



Złożenie pracy online:
2021-05-31 22:23:00
Kod pracy:
12326/39204/CloudA

Robert Czarnecki
(nr albumu: 24691)

Praca magisterska

Potrzeby, możliwości i zagrożenia wynikające z wdrażania transformacji cyfrowej na przykładzie wybranych instytucji publicznych.

Needs, opportunities and threats resulting from the implementation of digital transformation on the example of selected public institutions.

Wydział: Wyższa Szkoła Biznesu - National-Louis University

Kierunek: Zarządzanie

Specjalność: zarządzanie firmą

Promotor: dr Jan Waśkiewicz

Kieruje serdeczne podziękowania do mojego Promotora dr Jana Waškiewicza, którego wsparcie i pomoc było jednym z kluczowych elementów podczas powstawania mojej pracy.

|



Streszczenie

Transformacja cyfrowa otwiera obywatelom nowe możliwości. Dzięki nowoczesnej administracji publicznej urzędy otwarte są dla obywateli całą dobę. Aby było to jednak możliwe konieczne było przejście bardzo długiej drogi, drogi od urzędu papierowego do cyfrowego. Głównym celem niniejszej pracy było określenie jak, czy i jak daleko zaszła transformacja cyfrowa i czy usługi oferowane przez NFZ i ZUS znane są obywatelom. Autor w swojej pracy pokazał jakie usługi cyfrowe aktualnie świadczą obydwie instytucje. Przedstawiono najważniejsze systemy informatyczne dzięki którym możliwa jest integracja z innymi instytucjami publicznymi jak również świadczenie usług dla obywateli. Nowoczesne technologie dają bowiem obywatelom realne oszczędności czasu i wygodę. Dzięki usługom cyfrowym nie ma już również konieczności osobistego stawiennictwa w Urzędzie, a sprawę można załatwić praktycznie z dowolnego miejsca. Autor poddał również analizie szereg czynników mających wpływ na możliwości wykorzystania usług cyfrowych przez obywateli. Głównym elementem pracy było badanie dokonane na pracownikach instytucji publicznych oraz osobach nieaktywnych zawodowo. Przeprowadzona analiza dowiodła, iż obywatele w pozytywny sposób postrzegają instytucje publiczne świadczące usługi cyfrowe. Potwierdziła również, iż potrzeby w zakresie usług cyfrowych zmieniają się wraz z wiekiem obywateli.

Słowa kluczowe

transformacja cyfrowa, usługi cyfrowe, cyfrowe Państwo, cyfryzacja instytucji publicznych, cyfrowa administracja, E-Państwo,



Abstract

Digital transformation opens up new opportunities for citizens. Thanks to modern public administration, offices are open to them all the time. However, for this to be possible, it was necessary to go a very long way, from the paper to the digital offices. The main goal of this study was to determine if and how far the digital transformation has taken place and whether the digital services offered by the National Health Fund and the Social Insurance Institution are known to Polish citizens. The author in his work presented what digital services are currently provided by both institutions. The most important IT systems have been presented, thanks to which integration with other public institutions and providing digital services to polish citizens have been possible. Modern technologies provide citizens with real time savings and convenience. Thanks to digital services, there is no need for persona appearance in the Office, and all matters can be settled from virtually anywhere. The author also analysed a number of factors influencing the possibilities of using digital services by citizens. The main element of the work was a survey of employees of public institutions and professionally inactive people. The conducted analysis proved that polish citizens have a positive perception of public institutions providing digital services. It has also been confirmed that people requirements for digital services change with their age.

Keywords

digital transformation, digital services, digital state, digitization of public institutions, digital administration, E-State,



Spis treści

Wstęp	2
Rozdział 1. Transformacja cyfrowa Państwa – podstawy teoretyczne.....	4
1.1 Pojęcia i istota transformacji cyfrowej Państwa	4
1.2 Funkcje transformacji Cyfrowej.....	11
1.3 Przegląd działań zmierzających do cyfrowej transformacji Państwa.....	12
1.4 Potrzeby cyfrowej transformacji instytucji publicznych.....	16
Rozdział 2. Zagrożenia i problemy związane z transformacją cyfrową instytucji publicznych. .	21
2.1 Możliwości implementacji transformacji cyfrowej w instytucjach publicznych.....	21
2.2 Problemy transformacji cyfrowej w kontekście społecznym.....	23
2.3 Zagrożenia związane z transformacją cyfrową.	28
Rozdział 3. Wyzwania instytucji publicznych w dobie transformacji cyfrowej na przykładzie Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	33
3.1 Charakterystyka Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	33
3.2. Prezentacja rozwiązań zmierzających do poprawy cyfrowej transformacji Państwa..	36
3.3. Wyzwania stojące przed instytucjami publicznymi w dobie transformacji cyfrowej...	46
Rozdział 4. Transformacja cyfrowa – badania własne	50
4.1 Metodyka badań własnych	50
4.1.1 Cel, podmiot i przedmiot badań.....	50
4.1.2 Problemy badawcze.....	51
4.1.4 Metody, techniki i narzędzia badawcze.....	52
4.2 Analiza wyników.....	52
Spis Tabel	81
Spis wykresów.....	81
Bibliografia	83



Wstęp

Transformacja cyfrowa to wykorzystywanie nowych technologii do sprawniejszego rozwiązywania problemów i realizacji celów nowoczesnego Państwa. Państwa, które bez nowoczesnej administracji publicznej i zapewnienia nowoczesnych kanałów komunikacji z obywatelami nie jest w stanie sprostać oczekiwaniom społeczeństwa informacyjnego. Dla społeczeństwa informacyjnego podstawowym kanałem komunikacji jest komputer, Internet, a wszelkie techniki cyfrowe stają się jednym z najważniejszych aspektów życia i pracy. Nie istnieje jeden wspólny standard czy schemat cyfrowej transformacji. W przypadku każdego przedsiębiorstwa, instytucji czy urzędu transformacja powinna być „szyta na miarę”. Tylko w taki sposób można odpowiedzieć precyzyjnie na potrzeby społeczeństwa informacyjnego oraz skuteczniej osiągać zamierzone cele.

Głównym celem niniejszej pracy była próba ukazania potrzeb, możliwości i zagrożeń wynikających z wdrażania transformacji cyfrowej na przykładzie Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Obie te instytucje kojarzą się całemu społeczeństwu z bardzo skostniałą i przede wszystkim zbiurokratyzowaną formą komunikacji. Obie nie cieszą się również powszechnym zaufaniem społecznym. Praca ukazuje również, jaką drogę przebyły owe instytucje, aby z jednej strony być postrzegane jako godne zaufania, z drugiej zaś zbudować nowoczesne kanały komunikacji odpowiadające potrzebom nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego. Wiążącym elementem pracy były również badania dokonane na losowo wybranych obywatelach w różnym przedziale wiekowym, które odpowiedziały, jakie są ich oczekiwania i potrzeby oraz jak oceniają obydwie instytucje pod kątem szeroko rozumianej transformacji cyfrowej. Autor przyjął hipotezę, że w zależności od grupy wiekowej respondenci mają inne oczekiwania i zrozumienie pojęcia transformacji cyfrowej.

Przedmiotem pracy było określenie jak, czy i jak daleko zaszła transformacja cyfrowa w NFZ i ZUS oraz czy dokonywane ciągle zmiany odpowiadają oczekiwaniom osób badanych w różnych grupach wiekowych. Zakres podmiotowy obejmował obywateli Rzeczypospolitej Polskiej. Próba badawcza obejmowała grupę około 30 osób w różnym przedziale wiekowym. W samym kwestionariuszu ankietowany przyporządkowany został do jednej z pięciu grup wiekowych tak, aby możliwe było zidentyfikowanie czy w poszczególnych przedziałach wiekowych w ten sam sposób identyfikowane są oczekiwania i zrozumienie transformacji cyfrowej.

Rozdział pierwszy traktuje o teorii transformacji cyfrowej. Przedstawiono w nim podstawowe pojęcia oraz istotę transformacji samego Państwa, ale również instytucji publicznych



świadczących niejako usługi dla obywateli. W rozdziale pierwszym zaprezentowano również e przegląd działań, jakich dokonano na przestrzeni lat, aby realizować Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa. Wreszcie w ujęciu ogólnym ukazano, jak dokonała się cyfrowa transformacja instytucji publicznych takich jak urzędy czy podstawowe jednostki opieki zdrowotnej. (POZ).

Rozdział drugi poświęcono szeroko pojętej tematyce możliwości, problemów i zagrożeń stojących za transformacją cyfrową. Obecnie pojęciem, które na stałe zagościło w świadomości społeczeństwa jest funkcjonowanie w przestrzeni wirtualnej. W przestrzeni tej komunikują się nie tylko ludzie, ale również systemy komputerowe lub inne media cyfrowe. Możliwości, jakie otwiera przed nami transformacja cyfrowa jest naprawdę wiele. Przedstawiono tu w pojęciu ogólnym zagadnienia pokazujące, w jaki sposób szybki rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych wprowadza wiele zmian w życiu całego społeczeństwa i w życiu jednostki. Zaprezentowano takie zagrożenia jak przestępczość teleinformatyczna czy szpiegostwo komputerowe wynikające z posługiwania się nowoczesnymi technologiami. Pisząc o transformacji cyfrowej nie można zapomnieć o problemach społecznych związanych głównie z wykluczeniem cyfrowym obywateli. Nawiązuje ono bezpośrednio do koncepcji „wykluczenia społecznego” rozumianego jako brak dostępu do określonych dóbr niezbędnych do normalnego funkcjonowania w społeczeństwie.

Rozdział trzeci przedstawia zarówno charakterystykę instytucji publicznych jak ich strategię na najbliższe lata mającą na celu sprostać wymaganiom społeczeństwa informacyjnego. Opisano również zrealizowane projekty i działania w obydwu instytucjach, które w znaczący sposób przyczyniły się do realizacji cyfrowych usług dla obywateli. W tej części pracy autor pokazał również, przed jakimi wyzwaniem stoją instytucje publiczne ze szczególnym uwzględnieniem Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Rozdział czwarty ma charakter empiryczny i przedstawiono w nim wyniki badań własnych, które odpowiedziały, w jakim stopniu i czy zostały spełnione oczekiwania i potrzeby obywateli w zakresie transformacji cyfrowej Państwa. Analizę zaprezentowano w formie wykresów i tabel. Rozdział kończą wnioski z przeprowadzonych badań.

