzonego systemu przez pracowników albo przebudowania jego funkcjonalności, tak aby w większym stopniu odpowiadał on potrzebom pracowników samorządowych.

Zasadna byłaby przebudowa tego systemu ze względu na jakość elementów graficznych wykorzystywanych do prezentacji danych terytorialnych. Obecne rozwiązania informatyczne pozwalają na ukazanie terenu za pośrednictwem grafiki o lepszej jakości, dlatego koniecznym wydaje się przebudowa systemu w najbliższej przyszłości.

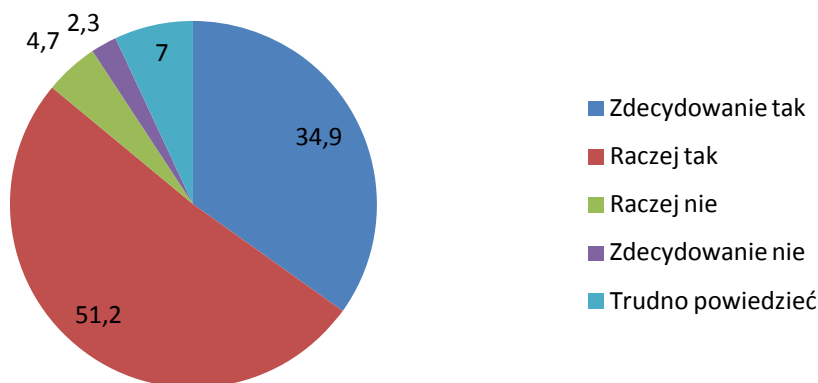
Wykres 7 Wpływ Regionalnego Systemu Informacji Przestrzennej na funkcjonowanie administracji (dane w %)



Źródło: Opracowanie własne

Z podsumowania rozwoju e-usług w administracji wynika, iż dane statystyczne zaprezentowane powyżej pochodzą z inwestycji, które zostały zrealizowane w ramach Działania 1.3. W odniesieniu do rozwoju usług elektronicznych w administracji, należy podjąć kolejne działania w zakresie wprowadzenia e-usług w innych dziedzinach związanych z funkcjonowaniem administracji. Pomimo problemów występujących w części samorządów, a związanych z trudnościami w zakresie wykorzystania usług elektronicznych, ważne są plany urzędów w zakresie wdrażania e-usług. Ponad 85% samorządów planuje wdrażanie e-usług w przyszłości, a jedynie 7% deklaruje brak takiego zamiaru. Niniejsza ocena potrzeb samorządów w zakresie wdrażania e-usług w przyszłości jest dobrą prognozą na przyszły okres programowania w zakresie wykorzystania środków przeznaczonych na budowę społeczeństwa informacyjnego.

Wykres 8 Plany rozwinięcia zakresu e-usług w przyszłości (dane w %)



Źródło: Opracowanie własne

3.8 WPŁYW INWESTYCJI NA PODNOSZENIE KONKURENCYJNOŚCI

Zrealizowane w ramach działania 1.3 projekty przyczyniły się do podniesienia konkurencyjności przedsiębiorstw, ze względu na możliwość zapewnienia dostępu elektronicznego klientów do usług świadczonych przez firmy. Rozwiązania wdrażane w przedsiębiorstwach, których celem było zobrazowanie obłożenia obiektów albo dające możliwość dokonania rezerwacji przez internet, podnoszą ich konkurencyjność na rynku. Warto również wskazać na aspekt wdrażania e-usług w przedsiębiorstwach świadczących usługi wodociągowe, które są monopolistami na rynku lokalnym, ale pomimo takiej pozycji rynkowej podejmują działania zmierzające do poprawy jakości obsługi klienta, poprzez wdrożenie usług umożliwiających przekazywanie różnych zgłoszeń poprzez internet.

Rozpatrując aspekt podnoszenia konkurencyjności należy również podkreślić wdrożenie rozwiązań związanych z planowaniem przestrzennym, których celem było ułatwienie dostępu do informacji związanych z planami zagospodarowania przestrzennego oraz mapami. Łatwość w dostępie do niniejszych danych sprawia, iż mieszkańcy mogą szybciej załatwić sprawy związane z budową domu, a przedsiębiorcy prowadzący działalność deweloperską mają ułatwione zadanie w zakresie rozpoczynania nowych inwestycji. Potencjalni inwestorzy, którzy planują zainwestować środki na danym terenie, łatwość załatwiania spraw urzędowych traktują priorytetowo. Wcielenie rozwiązań w wielu gminach województwa lubuskiego może podnosić konkurencyjność całego regionu w obszarze potencjału inwestycyjnego. Ważnym działaniem wdrażanym we wszystkich

jednostkach samorządu terytorialnego na terenie województwa lubuskiego był projekt, którego celem było zapewnienie e-usług w urzędach, które poprzez zintegrowanie z platformą e-PUAP umożliwiają zdalne składanie wniosków, co znacznie przyspiesza i ułatwia załatwienie spraw administracyjnych.

Rozpatrując wpływ podejmowanych działań na wzrost konkurencyjności, należy przede wszystkim zwrócić uwagę na projekt budowy szerokopasmowego internetu na terenie województwa lubuskiego, którego celem było pokrycie „białych plam” w zakresie dostępu do sieci światłowodowej. Budowa nowej infrastruktury wpłynęła na podniesienie konkurencyjności regionu ze względu na możliwość zapewnienia dostępu do sieci szerokopasmowej wszystkim mieszkańcom województwa, a co bardziej istotne, zapewnienia takiego dostępu również firmom rozwijającym się na tych terenach. Województwo lubuskie zostało wyróżnione za szybką realizację niniejszej inwestycji, co dodatkowo świadczy o determinacji w zakresie chęci rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

Podsumowując należy podkreślić, iż realizacja inwestycji w zakresie wdrażania e-usług w administracji oraz przedsiębiorstwach prywatnych wpływa na podnoszenie konkurencyjności inwestycyjnej regionu, ale również wzrost poziomu jakości życia wśród mieszkańców, którzy na co dzień korzystają z usług przedsiębiorstw lokalnych. Działania podejmowane w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej, która zwiększa dostęp mieszkańców do sieci internet, przyczynia się do spadku wykluczenia cyfrowego wśród ludności zamieszkującej województwo lubuskie. Objęcie niniejszą „białych plam” w zakresie dostępu do internetu w województwie lubuskim sprawia, iż firmy lokalne mają większą możliwość podejmowania inwestycji infrastrukturalnych w zakresie doprowadzania dostępu do internetu bezpośrednio do domów mieszkańców, na terenach wykluczonych cyfrowo do czasu realizacji projektu. Zwiększa to konkurencyjność na rynku lubuskim i sprawia, iż zarówno mieszkańcy jak i firmy będą mogły korzystać z przystępnych cenowo oraz dobrych jakościowo rozwiązań zapewniających dostęp do internetu.

3.9 OSIĄGNIĘTE EFEKTY WYNIKAJĄCE Z REALIZACJI INWESTYCJI

Rozpatrując efekty, które zostały osiągnięte poprzez realizację inwestycji w ramach Działania 1.3 należy przede wszystkim podzielić je na trzy grupy: administrację, mieszkańców oraz firmy. Podział wynika z faktu realizacji przedsięwzięć opartych na wdrażaniu e-usług w przedsiębiorstwach prywatnych oraz w jednostkach samorządu terytorialnego. Wszystkie podejmowane inwestycje miały

służyć zwiększeniu jakości obsługi mieszkańców, ale również wspierać rozwój przedsiębiorstw, poprzez elektroniczny dostęp do informacji oraz możliwość załatwienia spraw za pośrednictwem internetu.

Efekty dla administracji:

- Ułatwienie przepływu dokumentów pomiędzy jednostkami samorządowymi było możliwe dzięki wdrożeniu projektu dotyczącego stworzenia elektronicznego obiegu dokumentów w jednostkach samorządowych. Projekt przyczynił się do elektronicznej wymiany dokumentów pomiędzy tymi jednostkami i zwiększył szybkość oraz efektywność załatwiania spraw urzędowych;
- Stworzenie jednolitych baz danych w poszczególnych jednostkach administracji, które realizowały projekty skoncentrowane na wdrożeniu elektronicznej informacji przestrzennej. W ramach projektu stworzono bazy zawierające uporządkowane informacje. Zostały one zintegrowane w jednej bazie, ponieważ wcześniej znajdowały się w kilku, niekompatybilnych ze sobą bazach;
- Wdrożenie możliwości obsługi klientów poprzez narzędzia elektroniczne, które zostało zapewnione w ramach rozwoju e-usług w instytucjach, jednostkach samorządowych oraz przedsiębiorstwach. Zapewnienie elektronicznego dostępu mieszkańców oraz klientów do elektronicznego załatwiania spraw było kluczowym celem realizowanych projektów;
- Przeszkolenie pracowników z zakresu obsługi nowoczesnego oprogramowania, które było realizowane w ramach projektów wdrażających e-usługi. Szkolenie zapewniało pracownikom możliwość zapoznania się z wdrożonymi rozwiązaniami informatycznymi oraz przygotowanie ich do obsługi interfejsów wdrażanych aplikacji;
- Wyposażenie urzędów w infrastrukturę techniczną, która była potrzebna do wdrożenia e-usług, a urzędy nie miały środków na zakup odpowiednich serwerów i oprogramowania. Dokonane inwestycje zapewniły urzędom dostęp do nowoczesnego sprzętu komputerowego, a w części jednostek zakupiony sprzęt zastąpił stary, który był już przestarzały;
- Zmniejszenie ilości powstających dokumentów w formie papierowej, które było możliwe poprzez wdrożenie projektu związanego z elektronicznym obiegiem dokumentów. Mniejsza ilość dokumentów jest możliwa w szczególności w ramach przesyłania dokumentów pomiędzy pracownikami jednej instytucji, ale również pomiędzy różnymi jednostkami;

- Zapewnienie szybkiego dostępu do internetu poprzez zwiększenie przepustowości łączy internetowych albo budowę nowych na terenie instytucji realizujących projekty;
- Ułatwienie możliwości nadzorowania wykonanych zadań poprzez wdrożenie elektronicznych systemów informacji przestrzennej w jednostkach samorządowych oraz usług elektronicznych w przedsiębiorstwach umożliwiających bieżące nadzorowanie dokonywanych napraw.

Efekty dla mieszkańców:

- Umożliwienie załatwiania spraw urzędowych za pośrednictwem internetu poprzez wdrożenie e-usług w urzędach, w ramach których zapewniono możliwość elektronicznego składania formularzy oraz dokonywanie rezerwacji miejsc;
- Zwiększenie dostępności internetu szerokopasmowego dla mieszkańców terenów wykluczonych cyfrowo ze względu na brak infrastruktury internetu szerokopasmowego. Niniejsze zwiększenie dostępności oparte jest na wybudowaniu nowej infrastruktury, jednakże podłączenie „ostatniej mili” zależne jest od operatora lokalnego, zainteresowanego świadczeniem takich usług;
- Usprawnienie obsługi klientów w przedsiębiorstwach, które otrzymały wsparcie, między innymi poprzez stworzenie elektronicznego oprogramowania, umożliwiającego użytkownikom podgląd obiektu, rezerwowanie miejsc oraz sprawdzanie dostępności. Ponadto wdrożono w przedsiębiorstwach rozwiązania elektroniczne usprawniające obsługę klientów, jak między innymi elektroniczne bilety, bramki wejściowe;
- Zwiększenie ilości e-usług dostępnych dla mieszkańców poprzez realizację projektów wdrażających elektroniczne rozwiązania w instytucjach sztuki, kultury oraz bibliotekach;
- Usprawnienie obsługi osób korzystających z elektronicznych kanałów dostępu w urzędach między innymi poprzez zapewnienie możliwości dostępu zdalnego do załatwiania spraw urzędowych.



Efekty dla firm:

- Zapewnienie dostępu do sieci szerokopasmowej, co wpływa na zwiększenie konkurencyjności firm prowadzących działalność w obszarze „białych plam”. Budowa infrastruktury na terenach nieatrakcyjnych gospodarczo daje możliwość rozwoju istniejących tam firm poprzez zapewnienie dostępu do szerokopasmowego internetu, który stanowi podstawę rozwoju wielu firm świadczących usługi oraz handlujących towarami;
- Wprowadzenie ułatwień dla firm w zakresie załatwiania spraw urzędowych, poprzez wdrożenie e-usług w administracji i możliwość załatwienia spraw urzędowych za pośrednictwem komputera. W ramach projektów wdrożono możliwość uzyskania wiedzy na temat planu zagospodarowania przestrzennego z wykorzystaniem komputera, ponieważ dane kartograficzne zostały zdigitalizowane. Niniejsze przedsięwzięcie ułatwiło dostęp do informacji gromadzonych przez administrację samorządową;
- Zwiększenie możliwości korzystania z usług elektronicznych poprzez ich wdrożenie w administracji samorządowej, instytucjach i przedsiębiorstwach samorządowych.



STUDIUM PRZYPADKU

**Rozbudowa infrastruktury
informatycznej i okablowania
strukturalnego w celu poprawy jakości
obsługi pacjentów, dostępności do e-
usług medycznych oraz
bezpieczeństwa Samodzielnego
Publicznego Szpitala dla Nerwowo i
Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu**

4.1 OPIS PROJEKTU

Niniejszy projekt został wybrany do studium przypadku ze względu na to, iż jest jednym z nielicznych projektów, które zostały zrealizowane w dziedzinie ochrony zdrowia z działania 1.3.

Projekt realizowany w Szpitalu dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu miał na celu wdrożenie kompatybilnej sieci informatycznej na terenie całego szpitala, który składa się z 23 budynków. Spójna sieć informatyczna umożliwia zdalną wymianę dokumentów pomiędzy komórkami administracyjnymi oraz medycznymi. Daje możliwość przekazywania kartoteki osoby leczonej za pośrednictwem elektronicznej wymiany danych.

Rozważając wagę niniejszego projektu, należy wskazać możliwe skutki braku realizacji niniejszego przedsięwzięcia dla szpitala, a można do nich zaliczyć wydłużenie czasu oczekiwania pacjenta na wizytę u specjalisty, co mogłoby wynikać z braku odpowiednich procedur zarządzania kolejką. Wdrożenie nowoczesnych usług dało możliwość rozwoju szpitala i stania się jednostką posiadającą nowoczesne usługi technologiczne, które wykorzystywane są dla dobra pacjentów, ale również po to, aby zwiększyć efektywność pracy personelu szpitala.

Zastosowanie rozwiązań z zakresu elektronicznego monitorowania kosztów funkcjonowania placówki daje możliwość lepszego gospodarowania posiadanymi środkami finansowymi przez dyrekcję placówki. Elektroniczny nadzór nad realizacją budżetu placówki, zwiększa skuteczność nadzoru nad wydatkami i przychodami, a także umożliwia podejmowanie czynności optymalizacyjnych w przypadku problemów z realizacją zaplanowanego budżetu.

Wprowadzenie rozwiązań związanych z przechowywaniem dokumentacji pacjentów w postaci elektronicznej daje możliwość łatwego dostępu do niezbędnych informacji personelowi szpitala, ale również umożliwia wymianę informacji pomiędzy jednostkami medycznymi. Niniejsze rozwiązanie upraszcza sposób diagnozowania i sprawia, iż leczenie może być rozpoczęte szybciej niż miało to miejsce w trakcie papierowej wymiany dokumentacji medycznej.

Ważnym elementem realizowanego projektu jest zapewnienie spójnej sieci telekomunikacyjnej na terenie szpitala, co sprawia, iż budynki znajdujące się na rozległym terenie mają taki sam dostęp do szerokopasmowego internetu. Przed realizacją projektu, w infrastrukturze szpitala istniały „białe plamy” w zakresie dostępu do internetu, które zostały wyeliminowane w ramach realizacji projektu. Zakup specjalistycznego oprogramowania przyspieszył proces wymiany danych, a także zapewnił ich bezpieczeństwo, dzięki wdrożeniu specjalistycznego oprogramowania

do bezpiecznego transferowania zgromadzonych danych. Nowoczesne oprogramowanie oraz sprzęt komputerowy wyeliminowały z użytkowania nieefektywne rozwiązania komputerowe funkcjonujące do czasu realizacji projektu.

Podsumowując realizowane w ramach projektu przedsięwzięcia należy podkreślić, iż pacjentom zapewniono dostęp do nowoczesnych e-usług, które umożliwiają elektroniczną rejestrację pacjentów, a także zwiększają efektywność obsługi osób potrzebujących pomocy. Ponadto zwiększono efektywność procesu przechowywania danych o pacjentach, a także ich przetwarzania. Są one obecnie dostępne dla innych jednostek medycznych, ale przede wszystkim umożliwiają wymianę informacji pomiędzy różnymi oddziałami szpitalnymi.

Realizacja niniejszego projektu była przede wszystkim możliwa poprzez dokonanie:

- Budowy szkieletowej sieci światłowodowej;
- Zakupu sprzętu informatycznego (Wirtualizacja, serwery, macierz dyskowa, urządzenia aktywne, backup);
- Zakupu Access Pointów;
- Zakupu oprogramowania i wdrożenia elektronicznej konsultacji lekarskiej;
- Zakupu UPS-ów.

Ważnym elementem wdrażanych rozwiązań, które mają wpływ na pacjentów szpitala pochodzących z województwa lubuskiego, ale również sąsiednich województw, było wprowadzenie usługi elektronicznej rejestracji do lekarzy, czego pozytywnym efektem ma być zmniejszenie długości kolejek do lekarza i skrócenie czasu oczekiwania na otrzymanie świadczenia medycznego. 24-godzinna rejestracja poprzez internet, a także możliwość otrzymania elektronicznej konsultacji medycznej to przyszłościowe usługi, które były wdrażane w ramach niniejszego projektu. Jednakże nie są one obecnie dostępne na stronie internetowej szpitala, dlatego niemożliwe jest odpowiednie ocenie ich funkcjonalności. Wprowadzenie oraz funkcjonowanie e-usług wdrożonych w ramach projektu, potwierdza respondent biorący udział w wywiadzie pogłębionym, stwierdzając, iż usługa elektronicznej rejestracji jest częściej wykorzystywana przez młodszymi wiekiem pacjentów, a monitorowanie jej wykorzystania jest prowadzone dopiero od 4 miesięcy. Podsumowując należy podkreślić, iż uruchomiono również usługi e-skarga i e-zażalenie, które mają na celu uproszczenie procesu składania odwołań od decyzji oraz skarg. Ponadto usługi e-opieki medycznej, e-informacji

dla pacjenta oraz e-gazetki mają na celu lepsze informowanie pacjentów o postępach leczenia oraz uprzyjemnienie czasu spędzanego w szpitalu.

Bardzo ważnym elementem, podkreślanym również przez badaną osobę w ramach wywiadu pogłębionego, było wprowadzenie usług elektronicznych, które są wykorzystywane przez pracowników szpitala i sprawiają, iż efektywniej realizują oni swoją pracę oraz w łatwiejszy sposób mogą wymieniać informacje pomiędzy jednostkami. Najważniejszym modułem jest e-kancelaria, która służy do szybkiego ewidencjonowania dokumentów elektronicznych, ale również papierowych, które po przetworzeniu archiwizowane są w postaci cyfrowej. Możliwość korzystania z tych rozwiązań zapewnia sprzęt, który został zakupiony w ramach realizowanego projektu wraz z niezbędnym oprogramowaniem.