Ostatnią część pracy stanowi podsumowanie wraz z refleksją ogólną autora wyrażającą jego opinię, co do kierunku, w jakim powinno podążać Państwo, żeby sprawniej i szybciej dokonać zmian w instytucjach publicznych tak, aby stały się w pełni cyfrowymi organizacjami.



Rozdział 1.

Transformacja cyfrowa Państwa – podstawy teoretyczne

1.1 Pojęcia i istota transformacji cyfrowej Państwa

Aby przedstawić pojęcia i istotę transformacji cyfrowej Państwa należy odpowiedzieć sobie najpierw na podstawowe pytania. Czym jest transformacja cyfrowa? Jakie czynniki wyznaczają, iż dane Państwo może zostać uznane za w pełni cyfrowe? Czy jest to proces ciągły czy też po spełnieniu określonych założeń można uznać, iż proces przekształcenia został zakończony?

Z pozoru odpowiedzi na te pytania wydają się proste jednak po dłuższym zastanowieniu pojawia się sporo wątpliwości, wątpliwości, które rodzą kolejne pytania. Czy e- administracja i e-usługi to to samo, co cyfryzacja?

Organizacja idealna która została nazwana przez Webera (Morgan, 1999) biurokracją, a której efekty działalności były przewidywalne zakładała, że kluczową rolę mają kompetencje pracowników na poszczególnych stanowiskach.

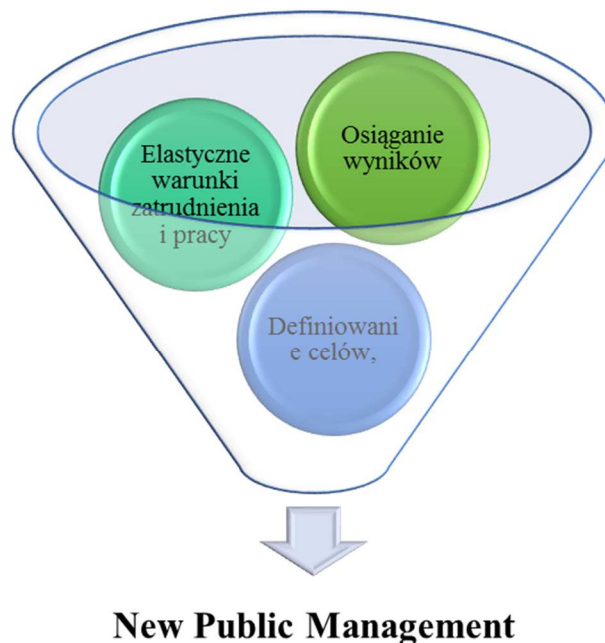
Od kompetencji zależała kariera i awanse pracowników. Podstawowe założenia definiowały hierarchię i jasno określony łańcuch służbowy, dokumentowanie wszystkich działań i procesów i wyłączność zatrudnienia pracowników (zakładano, że firma jest ich jedynym miejscem zatrudnienia.)

Koncepcja Webera używała wręcz metafory i porównywała organizację do maszyny. Przedstawiony model miał wiele wad takich jak chociażby wzrost dokumentacji czy monotonia pracy, dlatego też odpowiedzią na to było powstanie nowych kierunków takich jak New Public Management. Był to „model administrowania publicznego bazujący na zarządzaniu” (Zawicki, 2002)

Według Zawickiego New Public Management zawiera kilka elementów. (Por. Schemat 1)



Schemat 1 Elementy New Public Management



Źródło: opracowanie własne na podstawie (Zawicki, 2002)

Nowy system zakładał przede wszystkim stworzenie administracji przyjaznej obywatelowi. Był również nowym wymiarem udostępniania obywatelom usług. Wprowadzenie New Public Management stało się możliwe dzięki zastosowaniu takich nowych koncepcji zarządzania jak:

- Lean management. Uproszczenie zarządzania i organizacji.
- Reengineering. Celem jest skrócenie czasu przebiegu procesów i zmniejszenie kosztów
- Organizacja inteligentna. Organizacja, która kieruje się zasadami logiki. W tej organizacji najważniejsze są wartości niematerialne jak np. wiedza.

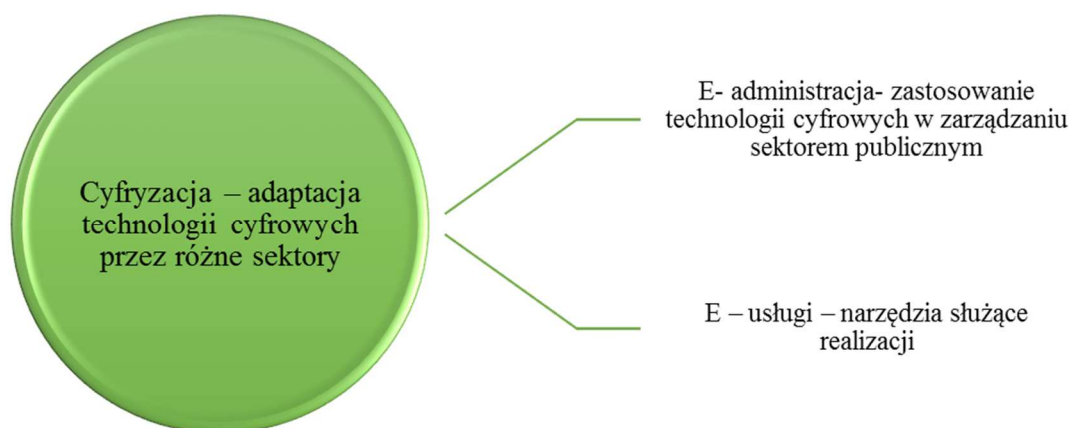
Koncepcja NPM to sprawne i efektywne funkcjonowanie administracji, która jednocześnie współdziała z założeniami Good Governance (narzędzie dobrych praktyk w zarządzaniu). Należy, więc zauważyć, że model biurokratyczny był właściwy w gospodarkach przemysłowych pierwszej połowy XX wieku. Nadszedł jednak jego kres i model ten przestał przystawać już wymogom czasu, które cechuje rozwój technologii a przede wszystkim gospodarki opartej na informacji, a nie produkcji przemysłowej.

Cyfryzacja to pojęcie bardzo szerokie i tak naprawdę obejmuje różne zagadnienia. W celu doprecyzowania pojęcia cyfryzacji w kontekście Państwa należy zdefiniować kilka podstawowych pojęć.

- E-administracja
- Administracja elektroniczna
- E-usługi

Zależność między wymienionymi pojęciami zaprezentowano na schemacie nr 2.

Schemat 2 Zależność między e-administracją i e-usługami, a cyfryzacją.

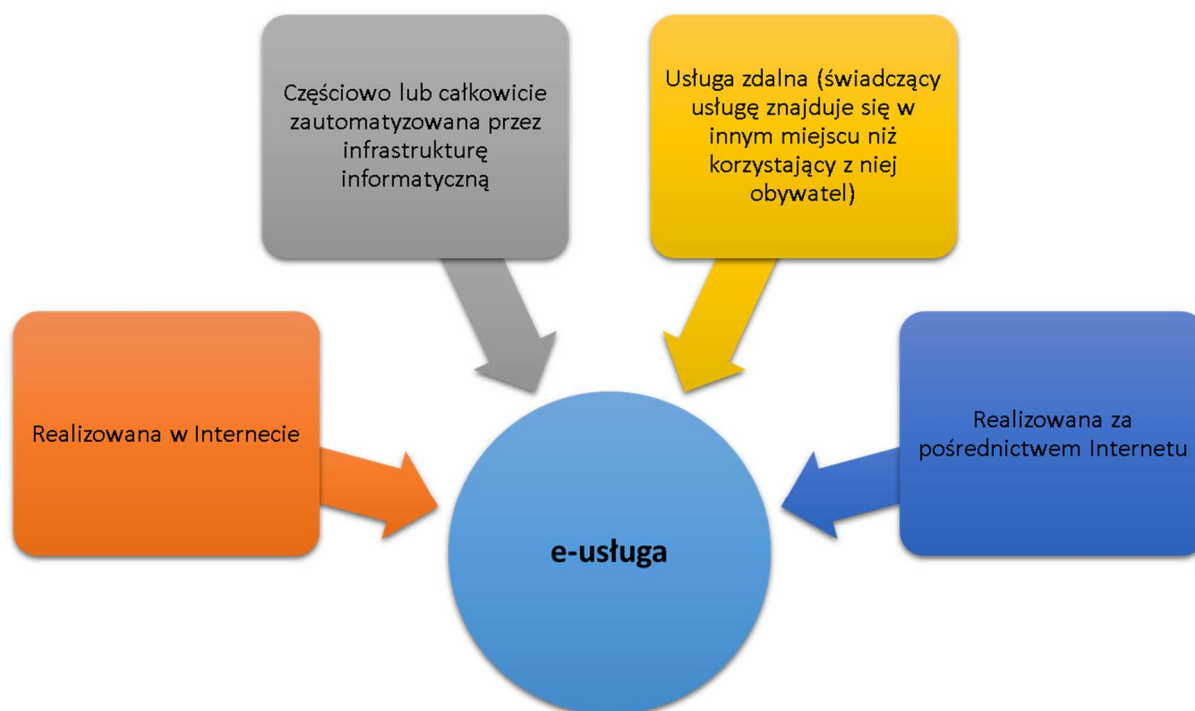


Źródło. Opracowanie własne

Pojęcie e-administracja w literaturze obcojęzycznej pojawia się, jako e-Government. Najprostsza definicja to „rozpowszechnianie i gromadzenie informacji i usług wewnątrz sektora publicznego i w celu świadczenia usług, podejmowania decyzji i wzrostu odpowiedzialności.” (OECD.org, 2020)