Obecnie w szpitalu w Międzyrzeczu istniejące usługi elektroniczne są dostosowywane do technologii wdrażanych w ramach nowego projektu, tak aby były kompatybilne. Zapewnienie współgrania rozwiązań wdrożonych we wcześniejszym okresie z rozwiązaniami wprowadzanymi w ramach nowego projektu jest bardzo ważnym aspektem. Należy na to zwrócić szczególną uwagę w kolejnych projektach budowy społeczeństwa informacyjnego, które będą realizowane w przyszłej perspektywie finansowej i wdrażane w jednostkach medycznych oraz kulturalnych. W części z nich istnieją już e-usługi, a nowe rozwiązania wdrażane w innych podmiotach powinny współpracować z rozwiązaniami już dostępnymi w tego samego typu jednostkach.

Analiza rozwiązań istniejących na stronie internetowej umożliwia ocenienie internetowego systemu rejestracji pacjentów. Pacjenci chcący skorzystać z takiej formy umówienia się na wizytę u lekarza, zakładają konto internetowe, w którym podają dane niezbędne do przeprowadzenia rejestracji. Założenie konta jest procesem jednorazowym, ponieważ dzięki niemu, pacjenci będą mogli wielokrotnie korzystać z rejestracji. Osoba, która posiada już konto na portalu, może sprawdzić dostępność danego lekarza w poradni i wybrać dzień, który jej najbardziej odpowiada. System na bieżąco aktualizuje dane dotyczące dostępności poszczególnych lekarzy, dlatego niniejsze rozwiązanie w znacznym stopniu przyspiesza proces skorzystania z usług medycznych.

Pewne zastrzeżenia odnośnie pełnej funkcjonalności systemu można mieć do zapisu istniejącego na stronie internetowej e-rejestracji, w którym stwierdzono, iż brak wolnego miejsca w e-rejestracji nie oznacza braku wolnego miejsca „przy okienku”, czyli formie rejestracji tradycyjnej. Może to świadczyć o braku pełnej kompatybilności systemu, co należałoby ocenić negatywnie albo o możliwości dodatkowego zapisania pacjenta, który wymaga pilnego zapewnienia usługi medycznej i zostanie przyjęty pomimo braku miejsc. W tym drugim przypadku, jest to dobre rozwiązanie, ponieważ pozwala szybko udzielić wsparcia osobie potrzebującej, jednakże należałoby rozważyć umieszczenie niniejszego wyjaśnienia w instrukcji korzystania z e-rejestracji.

Podsumowując wdrożenie usług e-rejestracji należy wskazać zdanie ekspertów, wyrażone w ramach panelu eksperckiego, którzy stwierdzili, iż systemy rejestracji nie powinny być podstawą e-usług w obszarze zdrowia, ponieważ są one najprostszymi możliwymi do wdrożenia rozwiązaniami informatycznymi. Wdrażane e-usługi powinny koncentrować się na kompleksowym dostępie do informacji medycznej gromadzonej w sposób elektroniczny oraz wdrażaniu rozwiązań z zakresu jednolitych kart pacjentów, które będą identyfikowały użytkowników usług medycznych.

4.2 ANALIZA WSKAŹNIKÓW

W ramach realizowanego projektu założono wskaźniki, które zostały w pełni osiągnięte. Na podstawie rozmowy z respondentem, która została przeprowadzona w ramach studium przypadku, realizatorzy projektu nie mieli problemów z realizacją założonych wskaźników, chociaż skomplikowane procedury przetargowe wpływały na opóźnianie inwestycji, jednakże było to niezależne od realizatora projektu.

W ramach wskaźników produktu zaplanowano uruchomienie ośmiu usług bazujących na dwustronnej interakcji, czyli możliwości wymiany informacji zarówno ze strony zainteresowanego pacjenta oraz ze strony szpitala. Oba podmioty mogą zarówno nadawać komunikat jak i go odbierać. Jest to nowocześniejsza forma kontaktu niż strona internetowa, która oparta jest na jednostronnej interakcji.

Szpital realizując projekt mógł dokonać modernizacji posiadanego sprzętu informatycznego i można to zauważyć w ramach wskaźników, które zakładały zakup 114 komponentów sprzętu informatycznego. Modernizacja była niezbędna do wdrożenia prawidłowo funkcjonujących usług elektronicznych oraz zapewnienia dostępu do szerokopasmowego internetu. Ważnym elementem było przeprowadzenie szkoleń w ramach projektu wdrożenia rozwiązań elektronicznych,

ponieważ pracownicy mogli zapoznać się z funkcjonalnością poszczególnego oprogramowania. Jednakże jedno szkolenie może być niewystarczające w zakresie prawidłowego wykorzystania zakupionego oprogramowania, dlatego należałoby brać pod uwagę możliwość szkolenia pracowników również w trakcie wykorzystywania oprogramowania, gdyż wtedy mogą mieć oni znacznie więcej uwag niż na początku jego użytkowania.

Ważnym wskaźnikiem, który został osiągnięty, była liczba użytkowników korzystających z usług on-line, która wyniosła 4200 osób, co świadczy o wysokiej użyteczności wdrożonych w ramach projektu rozwiązań informatycznych. Potencjalni użytkownicy mogą korzystać z 8 e-usług, które ułatwiają komunikowanie się ze szpitalem, a także przyspieszają załatwianie poszczególnych spraw w placówce. Duża liczba wprowadzonych e-usług przełożyła się na znaczną liczbę odbiorców projektu. Podkreślenia wymaga również wskaźnik obrazujący wzrost zatrudnienia w placówce, co jest związane z koniecznością zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usług elektronicznych i daje możliwość ich efektywniejszego nadzoru w trakcie użytkowania.

Tabela 11 Wskaźniki projektowe

Wskaźniki produktu OBLIGATORYJNE	Wskaźniki założone	Wskaźniki osiągnięte
P.13.3.3, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 3 – Dwustronna Interakcja	8	8
Wskaźniki produktu DODATKOWE		
D.P.1.3.11, Liczba zakupionego Sprzętu informatycznego	114	114
D.P.1.3.10, Liczba przeprowadzonych szkoleń w ramach projektu	1	1
Wskaźniki rezultatu OBLIGATORYJNE		
R.13.3.1, Liczba osób korzystających z usług on-line	4200	4200
R100, Przewidywana całkowita liczba bezpośrednio utworzonych nowych etatów (EPC)	1	1
Wskaźniki rezultatu DODATKOWE		
D.R.1.3.1, Liczba usług publicznych dostępnych online w wyniku realizacji projektów	8	8

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosku projektowego oraz wniosku o płatność

4.3 DOBRE PRAKTYKI

Rozważając sytuację szpitala psychiatrycznego należy podkreślić, iż nie dysponował on, przed realizacją projektu, zintegrowanym systemem informatycznym, który byłby dostępny dla pracowników. Dane były przechowywane w różnych bazach, a większość dokumentów była gromadzona w formie papierowej, co sprawiało, iż dostarczenie niezbędnego pisma z jednego oddziału na drugi, było problemem, ze względu na rozproszenie budynków na terenie szpitala. Dopiero zakup niezbędnej infrastruktury pozwolił na zapewnienie bezpiecznego sposobu przekazywania poufnych informacji drogą elektroniczną.

Do dobrych praktyk związanych z zastosowanymi rozwiązaniami w ramach zrealizowanej inwestycji, zalicza się przede wszystkim:

- Możliwość zdalnego zarządzania infrastrukturą informatyczną z jednego miejsca, co jest możliwe dzięki wdrożeniu kompleksowego systemu informatycznego wraz z pełnym oprogramowaniem i serwerami służącymi do gromadzeniach danych;
- Zoptymalizowanie istniejących rozwiązań infrastruktury informatycznej poprzez wdrożenie nowych komputerów, oprogramowania, a także budowę nowej sieci światłowodowej na terenie całego szpitala, co zapewniło wszystkim pracownikom szpitala dostęp do szybkiego internetu szerokopasmowego;
- Zwiększenie efektywności administracji w zakresie nadzoru nad ponoszonymi przez szpital kosztami, co jest możliwe poprzez wprowadzenie elektronicznego księgowości i umożliwia łatwiejsze zarządzanie zobowiązaniami szpitala, a także zapewnia możliwość bieżącej kontroli na ponoszonymi kosztami;
- Możliwość realizacji transferu dokumentów pomiędzy poszczególnymi oddziałami poprzez możliwość wymiany dokumentów pacjentów w bezpieczny sposób elektroniczny, co eliminuje konieczność dostarczania dokumentów w formie tradycyjnej;
- Wzrost bezpieczeństwa infrastruktury posiadanej przez szpital, gdyż zakupiona infrastruktura została wyposażona w nowoczesne systemy zapewniania bezpieczeństwa przetwarzania danych, co jest szczególnie istotne ze względu na konieczność sprawowania przez szpital odpowiedniego nadzoru nad dokumentacją pacjentów, która jest zaliczana do danych szczególnie wrażliwych.

Rozważając dobre praktyki związane z projektem, należy przede wszystkim wskazać na efekty projektu, które według respondenta biorącego udział w wywiadzie przeprowadzonym w ramach studium przypadku, są następujące:

- Możliwość elektronicznego rejestrowania się do lekarza i sprawdzania kolejek zapewniła łatwiejszy dostęp pacjentów do możliwości skorzystania ze świadczeń zdrowotnych. Tym bardziej ułatwiła rejestrowanie do lekarza osobom niepełnosprawnym, które mogą internetowo dokonać rejestracji i pojawić się na miejscu tylko jeden raz, czyli w dniu właściwej wizyty u lekarza. Jest to szczególnie ważne w stosunku do osób posiadających ograniczoną możliwość poruszania się;
- Zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzanych danych, które było bardzo istotne ze względu na dane pacjentów przechowywane w systemach. Wdrażanie odpowiednich systemów bezpieczeństwa jest ważne w systemach ochrony zdrowia, ponieważ sprawia, iż osoby nieuprawnione nie będą miały dostępu do informacji dla nich nieprzeznaczonych;
- Użycie archiwizacji dokumentów w formie cyfrowej, co przyczyniło się do oszczędności w zakresie miejsca zawartego przez przechowywane w formie papierowej dokumenty, a także dało możliwość szybkiego dostępu do informacji archiwalnej, którą można wyszukać w systemie łatwiej niż miało to miejsce w ramach dokumentów zarchiwizowanych tradycyjnie;
- Przyczynił się do sprawniejszego zarządzania, a także polepszenia jakości usług świadczonych w szpitalu, co było możliwe poprzez wdrożenie modułów ułatwiających przetwarzanie dokumentów księgowych;
- Polepszenia dostępu pacjentów niepełnosprawnych do usług szpitala, które było możliwe poprzez wdrożenie usług elektronicznego przekazywania informacji do jednostki szpitalnej;
- Wprowadzenie modułu rejestracji 24-godzinnej oraz konsultacji elektronicznej umożliwiającej skontaktowanie się z lekarzem i uzyskanie odpowiedzi na ważne dla osób pytania. Niniejsze przedsięwzięcie jest bardzo istotne z punktu widzenia pacjentów, ponieważ umożliwia uzyskanie elektronicznej informacji o swoim stanie zdrowia, poprzez konsultację prowadzoną przez moduł specjalnie stworzony do udzielania takiej formy pomocy.