E-administracja w takim ujęciu oznacza dużo szersze pojęcie, ponieważ poza udostępnianiem szeregu usług drogą elektroniczną zawiera także modernizację całego systemu administracji po to, aby umożliwić i ułatwić dostęp do usług obywatelom. (Bogudzki, 2005) Tak, więc e-administracja ma być otwartym mechanizmem, który zapewni współpracę pracowników na różnych szczeblach, którzy działają na rzecz wspólnego celu, jakim jest załatwienie indywidualnych spraw obywateli oraz zaspokajaniu ich potrzeb. Aby lepiej zrozumieć podstawowe pojęcia z zakresu cyfrowego państwa należy wyjaśnić również, czym jest pojęcie usługi elektronicznej (e-usługi). (Por. Schemat 3)

Schemat 3 Podstawowe cechy definiujące e-usługi

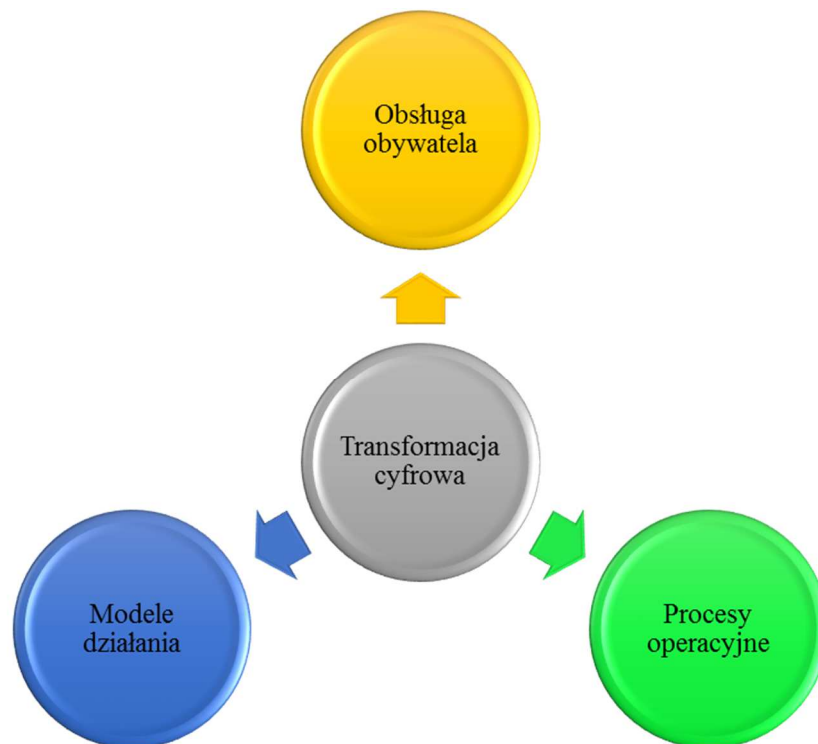


Źródło: opracowanie własne

Budowa usług cyfrowych w Polsce cały czas odbywa się w modelu rozproszonym. Istnieje wiele instytucji publicznych, które w trakcie swojej działalności budują i wdrażają własne usługi cyfrowe. Pomimo dużego wysiłku i niekiedy wydatkowania niemałych pieniędzy, efekty tych prac nie do końca są zadowalające. Często zamiast nowoczesnego rozwiązania spełniającego oczekiwania obywateli efektem prac jest „elektroniczne” narzędzie, które tym różni się od tradycyjnego sposobu załatwiania sprawy, że druk lub wniosek wypełniany jest przy pomocy komputera.

Transformacja cyfrowa Państwa tak naprawdę powinna polegać na świadczeniu usług publicznych drogą elektroniczną, które skierowane są do obywateli i związane z rozwojem nowoczesnego, cyfrowego społeczeństwa, wykorzystującego potencjał informacji sektora publicznego. Podejście do informatyzacji Państwa powinno być zintegrowane. Chodzi po prostu o to, aby wszelkie działania związane z tworzeniem i wdrażaniem systemów informatycznych były podporządkowane spójnemu obiegowi informacji w państwie. (Program zintegrowanej Informatyzacji Państwa, 2016) Cyfrowa transformacja wpływa na trzy obszary (Por. Schemat 4)

Schemat 4 Obszary, na jakie wpływa transformacja cyfrowa



Źródło: opracowanie własne na podstawie Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa.

W przypadku jednostek sektora publicznego transformacja cyfrowa jest szczególnie ważna. Zwykli obywatele i przedsiębiorcy oczekują, że forma kontaktu z instytucjami sektora publicznego odbywać się będzie na wszystkich możliwych kanałach kontaktu. (Por.Tab.1) Oczywiście wymaga to bardzo rozległych zmian w sposobie funkcjonowania całej administracji jednak w ostatnich latach w tym obszarze widać daleko idące zmiany.

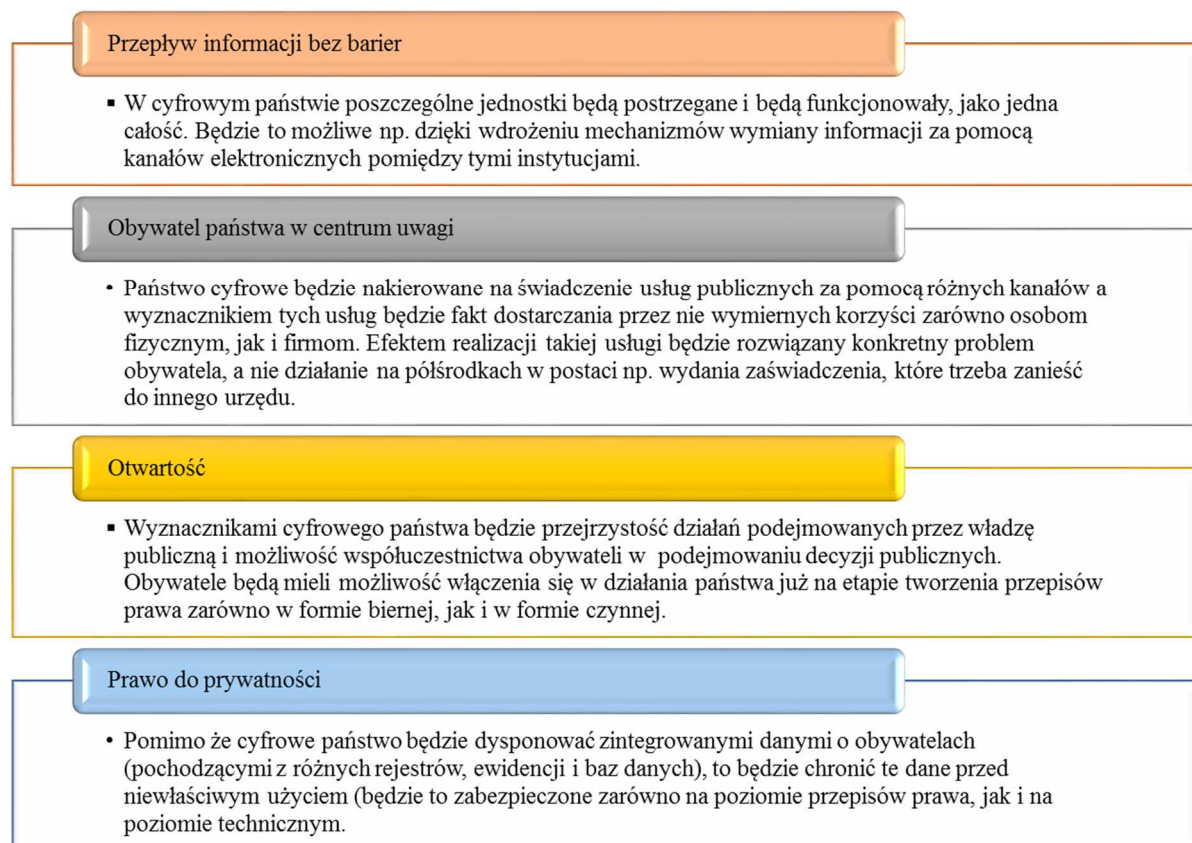
Tabela 1 Elementy cyfrowej transformacji

Obsługa obywatela	Procesy operacyjne	Modele działania
Zrozumienie potrzeb obywatela	Cyfryzacja procesów	Cyfrowo zmodyfikowana działalność
Wzrost wydajności obywatela	Cyfrowe stanowisko pracy	Nowe usługi cyfrowe
Punkt styku z obywatelem	Zarządzanie wydajnością	Nowe rynki geograficzne

Źródło: Opracowanie własne

Docelowym efektem cyfrowej transformacji będzie „cyfrowe państwo”, tj. państwo, którego fundament działania stanowić będzie kilka podstawowych idei (Sobczak, 2012) (Por. Schemat 5)

Schemat 5 Idee cyfrowej transformacji



Źródło: opracowanie własne na podstawie (Sobczak, 2012)

Ważna jest tutaj rola samego procesu transformacji, a nie dążenie do jakiegoś „idealnego stanu końcowego” dla administracji publicznej. Stąd tak istotne są wskazane powyżej fundamentalne zasady cyfrowego państwa. Co roku Komisja Europejska publikuje raport oceniający poziom zaawansowania procesu cyfryzacji administracji publicznej. Nazywany jest rankingiem indeksu gospodarki cyfrowej i społeczeństwa cyfrowego (DESI) i publikowany jest od 2014 roku. Od 2018 roku Polska zajmuje niezmiennie 20 miejsce. (Por.Tab.2)

Tabela 2 Miejsce Polski w Raporcie DESI 2018-2020

Cyfrowe usługi publiczne	Polska		UE
	miejsce	wynik	wynik
DESI 2020	20	67,4	72,0
DESI 2019	20	61,5	67,0
DESI 2018	20	54,9	61,8

Źródło: Opracowanie własne na podstawie raportów DESI.