Podsumowując należy podkreślić, iż rozwój społeczeństwa informacyjnego w zakresie zdrowia, powinien być skoncentrowany na realizacji projektów partnerskich pomiędzy jednostkami medycznymi, które sprzyjałyby przepływowi danych oraz współpracy w świadczeniu usług

zdrowotnych. W związku z tym badana jednostka rozważa wdrażanie kolejnych projektów w zakresie lepszego zabezpieczenia przeciwpożarowego obiektów, czyli w dalszej perspektywie będą wdrażane procesy informatyczne, ale w zakresie bezpieczeństwa.



STUDIUM PRZYPADKU

Nowoczesne e-usługi Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. C. Norwida w Zielonej Górze



4.4 OPIS PROJEKTU

Realizowany przez Wojewódzką i Miejską Bibliotekę Publiczną im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze projekt, zakładał wprowadzenie nowoczesnych e-usług, a do studium przypadku został wybrany ze względu na jego unikatowość na tle projektów realizowanych w ramach Działania 1.3. W projekcie na wyróżnienie zasługują usługi, które zostały wprowadzone, a mianowicie możliwość dostępu do publikacji w sposób elektroniczny oraz takie nowoczesne rozwiązania jak zapewnienie digitalizacji zbiorów i wdrożenie platformy e-learningowej wraz z platformą umożliwiającą odbywanie wirtualnego spaceru po obiekcie biblioteki.

Omawiając zrealizowany projekt, na szczególną uwagę zasługuje system udostępniania zasobów informacyjnych (SUZI), który został wdrożony w ramach podejmowanych działań projektowych. Niniejszy system zapewnia użytkownikowi swobodny dostęp do baz danych, które posiadała biblioteka przed realizacją projektu, ale również do baz, które zostały zakupione w ramach realizowanego przedsięwzięcia. Podczas realizacji projektu dokonano integracji zasobów informacyjnych posiadanych przez bibliotekę, między innymi zbiorów specjalnych, danych bibliograficznych. Proces pozwolił na stworzenie łatwego w obsłudze systemu wyszukiwania treści oraz skutecznego w wyszukiwaniu jasno sprecyzowanej treści, co będzie możliwe ze względu na zastosowanie skomplikowanych metod wyszukiwania, które w sposób skuteczny pozwalają odnaleźć informacje potrzebne użytkownikowi systemu.

Na uwagę zasługuje e-usługi, które zostały wdrożone w ramach projektu i pozwalają uprościć sposób korzystania z danych posiadanych przez bibliotekę, ale również zwiększyć możliwości biblioteki w zakresie zaspokojenia potrzeb odbiorców, takich jak m.in. artyści, pisarze.

Szczegółowego omówienia wymagają usługi wdrożone w bibliotece, a zaliczają się do nich:

- Digitalizacja na żądanie, która według respondenta badanego w ramach studium przypadku, jest narzędziem bardzo innowacyjnym, ponieważ zapewnia czytelnikowi możliwość wystąpienia o zdigitalizowanie przez bibliotekę wybranej publikacji. Daje to możliwość czytelnikowi na zdalny dostęp do treści zawartych w bibliotece oraz pozwala na otrzymanie informacji, które specjalnie na prośbę czytelnika zostaną zapisane w formacie cyfrowym. Niniejsza usługa nie jest powszechna w innych bibliotekach, które opierają się na udostępnianiu w internecie jedynie zasobów zdigitalizowanych. Sprawia to, iż zasoby

udostępniane czytelnikom mogą być nieadekwatne do ich potrzeb, a ten problem został rozwiązany w ramach realizowanego projektu;

- E-recenzja jest usługą umożliwiającą dodawanie recenzji w internecie przez czytelników. Niniejszej opinii zlokalizowane zostały na stronie biblioteki i są dostępne bez konieczności logowania się. Jednakże dodanie nowej recenzji wymaga zalogowania się, co jest dobrym rozwiązaniem, ponieważ eliminuje zamieszczanie nieadekwatnych lub obraźliwych treści. Niniejsza usługa zapewnia możliwość wymiany informacji pomiędzy czytelnikami, na temat danych publikacji albo muzyki, która jest dostępna w bibliotece;
- News365, który jest rozwiązaniem pozwalającym na publikowanie informacji o aktualnych wydarzeniach odbywających się w poszczególnych powiatach województwa lubuskiego. Należy podkreślić, iż możliwość dodania informacji jest dostępna po zalogowaniu, jednakże po zapoznaniu się z aktualnym stanem niniejszego serwisu, okazuje się, iż nie jest on w pełni wykorzystywany przez użytkowników, ponieważ wszystkie zawarte na nim informacje są generowane automatycznie przez system i dotyczą świąt odbywających się w poszczególnych dniach. Należałoby zwiększyć rozpoznawalność stworzonego serwisu poprzez jego lepszą promocję i zachęcanie poszczególnych czytelników oraz organizacji i urzędów do publikowania treści w stworzonym serwisie;
- Platforma artysty to strona, na której osoby zalogowane na platformie biblioteki mogą publikować stworzone przez siebie rysunki, muzykę oraz wiersze i inne teksty. Publikowane dzieła mogą służyć do promocji artysty ale spełniać również formę miejsca, w którym poszczególne, zainteresowane osoby mogą zapoznać się z sztuką tworzoną przez nieznanych artystów. Należy podkreślić, iż dostęp do treści zamieszczanych na platformie jest możliwy jedynie po zalogowaniu się;
- Platforma e-learningowa umożliwia kształcenie się osób, poprzez udział w dostępnych kursach. Obecnie większość upowszechnionych kursów e-learningowych jest skierowana do bibliotekarzy, ale również mogą z nich skorzystać osoby zainteresowane między innymi tworzeniem prezentacji multimedialnych. Kursy dostępne są po zalogowaniu;
- Wideokonferencje umożliwiające osobom uczestnictwo w wydarzeniach odbywających się w bibliotece, za pomocą internetu. Niniejsza usługa w znacznym stopniu wpływa na dostępność wydarzeń dla osób zainteresowanych, które nie mogą pojawić się w trakcie, gdy one się odbywają, ale jest przede wszystkim skierowana do osób niepełnosprawnych, dla których uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych było do tej pory utrudnione,

a obecnie jest łatwiejsze poprzez wideokonferencje. Wideokonferencje to przede wszystkim: organizowanie wirtualnych spotkań np. z ciekawymi autorami, artystami oraz szkoleń z zakresu dostępu do informacji i wiedzy. Ponadto dają one możliwość uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych i klubach dyskusyjnych.

- Wirtualna Czytelnia to usługa umożliwiająca dostęp do czasopism naukowych, ale również możliwość przeczytania prasy i publikacji specjalistycznych. Poprzez wejście na dedykowane strony czytelnik może zapoznać się z poszukiwanymi publikacjami dedykowanymi dla odpowiednich tytułów prasowych, ale również skorzystać z innych wirtualnych bibliotek posiadających czasopisma niedostępne w województwie lubuskim;
- Wirtualna wycieczka umożliwiająca zapoznanie się z budynkiem biblioteki i odbycie wirtualnego spaceru po jej pomieszczeniach. Jest to możliwe w technologii oglądania zdjęć pomieszczeń, które zostały wykonane w ramach tworzenia tej usługi i poprzez naciśnięcie przycisku związanego z chęcią przejścia dalej, istnieje możliwość zobaczenia kolejnego pomieszczenia. Jest to ciekawe rozwiązanie dla osób chcących zapoznać się z miejscami niedostępnymi dla czytelników albo pomaga osobom, które pragną zorientować się w układzie pomieszczeń budynku oraz sprawdzić sposób na dotarcie do właściwego działu;
- Szczegółowa wyszukiwarka informacji to ostatnia z użytecznych funkcjonalności wdrożonych w ramach projektu, ponieważ umożliwia szczegółowe wyszukanie konkretnych treści poszukiwanych przez czytelników.

Według respondenta biorącego udział w wywiadzie prowadzonym w ramach studium przypadku, do najważniejszych i najbardziej unikalnych rozwiązań należy digitalizacja na żądanie oraz system wideokonferencji. Te dwa rozwiązania są ważne ze względu na umożliwienie łatwiejszego dostępu do treści osobom niepełnosprawnym, w szczególności tym, które posiadają ograniczenia w możliwości poruszania się i trudniej im się udać do biblioteki. Pozwalają również na korzystanie z zasobów biblioteki osobom znajdującym się poza Zieloną Górą, co sprawia, iż biblioteka wojewódzka jest dostępna dla wszystkich mieszkańców województwa lubuskiego.

4.5 ANALIZA WSKAŹNIKÓW

Analizując wskaźniki zaplanowane i osiągnięte, należy stwierdzić, iż wszystkie wskaźniki zostały osiągnięte i uruchomiono 30 publicznych punktów dostępu, które umożliwiają użytkownikom dostęp do internetu w miejscach publicznych. Jest to szczególnie ważne ze względu na zwiększenie

powszechności dostępu do internetu w miejscach publicznych. W ramach wsparcia zostały uruchomione różnego rodzaju e-usługi, zarówno 2 usługi skierowane na przekazywanie informacji, między innymi za pośrednictwem stron internetowych, ale również 2 usługi online dające możliwość interakcji odbiorców treści. Jednakże najważniejszym wskaźnikiem jest uruchomienie 5 usług na poziomie dwustronnej interakcji, czyli zapewnienia możliwości nadawania informacji przez czytelnika, ale również odbierania przez niego informacji skierowanych przez bibliotekę. Wdrożenie usługi na poziomie transakcji czyli dokonania czynności za pośrednictwem internetu zostało również dokonane w ramach realizowanego projektu.

Projekt pozwolił na zmodernizowanie sprzętu komputerowego posiadanego przez bibliotekę, ponieważ wymieniono 45 zestawów komputerowych, co daje możliwość bezproblemowego korzystania z elektronicznych rozwiązań. Wdrożony także został system bezpieczeństwa sieciowego, tak aby dane pozostające w systemie nie zostały wykorzystane przez hakerów oraz osoby nieuprawnione. Jest to szczególnie ważne w odniesieniu do danych osobowych czytelników, gromadzonych w rejestrach biblioteki. W ramach projektu utworzono również 7 interaktywnych systemów informacyjnych oraz zaktualizowano 5 baz danych. Inwestycje umożliwiają bezproblemowe pozyskiwanie danych przez czytelników i są kluczowymi wskaźnikami w zrealizowanym projekcie.

Tabela 12 Wskaźniki projektowe

Wskaźniki produktu OBLIGATORYJNE	Zaplanowane do osiągnięcia	Osiągnięte
P.10.2.1 Ilość uruchomionych PIAP (publicznych punktów dostępu do Internetu)	30	30
P.13.3.1, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 1 – Informacja	2	2
P.13.3.2, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 2 – Interakcja	2	2
P.13.3.3, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 3 – Dwustronna Interakcja	5	5
P.13.3.4, Liczba uruchomionych online usług na poziomie 4 – Transakcja	1	1
P.11.1.1, - Liczba utworzonych aplikacji oraz udostępnionych Usług teleinformatycznych	9	9

Wskaźniki produktu DODATKOWE		
D.P.1.3.11, Liczba zakupionego Sprzętu informatycznego	45	45
D.P.1.3.7, Liczba wdrożonych systemów bezpieczeństwa w sieci	1	1
D.P.1.3.8, Liczba utworzonych Interaktywnych systemów informacyjnych	7	7
Wskaźniki rezultatu OBLIGATORYJNE		
D.P.1.3.12, Liczba stworzonych/ udoskonalonych baz danych	5	5

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wniosku o dofinansowanie oraz wniosku o płatność

4.6 DOBRE PRAKTYKI

Analizując projekt dotyczący wdrożenia usług elektronicznych w bibliotece wojewódzkiej i miejskiej, należy wskazać rozwiązania, które powinny zostać uznane za dobre praktyki i wdrażane w kolejnych projektach realizowanych w obszarze kultury oraz dostępu do publikacji.

W ramach niniejszego projektu, należy wyróżnić następujące dobre praktyki:

- Projekt obejmuje wsparciem szeroką grupę odbiorców, do której zaliczani są mieszkańcy oraz wszyscy czytelnicy korzystający z usług biblioteki, a w szczególności wdrożenie e-usług dało możliwość korzystania z oferty biblioteki osobom znajdującym się poza terenem Zielonej Góry, czyli sprawiło, iż wszyscy mieszkańcy województwa lubuskiego mogą zapoznawać się ze zdigitalizowanymi zbiorami;
- Digitalizacja na żądanie to innowacyjne rozwiązanie, ponieważ daje możliwość zapoznania się z konkretną publikacją, której poszukuje czytelnik. Proces digitalizacji jest realizowany w wielu bibliotekach, jednakże obejmuje konkretne tytuły, które są udostępniane cyfrowo. W badanej bibliotece zapewniono możliwość dostępu cyfrowego do wszystkich publikacji, a czytelnik może wskazać konkretne strony, których potrzebuje, a zostaną one specjalnie dla niego zapisane w formacie pliku pdf;
- Wykorzystano potencjał osób interesujących się sztuką, tak aby mogły swoje umiejętności wykorzystać w ramach oferowanych e-usług i publikować nieodpłatnie swoje prace plastyczne, utwory muzyczne oraz tworzone teksty. Jest to doskonała forma promocji sztuki

tworzonej przez nieznanymi artystów, ponieważ umożliwia skierowanie jej do szerokiego grona odbiorców;

- Ułatwiono możliwość skorzystania z wydarzeń organizowanych w bibliotece, poprzez użycie usługi transmisji wideo z poszczególnych wydarzeń. Jest to szczególnie ważne dla osób niepełnosprawnych, posiadających trudności z poruszaniem się oraz osób mieszkających poza Zieloną Górą. Z wykorzystaniem usługi wideokonferencji mogą oni wziąć udział w ważnych wydarzeniach kulturalnych bez konieczności wyjścia z domu. Użyteczność takiego rozwiązania została podkreślona przez mieszkańców biorących udział w wywiadach fokusowych, ale również respondenta, z którym prowadzono wywiad w ramach studium przypadku;
- Wdrożono serwis informujący o bieżących wydarzeniach odbywających się w regionie i może on być rozwiązaniem służącym wymianie informacji pomiędzy mieszkańcami oraz organizacjami pozarządowymi, jednakże należałoby w większym stopniu wypromować niniejsze rozwiązanie.



5. WYNIKI BADANIA

5.1 WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO W PRACY ADMINISTRACJI

Technologia społeczeństwa informacyjnego była zastosowana w projekcie strategicznym realizowanym przez Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego, o nazwie „Lubuski e-urząd”. Projekt objął wsparciem wszystkie samorządy województwa lubuskiego oraz ich jednostki podległe w zakresie wdrożenia elektronicznego obiegu dokumentów oraz e-usług, które skierowane są bezpośrednio do mieszkańców i mają ułatwić im kontakt z administracją.

Z rozmowy przeprowadzonej z osobą odpowiedzialną za projekt wynika, iż obecnie z wprowadzonych rozwiązań aktywnie korzystają mieszkańcy województwa lubuskiego, szczególnie poszukując informacji w Regionalnym Biuletynie Informacji Publicznej, który zawiera w sobie wszystkie informacje o postępowaniach przetargowych prowadzonych przez jednostki samorządu terytorialnego w województwie oraz oferty pracy w tych jednostkach. Mieszkańcy korzystają z portalu wrotalubuskie.eu, na którym mają dostęp do wszystkich wydarzeń mających miejsce w województwie. Jednakże według respondenta biorącego udział w wywiadzie pogłębionym ważne jest to, iż został przekroczony wskaźnik ilości założonych kont, który obecnie wynosi powyżej 1000 aktywnych użytkowników. Rozwiązania są kompatybilne z rozwiązaniami ogólnopolskimi, takimi jak ePUAP, który zapewnia możliwość podpisywania dokumentów bez używania podpisu kwalifikowanego.

Wpływ projektów z zakresu społeczeństwa informacyjnego jest bardzo ważny ze względu na pracę administracji oraz mieszkańców, ponieważ dzięki wdrażaniu niniejszych rozwiązań:

- Osoby zatrudnione w urzędzie mogą przysyłać poszczególne dokumenty urzędowe w formie cyfrowej, co sprawia, iż dokumenty trafiają do adresata szybciej niż to ma miejsca za pośrednictwem tradycyjnego trybu pocztowego. Taki sposób komunikacji zwiększa efektywność prowadzonych działań i przyspiesza bieg spraw załatwianych przez urzędników, co jest szczególnie ważne dla zadowolenia mieszkańców. Jest to możliwe dzięki wdrożeniu projektów elektronicznego obiegu dokumentów w urzędach województwa lubuskiego i podkreślenia wymaga fakt, iż niniejsze projekt objął urzędy centralne oraz wszystkie

samorządy zlokalizowane w województwie lubuskim, co jest bardzo ważne ze względu na dokonywanie oceny jego skuteczności.

- Ważnym efektem wprowadzenia projektu w administracji samorządowej było przeszkolenie personelu odpowiedzialnego za użytkowanie wprowadzonych projektów. Konieczność szkolenia pracowników jest jednym z ważniejszych elementów prawidłowego użytkowania przez nich rozwiązań informatycznych. W przeprowadzonych wywiadach kwestionariuszowych, pracownicy administracji wskazywali na problemy w zakresie użytkowania systemów, dlatego ich szkolenia są bardzo istotne.
- Wdrażanie jednolitego systemu elektronicznego przetwarzania dokumentów we wszystkich jednostkach administracji daje możliwość bezproblemowej wymiany danych pomiędzy podmiotami objętymi wsparciem. Oznacza to również mniejsze koszty szkoleń pracowników oraz możliwość zaoferowania pomocy pracownikom jednego z urzędów, osobom zatrudnionym w innym urzędzie, w którym pracownicy mają problemy w obsłudze systemu;
- Jednolity Biuletyn Informacji Publicznej stanowi znaczne ułatwienie w uzyskiwaniu informacji publikowanych przez samorządy. Wszystkie przetargi ogłaszane przez jednostki samorządowe oraz ogłoszenia o pracę dostępne są w jednym miejscu. Stanowi to znaczne ułatwienie dla mieszkańców poszukujących informacji oraz dla przedsiębiorców chcących zaoferować swoje usługi jednostkom samorządowym województwa lubuskiego.