Jak widać na przestrzeni kilku lat wynik w skali ogólnej rok do roku rośnie. Nie wystarczy to jednak, aby w ostatecznym rozrachunku podnieść pozycję Polski. W tabeli nr



3 przedstawiono najistotniejsze kategorie, które obrazują stan usług cyfrowych w Polsce na tle Unii Europejskiej.

Tabela 3 Wybrane kategorie realizacji usług cyfrowych z raportów DESI

Kategoria	Polska DESI 2018	Polska DESI 2019	Polska DESI 2020	UE DESI 2020
Użytkownicy usług administracji publicznej	45%	49%	54%	67%
Realizacja usług przez Internet (0-100)	80	84	87	90
Cyfrowe usługi publiczne dla przedsiębiorstw (0-100)	69	75	75	88
Ogólne wykorzystanie stałych Internetowych łączy szerokopasmowych	61%	60%	62%	78%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie raportów DESI

Jak widać z tabeli w zakresie cyfrowych usług publicznych dla przedsiębiorstw Polska od dwóch lat pozostaje na niezmiennym poziomie. To samo dotyczy wykorzystania internetowych łączy szerokopasmowych. Tu, co prawda jest nieznaczny wzrost jednak od średniej europejskiej dzieli Polskę jeszcze ponad 10 punktów procentowych. Z przytoczonych przykładów wyłania się bardzo niejednorodny obraz informatyzacji instytucji publicznych w Polsce. Są obszary, w których usługi cyfrowe w administracji publicznej są na bardzo zaawansowanym poziomie. Można zaliczyć do nich np. profil zaufany, który obecnie jest alternatywą dla podpisu kwalifikowanego. Kiedyś należało złożyć wniosek przez system ePUAP, a następnie pójść do punktu potwierdzającego i okazać dowód tożsamości. Tak było do 2016 roku. Wówczas ilość profili zaufanych wahała się na poziomie 400 tysięcy. Od 2016 roku zmieniono sposób potwierdzania profilu zaufanego integrując się z infrastrukturą informatyczna banków, a od 2019 możliwe jest potwierdzanie go również za pomocą dowodu osobistego z warstwą elektroniczną. Obecnie ilość potwierdzonych profili zaufanych przekracza ponad 8 mln.

Innym przykładem, który pokazuje, na czym polega istota transformacji cyfrowej administracji publicznej jest możliwość cyfrowego założenia jednoosobowej działalności gospodarczej. W tym przypadku po wypełnieniu formularza dane przesyłane są do Urzędu skarbowego, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz uzyskuje się wpis do CEIDG.



1.2 Funkcje transformacji Cyfrowej

Administracja publiczna w swoich założeniach opierała się na gromadzeniu, przechowywaniu oraz używaniu dokumentów papierowych. W konsekwencji powodowało powstawanie bardzo rozbudowanej obsługi biurowej. Dokumenty, które powstawały w toku czynności administracyjnych były gromadzone w formie papierowej, w szafach oraz specjalnie powołanych do tego celu archiwach.

Obieg dokumentów odbywał się w sposób fizyczny, tzn. były one przekazywane za pośrednictwem poczty lub bezpośrednio petentowi. Urzędnicy administracji publicznej „ręcznie” przepisywali dane, co powodowało tworzenie dodatkowych dokumentów. Pracownicy jednostek administracji publicznej wytwarzali informacje w postaci papierowych dokumentów urzędowych.

Jedną z cech tradycyjnego modelu administracji był nieoptymalny przepływ informacji w całej strukturze urzędów, co wpływało na słabą koordynację całego aparatu państwowego.

Tradycyjne podejście do administracji publicznej charakteryzuje się przede wszystkim przestrzeganiem procedur oraz hierarchicznym podejmowaniem decyzji. Ważną funkcją była także blokada związana z udostępnianiem informacji w zależności od opinii urzędnika wydającego decyzję administracyjną. Obywatelom tradycyjny model administracji publicznej kojarzy się z oczekiwaniem w kolejkach, koniecznością osobistego stawiennictwa w urzędach, długotrwałego załatwiania spraw urzędowych, sporządzania wielu kopii dokumentów, a także archiwizowania dokumentów w formie papierowej.

Tak, więc podstawową funkcją transformacji cyfrowej jest możliwość zaangażowania obywatela w najniższym możliwym stopniu w proces świadczenia usług publicznych. Można stwierdzić, że funkcje transformacji cyfrowej powinny dążyć do tego, aby „obywatel załatwił sprawę” a nie żeby „sprawa została załatwiona przez obywatela” Chodzi o to, aby potrzeby i korzyści obywatela były priorytetem.

Zrozumienie potrzeb odbiorców cyfrowej usługi jest kluczem do zaprojektowania właściwego, a przede wszystkim użytecznego rozwiązania. W tym zakresie podstawowe funkcje transformacji cyfrowej można przedstawić następująco:

- Na każdym etapie świadczenia cyfrowej usługi potrzeby obywatela są w centrum.
- Osobista wizyta obywatela w urzędzie to wyjątek. To oznacza, że usługi cyfrowe świadczone są niejako „w tle”



- Wszystkie dokumenty i sprawy kierowane do obywatela znajdują się w jednym repozytorium. Chodzi o to, aby obywatel mógł po nie sięgnąć w dowolnym momencie oraz żeby miał dostęp do dokumentów wydawanych wcześniej
- Podczas załatwiania dowolnej sprawy przez obywatela ma on na każdym jej etapie podgląd statusu załatwianej sprawy. Widzi, ile czasu jeszcze potrzeba, aby załatwić sprawę oraz otrzymuje powiadomienia w trakcie poszczególnych procesów
- Jeśli jakieś dane obywatela są w posiadaniu administracji państwowej to nie powinno się ich ponownie żądać od obywatela a uzupełnić w sposób automatyczny np. pobierając je z innej instytucji państwowej
- Bezpieczeństwo. Bezwzględnie wszystkie funkcje w ramach transformacji cyfrowej powinny zapewniać bezpieczeństwo danych obywatela.
- Niezawodność. Chyba jedna z najbardziej kluczowych funkcji transformacji cyfrowej.

Jak wiadomo niektóre procesy w administracji publicznej są bardzo skomplikowane lub wykraczają wręcz poza jedną instytucję. Funkcje transformacji cyfrowej powinny być tak zaprojektowane, aby uprościć i wyeliminować skomplikowane procesy. Można, więc ograniczyć liczbę kroków w danym procesie lub chociażby wyeliminować osobiste stawiennictwo obywatela.

Inną nieodzowną funkcją transformacji cyfrowej jest ponowne wykorzystanie danych. Chodzi o to, aby raz zgromadzone dane publiczne mogły być wykorzystywane w innych procesach. Funkcja ta jest ściśle powiązana z bezpieczeństwem i zapewnieniem poufności. Bez nich obywatel załatwiający dana sprawę w sposób cyfrowy nie będzie miał pewności, że transakcja, którą wykonuje jest bezpieczna.

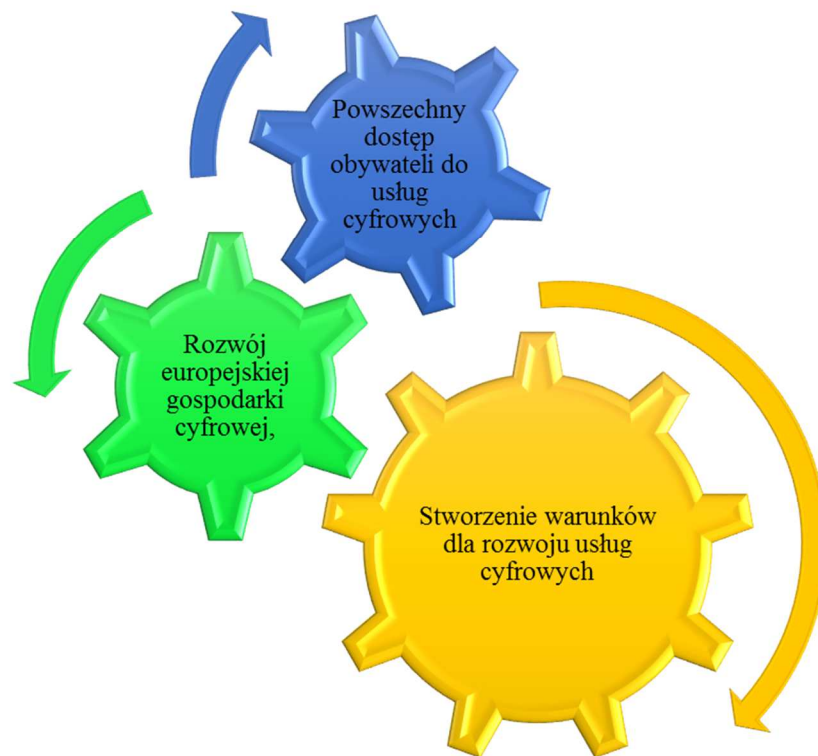
1.3 Przegląd działań zmierzających do cyfrowej transformacji Państwa.

Polska od 1 maja 2004 roku stała się członkiem Unii Europejskiej. Przystępując do Unii Europejskiej zaczęła również podlegać pod długofalowe strategie Europejskie. Strategią główną dla obszaru cyfrowej Europy jest strategia opublikowana w 2015 roku i nosząca nazwę „Jednolity Rynek Cyfrowy”.

Strategia opisuje inicjatywy mające na celu zbudowanie w Unii Europejskiej zintegrowanego cyfrowo obszaru gospodarczego, mogącego konkurować na światowym rynku cyfrowym. Wyróżnić można najważniejsze koncepcje i sformułowania zawarte w programie (Por. Schemat 6)



Schemat 6 Konceptcje zawarte w programie Jednolity Rynek Cyfrowy



Źródło: opracowanie własne strategii „Jednolity Rynek cyfrowy”

Głównym celem przedstawionych wyżej koncepcji i sformułowań jest usunięcie istniejących barier cyfrowych i w rezultacie, doprowadzenie do stworzenia jednolitego Europejskiego rynku cyfrowego. Dokument ma również powstrzymać kraje Unii przed samodzielnymi działaniami, które w jakiś sposób mogłyby uniemożliwić pełną integrację cyfrowych usług w ramach Unii Europejskiej. Dzięki temu ujednolicona „cyfrowa administracja” publiczna może przynieść korzyści przedsiębiorstwom i obywatelom w całej Unii europejskiej.