Respondenci pracujący w administracji są zgodni, iż informatyzacja administracji przynosi pozytywne skutki, a wdrażanie usług elektronicznych w urzędzie przynosi korzyści zarówno pracownikom jednostki jak i mieszkańcom. Załatwianie spraw z wykorzystaniem elektronicznych kanałów komunikacji daje możliwość załatwienia przez mieszkańców spraw niezależnie od miejsca aktualnego pobytu, a także sprawia, iż osoba chcącą załatwić sprawy urzędowe nie musi zagospodarować czasu niezbędnego na pojawienie się w urzędzie, tylko może wszystko załatwić korzystając z komputera.

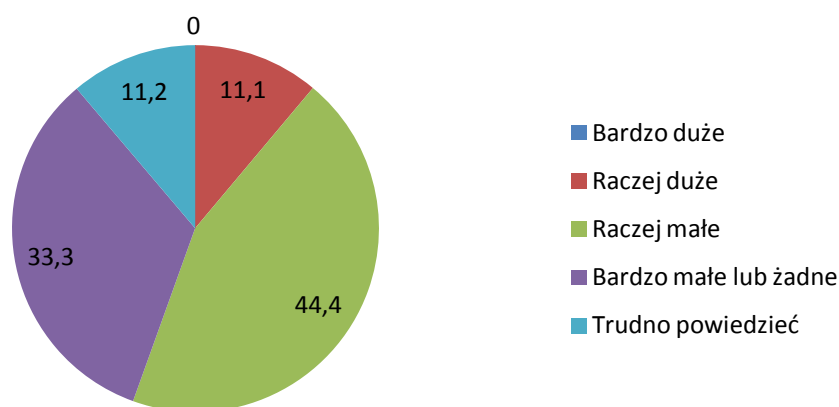
Należy wskazać również projekty, które były związane z wdrażaniem elektronicznych planów zagospodarowania przestrzennego, czyli tzw. GIS-ów. Niniejsze rozwiązania służą zarówno mieszkańcom jak i pracownikom urzędów w łatwiejszym dostępie do informacji elektronicznej, która zawiera dane topograficzne. Niniejsze projekty pozwoliły na usystematyzowanie wiedzy posiadanej przez samorządy, a także skoncentrowanie jej w jednej, ogólnej bazie.

Wpływ systemów informacji przestrzennej województwa lubuskiego na pracę administracji samorządowej przejawia się przede wszystkim poprzez:

- Ułatwienie dostępu do informacji przestrzennej dla pracowników jednostek samorządowych;
- Wprowadzenie elektronicznego dostępu do informacji przestrzennej dla mieszkańców, co ułatwia korzystanie z zawartych w systemach danych, a także sprawia, iż będą one szybko dostępne;
- Chronienie danych przed zniszczeniem, którym mogły zostać poddane papierowe mapy;
- Zmniejszenie kosztów mieszkańców w korzystaniu z map, ponieważ nie muszą ich kserować;
- Łatwiejszy dostęp służb ratowniczych do przechowywanych danych;
- Szybsze udostępnienie osobom zainteresowanym nowych map, ponieważ zgodnie z wypowiedziami ekspertów biorących udział w panelu podsumowującym, czas urzędowego zatwierdzenia map trwał nawet do 4 lat, gdy był prowadzony w sposób tradycyjny.

Rozważając możliwości poszczególnych jednostek z zakresu dostępu do usług elektronicznych, należy przytoczyć wyniki przeprowadzonego badania.

Wykres 9 Zainteresowanie potencjalnych odbiorców korzystaniem z wprowadzonych e-usług (dane w %)



Źródło: Opracowanie własne

Należy podkreślić, iż niechęć do korzystania z rozwiązań elektronicznych wśród pracowników administracji jest tłumaczona przyzwyczajeniem mieszkańców do tradycyjnego załatwiania spraw. Badani reprezentanci instytucji, na podstawie własnych obserwacji, prognozują, iż wprowadzenie takich rozwiązań nie przyniesie korzyści i nie będzie wykorzystywane przez mieszkańców.

Ten pogląd jest w pewnym stopniu fałszywy, ponieważ wynika z obserwacji pracowników dokonywanych obecnie, czyli w trakcie załatwiania większości spraw w sposób tradycyjny, ze względu na brak możliwości ich elektronicznego rozwiązania.

Biorąc pod uwagę wypowiedzi mieszkańców badanych miejscowości, nie zetknęli się oni z rozwiązaniami elektronicznymi w administracji samorządowej, co stwierdzili podczas badania fokusowego. Mieszkańcy wskazali, iż brakuje e-usług w podmiotach takich jak gminy, urzędy miast i starostwa, czyli w jednostkach samorządowych, które załatwiają większość spraw mieszkańców.

Badani mieszkańcy dostrzegają konieczność wdrażania usług elektronicznej obsługi interesantów, jednakże uznają je za bezzasadne w momencie, kiedy muszą udać się do urzędu aby złożyć podpis pod dokumentem, który generują za pośrednictwem internetu. Taka sytuacja, według respondentów, ma miejsce w urzędach i nie oznacza skutecznego rozwiązania problemu. Można podkreślić, iż pewnym rozwiązaniem niniejszego problemu może być system e-PUAP, który daje możliwość podpisywania dokumentów bez wykorzystania podpisu kwalifikowanego, będącego zbyt kosztownym rozwiązaniem dla osób. Podkreślali to w swoich wypowiedziach eksperci biorący udział w panelu ekspertów.

Okolo 32% badanych respondentów spośród pracowników administracji dostrzega zbyt duży stopień skomplikowania procedur obsługi elektronicznej, co uniemożliwia szybkie wdrożenie usług i łatwe korzystanie z nich. Poza tym dostrzegają oni również ograniczenia w zakresie sprzętu informatycznego posiadanego przez jednostki samorządu terytorialnego. Sprzęt komputerowy powinien zostać zmodernizowany w wielu podmiotach samorządowych, a taka wymiana została dokonana w jednostkach realizujących projekty unijne i doprowadziła do zapewnienia możliwości ich realizacji.

Tabela 13 Źródła wysokiego zainteresowania e-usługami (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Pozwalają na załatwienie spraw bez wychodzenia z domu	25,0
Umożliwiają szybszy dostęp do informacji	25,0
Są dostępne w dowolnej porze (bez konieczności przestrzegania godzin urzędowania)	25,0
Załatwienie spraw trwa krócej	25,0
Pozwalają na załatwienie spraw bez wychodzenia z domu	25,0

Największą barierą w zakresie korzystania z usług elektronicznych jest przyzwyczajenie respondentów do papierowego trybu załatwiania spraw, a także skomplikowany sposób korzystania z e-usług dla mieszkańców, którzy nie posiadają umiejętności dobrego korzystania z internetu. Brak umiejętności mieszkańców oznacza mniejszą możliwość upowszechniania i rozwoju e-usług, dlatego kluczowe jest promowanie wdrażanych rozwiązań wśród potencjalnych użytkowników. Warto byłoby również zwrócić uwagę na możliwość organizowania szkoleń w urzędach dla mieszkańców zainteresowanych załatwianiem spraw przez internet. Zadania te realizowane są przez instytucje publiczne, takie jak ZUS i mogłyby być wdrożone również w samorządach.

Tabela 14 Źródła niskiego zainteresowania e-usługami (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Braku wiedzy o takiej możliwości	7,0
Skomplikowania tych usług	16,3
Przyzwyczajenia interesantów do tradycyjnych form	32,6
Niechęci pracowników administracji/urzędów do nowych form	9,3
Braku dostępu potencjalnych odbiorców do Internetu	14,0
Braku umiejętności korzystania z Internetu	16,3
Niska jakość usług	4,7

Źródło: Opracowanie własne

Konieczność jak najszybszej poprawy dostrzegają badani mieszkańcy, którzy podkreślali pozytywny wpływ takiego sposobu załatwiania spraw. Wierzą oni, iż pełne z informatyzowanie urzędów jest dobrym kierunkiem rozwoju i powinno być realizowane, ponieważ objęło już zarówno sprawy bankowe jak i związane z zakupami. Poszczególne badane osoby podkreślały znaczną wygodę niniejszej formy załatwiania spraw, a także wskazywały na możliwość zwiększenia efektywności pracy urzędów poprzez elektroniczną formę załatwiania spraw oraz elektroniczny obieg dokumentów.

Usługami, które według respondentów będą rozwijane w przyszłości są przede wszystkim e-usługi oraz elektroniczny obieg dokumentów. E-usługi są również uważane za ważne przez badanych mieszkańców, dlatego wszelkie działania z zakresu rozwoju społeczeństwa informacyjnego w przyszłości mogą być realizowane w oparciu o ten kierunek.

Tabela 15 Rodzaj usług, jakie wprowadzane będą w przyszłości (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Wykorzystywane w administracji instytucji	28,6
Wykorzystywane w obiegu wewnętrznym dokumentów	28,6
Usługi elektroniczne dla ludności (e-usługi)	42,9

Źródło: Opracowanie własne

5.2. REALIZACJA PROJEKTÓW

W ramach badania ewaluacyjnego, przebadano beneficjentów projektów realizowanych w ramach działania 1.3, tak aby uzyskać ich opinię odnośnie organizowanych konkursów oraz poznać szczegółową ocenę warunków naboru, którą mogli dokonać biorąc udział w prowadzonym badaniu ankietowym.

Zdecydowana większość respondentów uznała, iż w trakcie naboru wniosków nie napotkała trudności, a wśród osób wskazujących na występujące problemy, największe trudności wynikały z konieczności skompletowania wymaganych dokumentów oraz trudności związanych z niejasnymi sformułowaniami użytymi w dokumentacji konkursowej. Osoby składające wnioski były profesjonalistami, ponieważ najczęściej w poszczególnych urzędach za realizację tego obowiązku odpowiadają osoby zatrudnione w komórkach pozyskujących środki zewnętrzne.

Tabela 16 Występowanie trudności podczas naboru wniosków (dane w %)

Wskaźnik	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie
Czy w trakcie naboru wniosków projektowych napotkali Państwo jakieś problemy/trudności?	3,8	11,5	61,5	15,4

Źródło: Opracowanie własne

Problemy pojawiające się w trakcie naboru wniosków wynikały z reguły z konieczności wypełnienia przewidzianych standardów biurowych opartych na potrzebie zdobycia wymaganych dokumentów i załączenia ich do wniosków projektowych. Ważnym utrudnieniem były niejasne

sformułowania użyte w dokumentacji projektów, które oznaczały konieczność zwrócenia się po pomoc w interpretacji do instytucji ogłaszającej konkurs.