W dokumencie określono zasady odnoszące się do budowy elektronicznych usług publicznych. (Por. Schemat 7)

Schemat 7 Zasady odnoszące się do budowy elektronicznych usług publicznych



Źródło: opracowanie własne na podstawie koncepcji jednolitego rynku cyfrowego.

Cele zdefiniowane na poziomie Europejskim mają swoje odzwierciedlenie na poziomie poszczególnych krajów europejskich w tym Polski. Sięgając do historii Polski pierwszym dokumentem, który wprowadzał zaczątki elektronicznej administracji było rozporządzenie Ministra spraw Wewnętrznych z 28 czerwca, 1984 które regulowało obowiązek meldunkowy i prowadzenie ewidencji ludności. Zawarto w nim regulacje dotyczące prowadzenia ewidencji ludności w formie elektronicznego zapisu danych.

Kolejnym krokiem, który poszedł w kierunku elektronicznej administracji była ustawa z 6 września 2001 roku. Opisana ustawa zapoczątkowała obowiązek wydawania Biuletynu informacji elektronicznej w formie elektronicznej.

Bezspornie pierwszą regulacją po wstąpieniu Polski do Unii europejskiej, która w sposób kompleksowy opisywała proces cyfryzacji Państwa była ustawa z 17 lutego 2005 roku, która mówiła o informatyzacji instytucji realizujących zadania publiczne. W ustawie tej zawarty był również obowiązek sporządzenia planu Informatyzacji Państwa. Dodatkowo ustalono minimalne standardy dla systemów informatycznych w instytucjach administracji publicznej.



Podstawowym celem powstałego dokumentu było „osiągnięcie minimalnego stanu zgodności technicznej komponentów sprzętowych i programowych systemów teleinformatycznych używanych przez różne podmioty publiczne do realizacji swoich zadań” oraz „zapewnienie korzystnego środowiska prawnego w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego, w szczególności przez stworzenie ram normatywnych do funkcjonowania elektronicznej administracji”

Rezultatem tych działań miało być doprowadzenie do sytuacji, w której instytucje publiczne miały stać się miejscami zorientowanymi na potrzeby obywateli umożliwiając jednocześnie załatwienie spraw przez siedem dni w tygodniu i dostępnymi 24 godziny na dobę. Idea informatyzacji instytucji publicznych przejawiała się również w szeregu dokumentów (Por. Schemat 8)

Schemat 8 Dokumenty dotyczące informatyzacji instytucji publicznych



Źródło: opracowanie własne na podstawie opublikowanych dokumentów informatyzacji instytucji publicznych.

Aktualnie podstawowym dokumentem w zakresie budowy cyfrowego Państwa i usług elektronicznych jest „Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa na lata 2014-2022.

W dość szerokim opracowaniu nie tylko dokonano diagnozy szeregu bolączek spowalniających proces cyfryzacji administracji publicznej w ciągu kilku ostatnich lat, ale również pokazano, jak wygląda zarządzanie zasobami informatycznymi, które tak naprawdę wciąż jest całkowicie rozproszone i nieskoordynowane.

Poszczególne instytucje publiczne nie są w stanie wymieniać pomiędzy sobą danych pomiędzy stworzonymi systemami informatycznymi i aplikacjami na nich pracujących. Ukazuje również jak niski jest poziom korzystania z usług elektronicznych przez obywateli.

Na brak kompatybilności pomiędzy poszczególnymi systemami informatycznymi administracji publicznej wskazywał również raport dotyczący informatyzacji Państwa w latach 2004-2015. Wskazane tam wnioski to przede wszystkim chaotyczne działania w sprawie informatyzacji oraz działania wyspowe (silosowe), które charakteryzują systemy informatyczne całkowicie oderwane od istniejącej infrastruktury czy oprogramowania.

Ukazano również, jaki powinien być dalszy kierunek działań ze szczególnym uwzględnieniem ujednoczenia systemów informatycznych administracji publicznej. Jednym ze wskazanych kierunków była również elektronizacja świadczeń zdrowotnych.

1.4 Potrzeby cyfrowej transformacji instytucji publicznych.

Współcześnie bez wątpienia mamy do czynienia z nowymi formami komunikowania i nowymi formami społecznymi. Społeczeństwo informacyjne praktycznie cały czas ewoluuje i oczekuje coraz to nowych form komunikacji. Formy komunikacji przekładają się na potrzeby i oczekiwania wobec instytucji publicznych.

Z drugiej strony instytucje publiczne chcą być postrzegane, jako przyjazne i proobywatelskie. To znowu przekłada się na działania w kierunku obywateli. Obecnie nie ma praktycznie obszaru administracji publicznej, w której nie byłoby potrzeby zmiany, optymalizacji czy automatyzacji procesów.

Na przełomie lat w administracji publicznej powstało wiele różnych systemów informatycznych. Jeśli spojrzymy jednak całościowo na system usług dla obywateli to doskonale widać, że potrzeba zmian ukierunkowanych głównie na ujednoczenie istniejących systemów. Obecnie obywatele korzystający z możliwości komunikowania się z urzędami w formie elektronicznej zmuszeni są do zapoznania się z szeregiem witryn, które różnią się nie tylko szatą graficzną, ale przede wszystkim funkcjonalnościami i prezentacją danych.

Problem staje się tym bardziej widoczny, jeśli dodamy do tego całkowicie odrębna Platformę Usług elektronicznych stworzone od podstaw przez ZUS i Internetowe konto pacjenta, które można znaleźć pod adresem: pacjent.gov.pl. To ostatnie zawiera dane z NFZ i do niedawna dostępne było, jako zintegrowany Informator Pacjenta. (ZIP).

Poza wymienionymi wyżej potrzebami standaryzacji i ujednoczenia warstwy prezentującej dane dla obywateli istnieją jeszcze potrzeby cyfryzacji wewnątrz samych urzędów. Jeszcze kilka lat temu większość dokumentów wewnętrznych instytucji publicznych powstawała w wersji papierowej. Również w takiej wersji odbywał się ich dalszy obieg

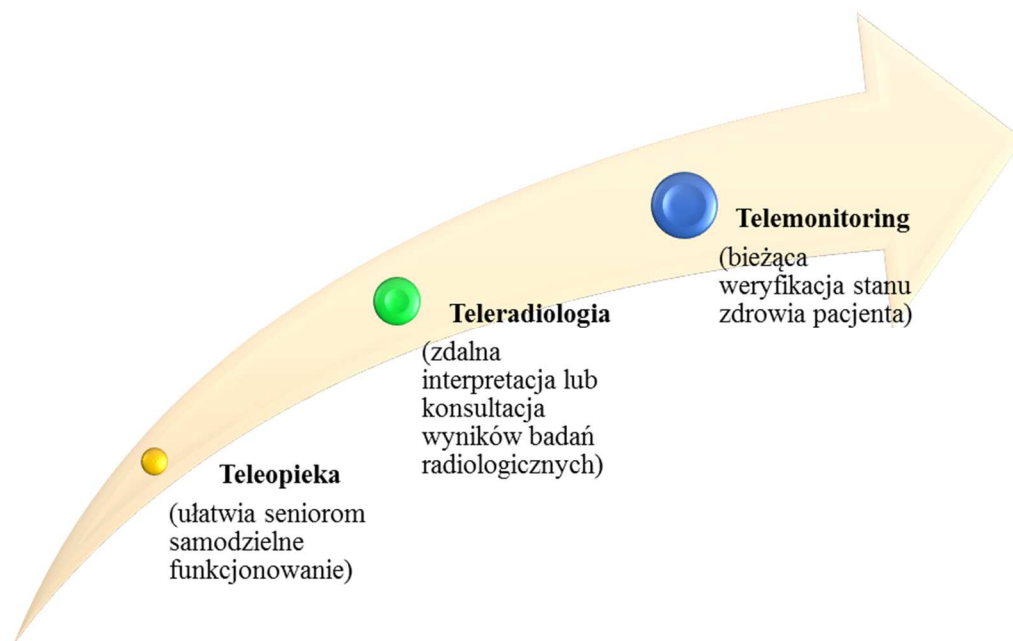


wewnątrz samej instytucji. Wręcz nie do pomyślenia było wysłanie pisma z jednego Urzędu do drugiego bez odręcznego podpisu. O ile urzędy spostrzegły konieczność wewnętrznej transformacji wytwarzanych dokumentów do wersji elektronicznej i ich usystematyzowania o tyle wysyłanie pisma na zewnątrz dalej odbywa się w wersji papierowej.

Jedną z głównych potrzeb transformacji cyfrowej, w której widać jednocześnie daleko idące zmiany jest pojęcie szeroko rozumianej telemedycyny. Pomijając sam fakt czasu oczekiwania na wizytę i dostępności lekarzy to niestety większość czasu zajmuje sam dojazd oraz załatwianie formalności na miejscu. Sama wizyta to zaledwie około 20 do 30 minut. Tradycyjny model bardzo znacząco angażuje, więc pacjenta jak również system opieki zdrowotnej. Oczywiście zawsze będzie konieczność bezpośredniego kontaktu z lekarzem jednak w dużej części przypadków taki kontakt nie jest potrzebny.

Już rok po wejściu Polski do Unii europejskiej znowelizowano ustawę o systemie informacji w ochronie zdrowia oraz niektórych innych ustaw (<https://dziennikustaw.gov.pl>, 2015) Nowelizacja umożliwiła lekarzom i lekarzom denty stom udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności. Dodatkowo w art. 42 ust. 1 umożliwiono orzekanie o stanie zdrowia pacjenta po zbadaniu jej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego. Otworzyło to drogę do realizacji kolejnych usług (Por. Schemat 9)

Schemat 9 Teleusługi medyczne.