Tabela 17 Rodzaje trudności podczas naboru wniosków (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Problemy ze skompletowaniem wymaganych dokumentów	28,6
Trudności z poprawnym wypełnieniem wniosku	14,3
Trudności/niejasność sformułowań w dokumentacji	28,6
Trudności innego rodzaju, takie jak współpraca z wieloma podmiotami oraz ograniczenia czasowe	28,6

Źródło: Opracowanie własne

Rozważając w sposób szczegółowy poszczególne kryteria ocen wniosków, prawie wszyscy respondenci stwierdzili, iż były one zrozumiałe i trafnie dobrane. Podobne uwagi pojawiały się podczas wywiadów telefonicznych, które były realizowane z beneficjentami w trakcie badania. Respondenci pytani odnośnie trudności związanych z oceną procedury wyboru wniosków, wskazywali najczęściej, iż nie napotykali problemów zarówno na etapie składania wniosków, jak i ich realizacji. Jest to ważne ze względu na skuteczność realizowanego wsparcia w zakresie społeczeństwa informacyjnego i świadczy o tym, iż utrzymanie w przyszłości standardów obowiązujących w obecnej perspektywie finansowej spowoduje skuteczne dystrybuowanie środków finansowych do beneficjentów.

Tabela 18 Kryteria oceny według beneficjentów (dane w %)

Odpowiedzi	Czy kryteria oceny wniosków były dla Państwa zrozumiałe?	Czy kryteria oceny wniosków były dla Państwa trafnie dobrane?
Zdecydowanie tak	38,5	19,2
Raczej tak	57,7	65,4
Raczej nie	0	3,8
Zdecydowanie nie	0	7,7
Trudno powiedzieć	3,8	3,8

Źródło: Opracowanie własne

Tabela 19 Trudności występujące wśród beneficjentów (dane w %)

Odpowiedzi	Czy spotkali się Państwo z problemami/trudnościami na etapie oceniania wniosków o dofinansowanie?	Czy w trakcie realizacji projektu mieli Państwo jakieś trudności/problemy?
Zdecydowanie tak	3,8	11,5
Raczej tak	7,7	26,9
Raczej nie	50,0	50,0
Zdecydowanie nie	26,9	11,5
Trudno powiedzieć	11,5	11,5

Źródło: Opracowanie własne

Realizacja projektów wiązała się z większą ilością trudności oraz barier, które na swojej drodze napotykali beneficjenci realizujący projekty w partnerstwie, ponieważ w projektach partnerskich największą przeszkodą była współpraca z innymi jednostkami odpowiadającymi za projekt. Problemem na tym etapie są interesy poszczególnych partnerów, których chcą oni bronić w trakcie realizowania projektów. Jest to największa trudność ale również zagrożenie poprawnej realizacji projektów przez beneficjentów, ponieważ lider projektu spotyka się z oporem poszczególnych stron i jest zmuszony forsować pewne rozwiązania, aby projekt był realizowany.

Podmioty administracji samorządowej jako największą trudność wskazywały prawo zamówień publicznych, które wymaga od nich odpowiedniego przygotowywania dokumentacji przetargowej, a brak jednolitości prawa, sprawia, iż można się łatwo pomylić i nieodpowiednio rozpisać wymogi względem Wykonawców, co spowoduje przeciągające się procedury odwoławcze. Następnym ważnym aspektem jest wskazywana przez beneficjentów, konieczność posiadania specjalistycznej wiedzy w danej dziedzinie. Taką wiedzę dysponują poszczególne firmy oferujące kompleksowe rozwiązania i starają się przekonać do swoich produktów. W tym przypadku, realizator projektu, który nie jest specjalistą w konkretnej dziedzinie jest zmuszony samodzielnie szukać wiedzy na dany temat i bazować na informacjach, które uzyska. Przewaga firm startujących w przetargu polega na tym, iż wiedza o produktach, które oferują jest zdecydowanie większa niż osób odpowiedzialnych w urzędzie za wybór konkretnej oferty. Sprawia to, iż Wykonawcy próbują

zaoferować nieodpowiedni produkt w stosunku do wymagań Zamawiającego, a później odwołują się do decyzji urzędnika, co powoduje opóźnienia w procedurze.

Konieczność tworzenia wielu wymaganych w procedurze przetargowej dokumentów jest pracochłonna i wymaga bardzo dużo czasu od osób zaangażowanych w projekt.

Tabela 20 Rodzaje trudności podczas realizacji projektu (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Ze współpracą z podwykonawcami	21,7
Ze współpracą z parterem/parterami, z którymi realizowany był projekt	17,4
Z prawem zamówień publicznych	21,7
Trudności techniczne/technologiczne związane z zaplanowanymi działaniami	13,0
Z opóźnieniami w harmonogramie realizacji projektu	17,4
Z innymi czynnikami, takimi jak finanse	8,7

Źródło: Opracowanie własne

Analizując realizowane projekty, należy stwierdzić, iż prawie połowa z nich była realizowana bez udziału partnerów, a około 10% realizowane było przez 1 albo 3 partnerów. 20% projektów stanowiły te, w których było dwóch partnerów i można uznać, iż były to najczęściej stosowane partnerstwa. Ponadto decydującą rolę w projekcie, w 67% przypadków, pełnił lider. Partnerzy jako podmioty podejmujące główne decyzje, pełnili taką rolę jedynie w kilku projektach.

Tabela 21 Ilość partnerów biorących udział w projekcie (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
0	42,3
1	11,5
2	19,2
3	11,5
10	3,8
15	3,8
95	7,7

Źródło: Opracowanie własne

Tabela 22 Pełnienie głównej roli w ramach partnerstwa (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Lidera	66,7
Partnera	6,7
Inna	26,7

Źródło: Opracowanie własne

Respondenci zostali poproszeni o dokonanie oceny realizacji projektu w partnerstwie i stwierdzili, iż w większym stopniu partnerstwo ułatwia realizację projektu niż utrudnia, a wynika to przede wszystkim z możliwości podziału zadań na większą liczbę osób oraz uzależnieniem ich wykonania od predyspozycji posiadanych przez daną osobę. Partnerstwo przekłada się na wymianę wiedzy pomiędzy podmiotami i zwiększenie ich doświadczenia, co przekłada się w późniejszym czasie na dalszą współpracę przy kolejnych projektach. Jest to bardzo ważne ze względu na skuteczniejsze realizowanie zadań w przyszłości oraz zwiększenie potencjału obu podmiotów.

Tabela 23 Ocena realizacji projektu w partnerstwie (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Partnerstwo zdecydowanie ułatwia realizację projektu	26,7
Partnerstwo raczej ułatwia realizację projektu	20,0
Partnerstwo raczej nie ułatwia realizacji projektu	20,0
Partnerstwo zdecydowanie nie ułatwia realizacji projektu	13,3
Nie wiem/trudno powiedzieć (nie odczytywać)	20,0

Źródło: Opracowanie własne

Tabela 24 Zalety realizacji projektu w partnerstwie (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Możliwość podzielenia zadań wg kompetencji/umiejętności	24,1
Możliwość przeniesienia części odpowiedzialności za projekt na inny podmiot	3,4
Poświęcenie większej ilości czasu i energii na wykonanie swoich zadań w projekcie	13,8
Wymiana informacji/transfer wiedzy	13,8
Zdobycie dodatkowych doświadczeń	10,3
Nawiązanie współpracy także poza projektem	20,7
Brak zalet	13,8

Źródło: Opracowanie własne

Ze współpracą wiążą się również wady, o których wspomniane zostało we wcześniejszych akapitach, a mianowicie największą trudnością jest uzależnienie własnych zadań od pracy innych osób, a w szczególności konieczność zadbania o to, aby partner terminowo wywiązywał się ze swoich zobowiązań. Jest to kluczowe dla efektywnej realizacji projektu. Również nadzór nad zadaniami realizowanymi przez partnera, chociaż wymaga dodatkowego nakładu pracy, może uchronić lidera od poniesienia odpowiedzialności za uchybienia w pracy podmiotu, którym kieruje.

Tabela 25 Wady realizacji projektu w partnerstwie (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Ponoszenie konsekwencji z powodu cudzych uchybień/odpowiedzialność zbiorowa	19,2
Uzależnienie własnych zadań od pracy innych podmiotów	34,6
Konieczność tworzenia dodatkowej dokumentacji związanej ze wstąpieniem do partnerstwa	11,5
Pojawiające się trudności komunikacyjne	19,2
Brak wad	15,4

Źródło: Opracowanie własne

Rozważając zrealizowane projekty, należy również wskazać, iż w 65% osiągnięto wszystkie zakładane wskaźniki, a w 23% osiągnięto większość wskaźników. Respondenci badani metodami jakościowymi

również wskazywali, iż wskaźniki założone w projektach były przez nich osiąganymi. Zaś około 90% respondentów planuje realizować przedsięwzięcia związane z projektami społeczeństwa informacyjnego w ramach najbliższej perspektywy finansowej.