Źródło: opracowanie własne na podstawie „Dziennika ustaw 2015”

Wszystkie te usługi nie byłyby możliwe do realizacji, gdyby nie upowszechniono zdalnych metod potwierdzania tożsamości.

Najbardziej znanym i promowanym jest „Profil zaufany” Wszystkie te potrzeby i ich konsekwentna realizacja to współpraca Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia.

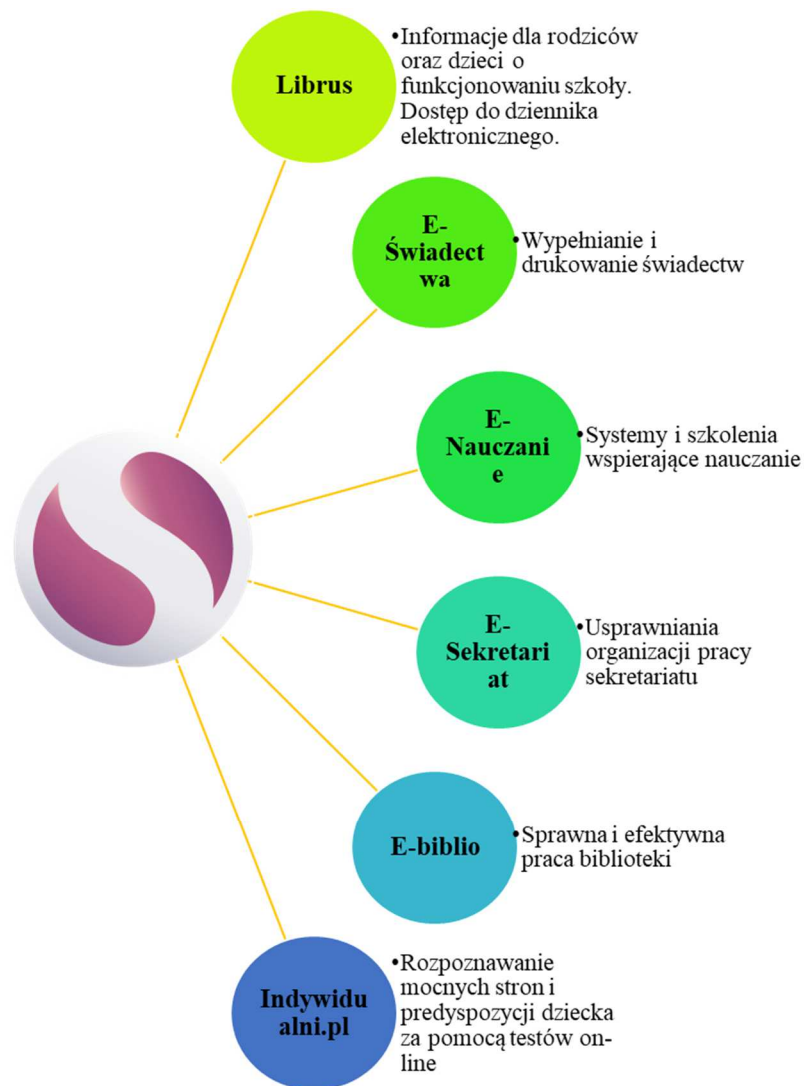
Pisząc o potrzebach cyfrowej transformacji w obszarze szeroko rozumianego pojęcia e-zdrowia nie należy zapomnieć o opiece farmaceutycznej. Co prawda nie ma jeszcze regulacji prawnych w tym zakresie, ale obecnie przedstawiono projekt ustawy o zawodzie farmaceuty. (sejm.gov.pl) Zgodnie z projektem w artykule w punkcie 4 punkt. 2 „Opieka farmaceutyczna to świadczenie zdrowotne w rozumieniu art. 5 pkt 40 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. 2019 r. poz. 1373, z późn. zm.5), udzielane przez farmaceutę i stanowiące dokumentowany proces, w którym farmaceuta, współpracując z pacjentem i lekarzem prowadzącym leczenie pacjenta, a w razie potrzeby z przedstawicielami innych zawodów medycznych, czuwa nad prawidłowym przebiegiem indywidualnej farmakoterapii”

Opiekę farmaceutyczną należy umieścić w stworzonych rozwiązaniach dla systemu e-zdrowia w taki sposób, aby możliwe było świadczenie najwyższej, jakości usług dla obywatela (pacjenta) Wydaje się, więc że integracja aptek z Internetowym kontem Pacjenta to kolejny krok, aby zbudować w pełni kompleksowe usługi cyfrowe. W ten sposób farmaceuci mieliby wgląd w to, jakie leki pacjenci zażywali w przeszłości oraz w to, jakie zażywają aktualnie.

Kolejną bardzo zauważalną potrzebą wymagającą cyfrowej transformacji jest system edukacji. Jak dalekie powinny tu nastąpić zmiany pokazała dobitnie epidemia koronawirusa. Odsłoniła słabości w zakresie poziomu cyfryzacji praktycznie całego szkolnictwa. W warunkach normalnego funkcjonowania placówek skupiano się głównie na cyfryzacji samego systemu nauczania jak również jego wyników. Potrzeby w tym zakresie zaowocowały stworzeniem w ramach platformy Librus wielu usług wspomagających szkołę (LIBRUS PORTAL, 2020) (Por. Schemat 10)



Schemat 10 Platformy elektroniczne wspomagające e-nauczanie.



Źródło: opracowanie własne na podstawie (LIBRUS PORTAL, 2020)

Natomiast w dobie pandemii zostały obnażone bardzo duże braki w poziomie „cyfrowych” kompetencji nauczycieli. Większa część miała po prostu problem z zaplanowaniem i zdalnym przeprowadzeniem zajęć. Nietrudno przewidzieć, jakie były rezultaty. Większa część zajęć albo odbywała się z opóźnieniem albo nie odbywała się wcale.

Dodatkowo szkoły borykały się z brakiem sprzętu do zdalnego nauczania. Brak sprzętu dotyczył zresztą nie tylko szkół, ale również i uczniów. Po prostu większość z nich dzieli sprzęt komputerowy z rodzeństwem lub rodzicami. Widać, więc że potrzeby w tym zakresie są bardzo duże. Z jednej strony należy położyć dużo większy nacisk na samą edukację nauczycieli w sposobie przygotowania i prowadzenia zdalnych zajęć z drugiej zaś stworzyć np. regulacje dla możliwości zdalnego egzaminowania na wszystkich etapach edukacji.

Aby w ogóle móc myśleć o zdalnej edukacji niezbędne jest również stworzenie niezbędnej infrastruktury w postaci szybkiego dostępu do Internetu jak również do kursów

e- learningowych i cyfrowych zawartości takich jak e-podręczniki. Duże potrzeby są również ze strony samych uczniów. Większość z nich dzieli sprzęt do nauki zdalnej z rodzeństwem. Część uczniów szczególnie z małych miejscowości nie posiada w ogóle dostępu do Internetu. Wciąż trudno, więc mówić o równych szansach uczniów z dużych i małych miast. Warto, więc zadbać by usługi cyfrowe w edukacji wykraczały poza korzystanie z dziennika elektronicznego.



Rozdział 2.

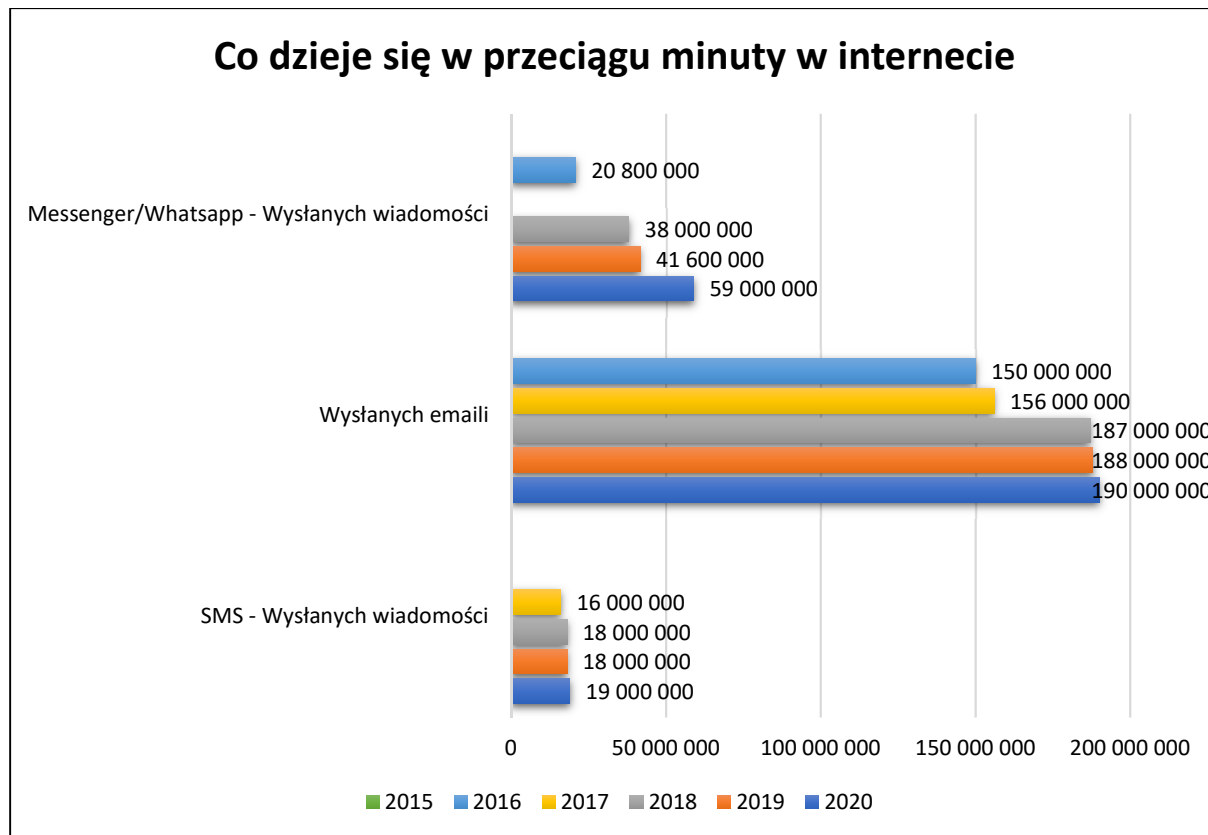
Zagrożenia i problemy związane z transformacją cyfrową instytucji publicznych.