Tabela 26 W jakim stopniu udało się Państwu osiągnąć zakładane wskaźniki projektu? (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Osiągnięto wszystkie wskaźniki	65,4
Osiągnięto większość wskaźników	23,1
Osiągnięto niewiele wskaźników	3,8
Trudno powiedzieć (nie odczytywać)	7,7
Osiągnięto wszystkie wskaźniki	65,4

Źródło: Opracowanie własne

Tabela 27 Wskaźniki dotyczące planów rozwoju społeczeństwa informacyjnego oraz kontynuacja projektu (dane w %)

Odpowiedzi	Czy w przyszłości planują Państwo realizować inwestycje ukierunkowane na rozwój społeczeństwa informacyjnego?	Czy będzie to kontynuacja rozpoczętych w ramach projektu inwestycji?
Zdecydowanie tak	53,8	38,5
Raczej tak	46,2	46,2
Raczej nie	0	7,7
Zdecydowanie nie	0	3,8
Trudno powiedzieć	0	3,8

Źródło: Opracowanie własne

5. 3 REALIZOWANIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNO-INFORMACYJNYCH

W trakcie realizacji projektów, beneficjenci prowadzili działania promocyjno-informacyjne, jednakże ¼ badanych osób stwierdziła, iż takie działania nie były realizowane. Spośród osób realizujących kampanie, 1/3 prowadziła ją poprzez zamieszczanie niezbędnych informacji na stronie internetowej,



a niniejsze źródło jest najczęściej wykorzystywane do informowania o prowadzonych działaniach. Popularnym narzędziem promocyjno- informacyjnym są również ulotki, które wykorzystywała 1/5 respondentów realizujących projekty. Na terenach wiejskich wykorzystywane są również informacje zamieszczane na tablicach ogłoszeń. Wśród respondentów badanych za pośrednictwem wywiadów jakościowych również panowało przekonanie o skuteczności kanałów internetowych, które są najczęściej wykorzystywane do promocji realizowanych przedsięwzięć.

Tabela 28 Czy w związku z wprowadzeniem e-usług prowadzono kampanię informacyjno-promocyjną (dane w %)

Odpowiedzi	Tak	Nie	Trudno powiedzieć
Prowadzenie kampanii	55,6	22,2	22,2

Źródło: Opracowanie własne

Tabela 29 Jakie działania informacyjno-promocyjne prowadzili Państwo? (dane w %)

Odpowiedzi	Procent
Plakaty	11,1
Ulotki	18,5
Informacje na stronie internetowej	37,0
Informacje na tablicach ogłoszeń	14,8
Informacje na portalach społecznościowych	3,7
Ogłoszenie w prasie	7,4
Spotkania/imprezy plenerowe	3,7
Gazetka gminna	3,7

Źródło: Opracowanie własne

Niestety prowadzona kampania promocyjno-informacyjna nie przyczyniła się, według respondentów, do wzrostu zainteresowania e-usługami wdrażanymi w podmiotach administracji. Należy stwierdzić, iż ilość aktywnych użytkowników portalów prowadzonych przez jednostki samorządowe nie jest wysoka, gdy porówna się ją z ilością mieszkańców. W przyszłych działaniach konieczne jest zintensyfikowanie działań promocyjnych e-usług, tak aby w większym stopniu mieszkańcy stali się

świadomi, iż sprawy w urzędzie mogą załatwić elektronicznie. W trakcie prowadzonych kampanii, należy również według respondentów, pokazywać jak obsługuje się dane rozwiązanie informatyczne. Jednakże najskuteczniejszą zachętą do skorzystania z rozwiązań e-usług jest bezpośrednio dotarcie do potencjalnego użytkownika i skłonienie go do założenia konta albo uzyskania loginu, który jest niezbędny, aby z usługi korzystać. Jest to realizowane zarówno w zakresie usług oferowanych przez instytucje publiczne, jak również powinno być bardziej rozpropagowane w aspekcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

Tabela 30 Stopień wpływu kampanii na wzrost zainteresowania e-usługami wśród mieszkańców (dane w %)

Wskaźnik	Procent
Raczej w dużym	10,0
Raczej w małym	40,0
W bardzo małym lub wcale	20,0
Trudno powiedzieć	30,0

Źródło: Opracowanie własne



6. WNIOSKI ORAZ REKOMENDACJE

Analizując wnioski wynikające z ewaluacji podejmowanych działań w ramach realizacji przedsięwzięć z zakresu społeczeństwa informacyjnego, wskazane zostaną głównie rozwiązania, które należałoby uwzględnić realizując projekty w przyszłej perspektywie oraz dokonana zostanie analiza SWOT.

Tabela 31 Wnioski i rekomendacje

Lp.	Wniosek	Strona w raporcie	Rekomendacja	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin realizacji
1.	W wybranych podmiotach zostały wdrożone e-usługi, dlatego konieczne jest zapewnienie kompatybilności rozwiązań informatycznych wdrażanych w nowej perspektywie finansowej	64	Określenie konkretnego oprogramowania, które będzie wdrażane w jednostkach samorządowych, tak aby było kompatybilne z rozwiązaniami funkcjonującymi obecnie w urzędach	IZ RPO-L2020	Zapis w dokumentacji konkursowej	2016-2020
2.	Kontynuowanie wdrażania rozwiązań e-usług w ochronie zdrowia, które ułatwiają korzystanie ze świadczeń pacjentom oraz zapewniają elektroniczne przetwarzanie dokumentacji medycznej	65	Koniecznym jest zapewnienie realizacji większej liczby projektów związanych z wdrażaniem elektronicznego przetwarzania dokumentacji medycznej w szpitalach oraz innych podmiotach leczniczych	IZ RPO-L2020	Położenie nacisku w procedurze konkursowej na realizację projektów zakładających wdrażanie elektronicznego przetwarzania dokumentacji medycznej w jednostkach medycznych	2016-2020
3.	Brak infrastruktury szerokopasmowego internetu „ostatniej mili” może powodować ograniczony dostęp użytkowników zamieszkałych na terenach „białych plam”	27	Wdrożenie projektów umożliwiających podłączanie infrastruktury „ostatniej mili” na terenach „białych plam” dostępu do internetu	IZ RPO-L2020	Ogłoszenie konkursów umożliwiających dofinansowanie działań z zakresu budowy infrastruktury „ostatniej mili”	2016-2020
4.	Wdrażanie	54	Wdrażanie e-usług	IZ RPO-L2020	Ogłoszenie	2016-2020

	rozwiązań e-usług w administracji jest pożądanym przez mieszkańców, dlatego rozwój tych usług powinien zostać zintensyfikowany		w kolejnych jednostkach administracji powinno być prowadzone w nowej perspektywie finansowej		konkursów umożliwiających dofinansowanie działań z zakresu e-usług w administracji	
5.	Zbyt mała ilość mieszkańców korzysta obecnie z e-usług wdrożonych w ramach projektów, dlatego konieczne jest zintensyfikowanie promocji e-usług wśród mieszkańców	51	Zalecane jest zintensyfikowanie działań promocyjnych w zakresie e-usług wśród mieszkańców województwa lubuskiego	IZ RPO-L2020	Zaplanowanie promocji e-usług w ramach prowadzonych działań promocyjno-informacyjnych	2016-2020

Celem analizy SWOT jest ukazanie mocnych oraz słabych stron realizowanych projektów oraz rozwoju społeczeństwa informacyjnego, który z nich wynikał. Ukazanie szans i zagrożeń da możliwość zaobserwowania potencjału rozwoju usług społeczeństwa informacyjnego w przyszłości, a także ukazać zagrożenia, które mogą wynikać z wdrożonych projektów.

Tabela 32 Analiza SWOT

MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
<ul style="list-style-type: none"> • Rozwój elektronicznego przesyłania dokumentów w urzędach oraz podmiotach użyteczności publicznej; • Zapewnienie zdalnego dostępu do usług świadczonych przez jednostki administracji; • Rozwój szkieletowej sieci szerokopasmowej obejmującej całe województwo lubuskie; • Rozwój teleradiologii i możliwość wymiany zdjęć pomiędzy jednostkami ochrony zdrowia; • Objęcie wszystkich urzędów województwa lubuskiego wdrożeniem e-usług; • Rozwój dostępu do systemów informacji przestrzennej w jednostkach samorządu terytorialnego; • Rozwój usług e-learningowych, które niwelują bariery danej grupy do kształcenia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niewystarczająca w stosunku do potrzeb promocja projektów e-administracji wśród mieszkańców; • Rozczarowanie mieszkańców projektem szerokopasmowego internetu, ponieważ utożsamiali go z udostępnieniem szybkiego internetu w domu; • Brak wymagań w stosunku do wykonawcy sieci szkieletowej względem konieczności podłączenia konkretnej liczby końcowych odbiorców usług internetowych; • Niedostateczna kompatybilność rozwoju GIS-ów w samorządach z systemami już istniejącymi na poziomie centralnym;
SZANSE	ZAGROŻENIA
<ul style="list-style-type: none"> • Dalszy rozwój e-usług w podmiotach administracji samorządowej, szczególnie gmin i starostw; • Wdrażanie sprawdzonych rozwiązań w podmiotach ochrony zdrowia; • Możliwość wykorzystania doświadczenia związanego z wdrażaniem elektronicznych map przestrzennych w samorządach; • Możliwość eliminacji „białych plam” na obszarach województwa, w przypadku zainteresowania podjęciem infrastruktury „ostatniej mili” przez firmy prywatne; • Wdrażanie elektronicznego obiegu dokumentów w kolejnych podmiotach 	<ul style="list-style-type: none"> • Brak chęci samorządowców do wdrażania e-usług; • Niechęć operatorów lokalnych do wykorzystania infrastruktury szkieletowej w celu podłączenia infrastruktury „ostatniej mili”; • Brak zaufania mieszkańców do usług e-administracji świadczonych drogą internetową, co przyczynia się do ich słabego rozwoju; • Brak wiedzy mieszkańców o usługach świadczonych elektronicznie przez administrację samorządową oraz instytucje publiczne;

<p>administracji oraz firmach samorządowych i instytucjach publicznych;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konieczność przeprowadzania badań możliwości związanych z wykorzystaniem infrastruktury posiadanej przez inne podmioty. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brak specjalistycznego oprogramowania w domach mieszkańców; • Zbyt mała populacja mieszkańców danego obszaru, aby opłacalne było podłączenie internetu; • Dokonywanie zakupów sprzętu, który jest już wykorzystywany przez inne instytucje publiczne i mógłby być współdzielony, jednakże każda z instytucji posiada swoją oddzielną infrastrukturę;
---	--