2.1 **Możliwości implementacji transformacji cyfrowej w instytucjach publicznych**

Obecnie nie wyobrażamy już sobie wykonywania codziennych obowiązków służbowych bez komputera, tabletu czy smartfona. Urządzenia i usługi cyfrowe są praktycznie wszechobecne. Transformacja dotyka praktycznie wszystkich stref życia. Chcąc wskazać, jakie są możliwości implementacji transformacji cyfrowej w instytucjach publicznych należy najpierw pokazać potencjał, jaki kryje się w cyfrowych usługach. Pracując i wykonując codzienne czynności takie jak wysyłanie emalii, wiadomości tekstowych czy komunikując się poprzez komunikatory internetowe nigdy nie zastanawiamy się, jaka jest globalna skala takiej komunikacji. Dla nas po prostu są to standardowe czynności, które wykonujemy codziennie. Dla zobrazowania jak daleko technologia wkroczyła już w nasze życie warto pokazać, co dzieje się w wirtualnym świecie w przeciągu jednej minuty oraz jak to zmieniało się na przestrzeni lat. Co roku opracowywane jest zestawienie przez przez Lori Lewis i Chadda Callahana z Cumulus Media które dotyczy statystyk z użytkowania największych serwisów społecznościowych i aplikacji mobilnych. (Lori Lewis i Chadda Callahana, 2018) (Por. Wykres 1)



Wykres 1 Ilość operacji wykonywanych w ciągu minuty za pośrednictwem popularnych aplikacji internetowych.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Lori Lewis „What Happens In An Internet Minute”

Jak widać w 2020 roku w przeciągu minuty wysyłamy około 190 mln emaili i około 59 mln wiadomości poprzez komunikatory internetowe. Widać również, że co prawda wciąż wysyłanych jest około 19 mln SMS na minutę jednak to komunikatory internetowe rejestrują największą dynamikę wzrostu.

Odnosząc to do możliwości implementacji usług cyfrowych w instytucjach publicznych należy wskazać, że w 2020 r. osoby korzystające w ciągu ostatnich 12 miesięcy z usług administracji publicznej w Polsce przez Internet stanowiły ponad 41% populacji. Rok do roku powiększa się również grupa osób, które korzystają z opcji wysyłania wypełnionych formularzy. W roku 2020 stanowiło to 33,5%(Por. Tab. 4)

Tabela 4 Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu

Wyszczególnienie	2018	2019	2020
Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu	35,5%	40,4%	41,9%
Wyszukiwanie informacji na stronach administracji publicznej	24,4%	24,9%	27,2%
Pobieranie formularzy urzędowych	22,1%	24,6%	25,4%
Wysyłanie wypełnionych formularzy urzędowych	24,6%	31,4%	33,5%

Źródło: Opracowanie własne

Można, więc stwierdzić, że w roku 2021 prawie połowa osób korzystających z Internetu będzie korzystać z usług administracji publicznej.

2.2 Problemy transformacji cyfrowej w kontekście społecznym.

Proces informatyzacji przestrzeni społecznej w Polsce tak naprawdę rozpoczął się w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku. Swym zakresem obejmował przede wszystkim cyfryzację przestrzeni administracyjnej i edukacyjnej zarówno w sferze publicznej jak i prywatnej. Można więc pokusić się o stwierdzenie, że obecnie nie jest możliwe funkcjonowanie i rozwój bez wykorzystania komputera z dostępem do internetu. Jakże zatem mogą być problemy transformacji cyfrowej w kontekście społecznym. Należy najpierw zdefiniować pojęcie wykluczenia cyfrowego. Do podstawowych czynników w dalszym ciągu zaliczyć można brak dostępu do Internetu. Dla osób na co dzień żyjących w miastach jest to sytuacja niewyobrażalna. Dostęp do Internetu możliwy jest praktycznie w całej przestrzeni miasta, jednak wystarczy odjechać niekiedy 20-30 km od granicy miasta, a sytuacja potrafi zmienić się diametralnie na niekorzyść.

Innym nie mniej ważnym czynnikiem jest brak kompetencji i umiejętności osób korzystających z najnowszych technologii. O wykluczeniu cyfrowym możemy również mówić w kontekście braku możliwości podnoszenia kompetencji rozumianych, jako brak szkoleń, możliwości edukacji i działań administracyjnych. Tak, więc podejmowane działania w zakresie informatyzacji i procesu cyfryzacji powinny dotyczyć każdego. Tyko wtedy będzie można mówić o cyfrowym społeczeństwie. Kontaktując się z osobami aktywnymi zawodowo nietrudno zauważyć, że osoby, które aktualnie zbliżają się do wieku emerytalnego posiadają najmniejsze kompetencje cyfrowe. To samo dotyczy również seniorów. W przypadku tych pierwszych uwidacznia się to, jako wykluczenie zawodowe (nie są po prostu w stanie realizować stawianych im zadań za pomocą nowoczesnych technologii), a w przypadku tych drugich, jako wykluczenie społeczne.



O wykluczeniu cyfrowym możemy mówić wówczas, kiedy istnieje różnica w dostępie i korzystaniu z komputerów oraz Internetu głównie przy uwzględnieniu płci i wieku, a także zróżnicowaniu geograficznym. Utrudnia to w znacznym stopniu transformację cyfrową w kontekście społecznym. Po prostu nie można dotrzeć do określonych grup osób niezależnie od wieku, kiedy np. w danym regionie uwarunkowania geograficzne uniemożliwiają uruchomienie technologii komunikacyjnych. Właściwie, jako społeczeństwo jesteśmy od kilkudziesięciu lat w permanentnych zmianach technologiczno-informatycznych.

Obecnie zmiany w sprzęcie komputerowym, oprogramowaniu czy telefonach komórkowych są tak duże, że obecne np. smartfony praktycznie wyparły z rynku klawiszowe telefony komórkowe i kompaktowe aparaty cyfrowe. Moc obliczeniowa obecnych smartfonów kilkukrotnie przewyższa wydajność komputerów biurowych sprzed kilku lat. Tak, więc to, co dziś jest szczytem technologii jutro staje się przestarzałą technologią zmuszając nas tym samym do ciągłych zmian i uczenia się.

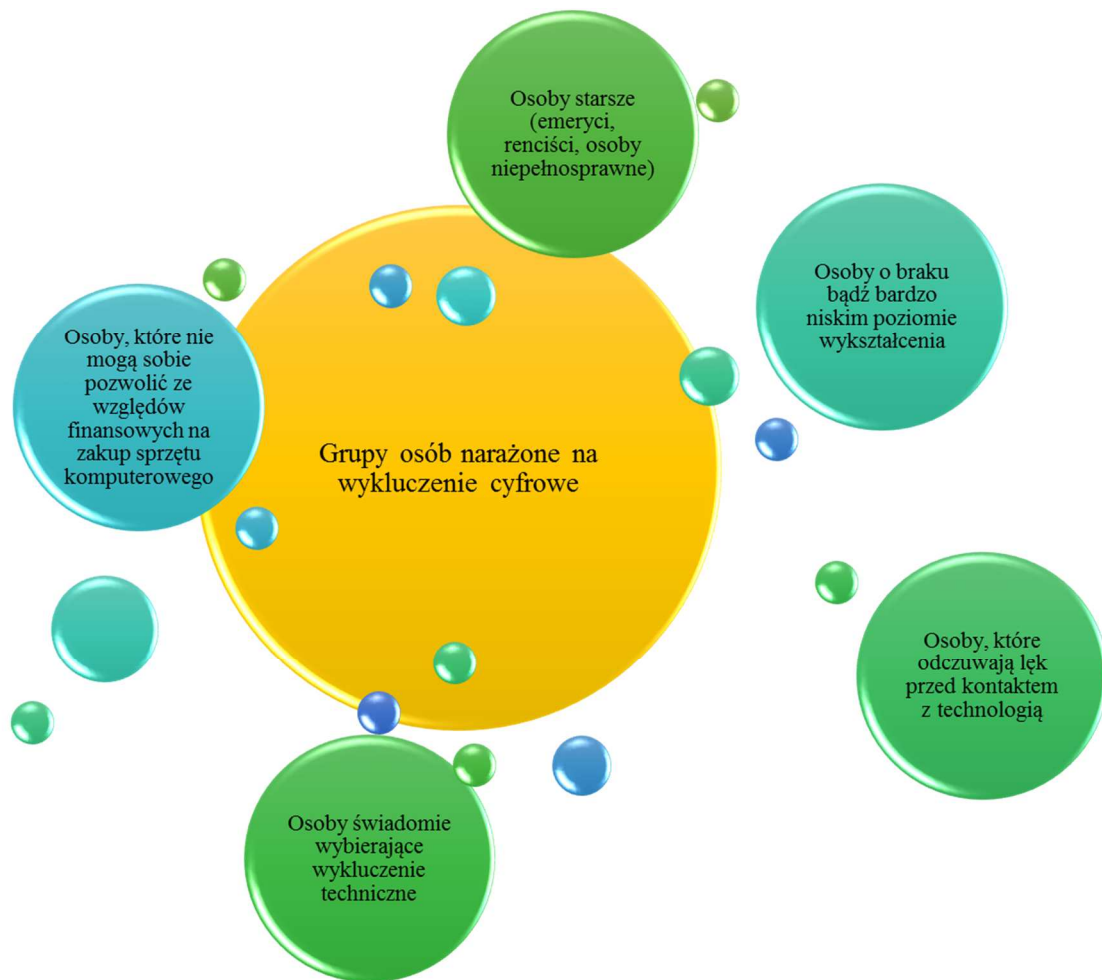
Można, więc stwierdzić, iż wykluczenie cyfrowe jest bardzo podobne do wykluczenia społecznego, a to ostatnie definiowane jest, jako sytuacja, w której brak jest możliwości pełnienia ról społecznych przez osobę lub grupę osób i korzystania infrastruktury społecznej czy dóbr publicznych. W przypadku wykluczenia cyfrowego będziemy mówić o tym, że posiadając narzędzia w postaci technologii nie będziemy potrafili z nich skorzystać, ponieważ nie będziemy posiadali odpowiednich umiejętności.

Warto zauważyć również, iż o wykluczeniu cyfrowym możemy mówić zarówno w przypadku braku możliwości skorzystania z usług cyfrowych oferowanych przez instytucje publiczne, ale również z brakiem dostępu do rozrywki czy bieżących informacji. Pojęcie wykluczenia cyfrowego kojarzy się głównie z problemem osób starszych, czyli z pokoleniem osób nieaktywnych zawodowo. Dla nich przecież produkujemy nawet telefony komórkowe, które są prostsze w obsłudze. Tym samym niejako traktujemy seniorów, jako osoby już wykluczone cyfrowo, a więc nieuczestniczące w transformacji cyfrowej.

Można pokusić się aby zdefiniować grupę osób, które narażone są na wykluczenie cyfrowe. (Por. Schemat 11)



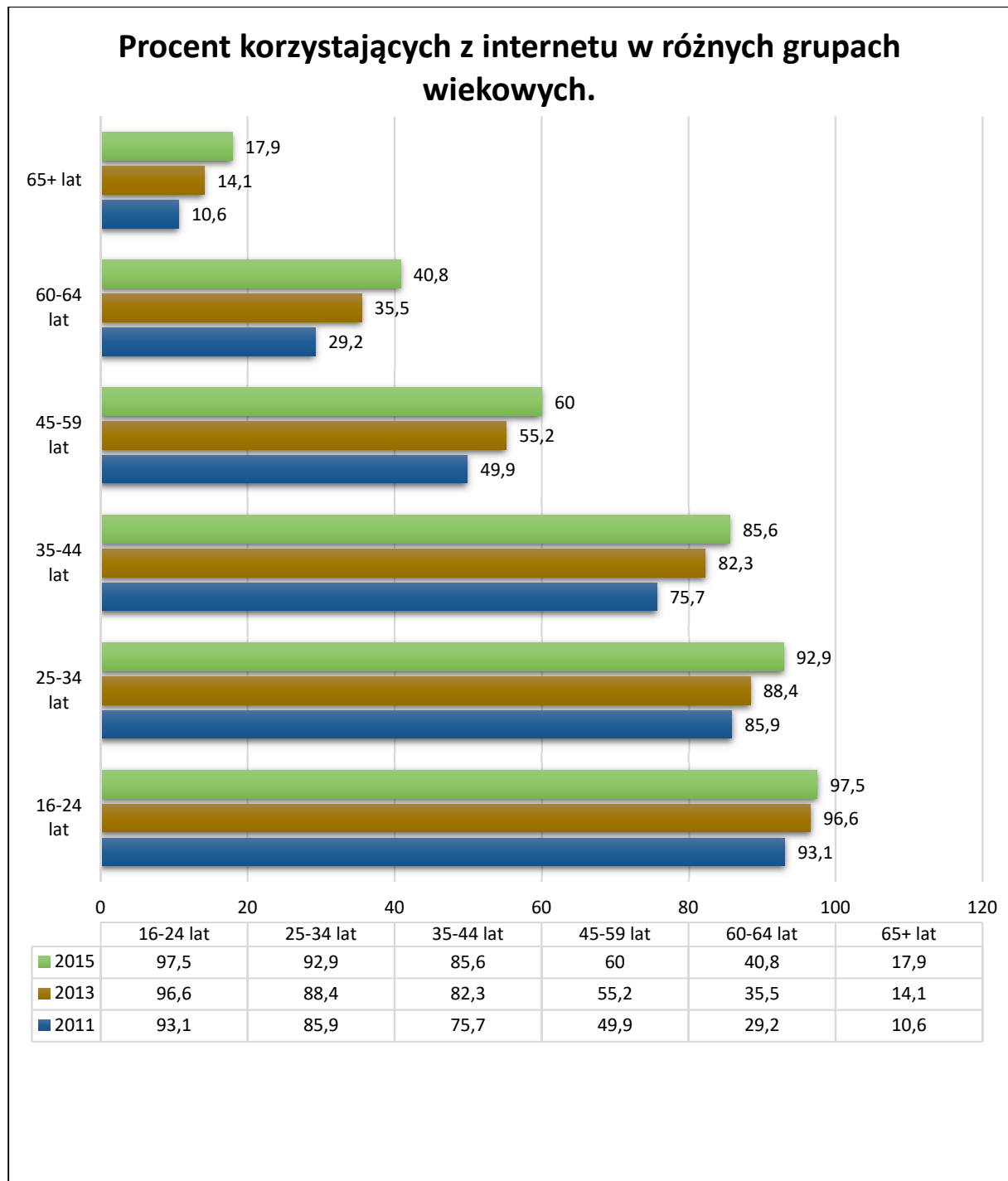
Schemat 11 Grupy osób narażone na wykluczenia cyfrowe



Źródło: opracowanie własne

Wykluczenie cyfrowe może zatem dotknąć zarówno osoby znajdujące się w sferze zdefiniowanych wyżej grup, ale również osób nie potrafiących efektywnie wykorzystać technologii informatycznych. (Por. Wykres 2)

Wykres 2 Procent osób korzystających z Internetu w różnych grupach wiekowych w latach 2011 – 2015



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Diagnoza Społeczna 2015

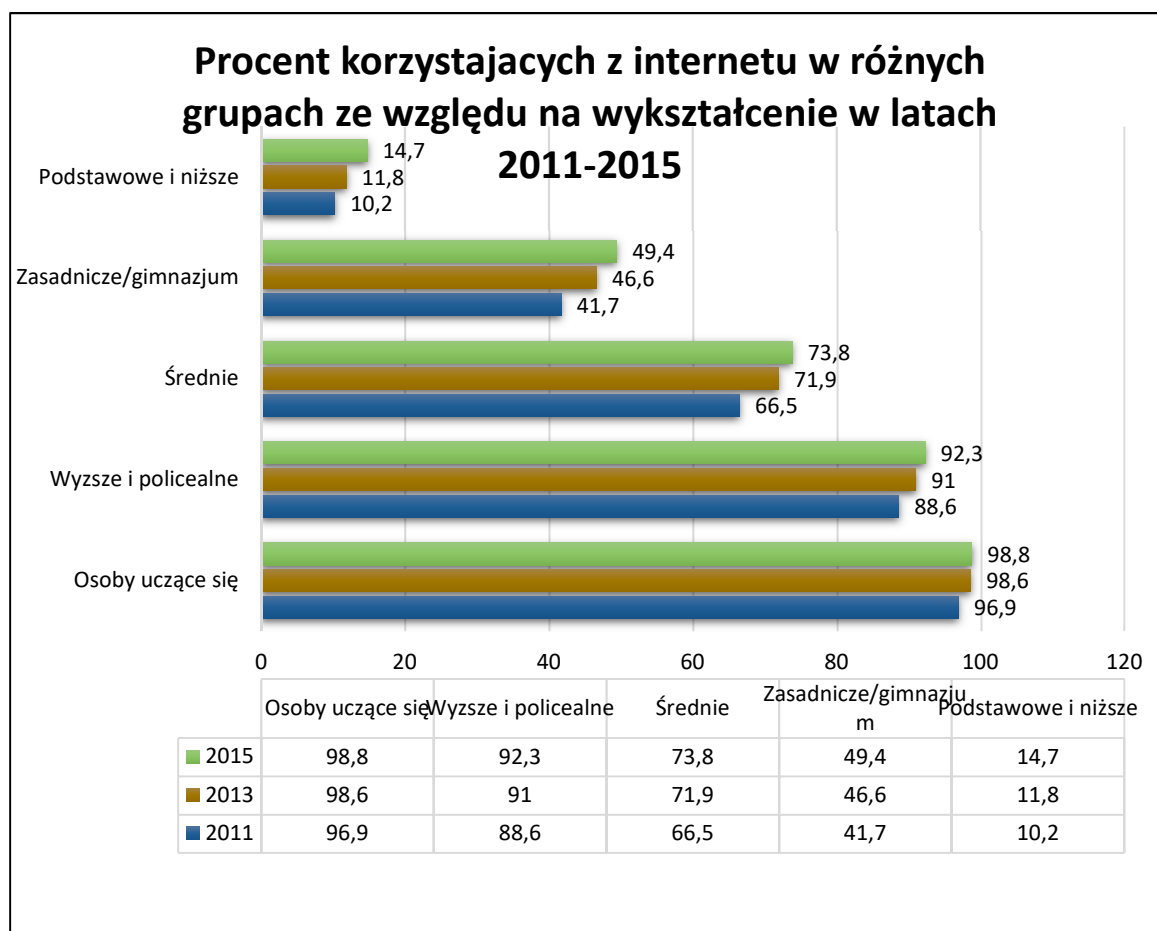
Bezwzględnie głównym czynnikiem, który w najwyższym stopniu wpływa na to czy korzystamy z Internetu jest wiek. Z danych wynika, iż z komputera korzysta ponad 97% osób w wieku 16 i więcej lat. Wśród osób w wieku 35 lat i więcej odsetek ten jest równie wysoki, bo sięga ponad 85%. Główne różnice uwidaczniają się u osób w wieku powyżej 60 lat. Tutaj



już tylko niewiele ponad 40% osób korzysta z Internetu. Jeszcze bardziej widoczne to jest u osób powyżej 65 roku życia. Tutaj odsetek spada do niecałych 18%. Wyraźnie, więc widać, że problemy transformacji cyfrowej w kontekście społecznym uwypuklają się wraz z wiekiem. Istotnym jest, więc zadbanie o te grupy społeczne przy tworzeniu portali internetowych i aplikacji w taki sposób, aby dalej nie pogłębiała się uwidoczniiona dysproporcja.

Co ciekawe ale, duże różnice w korzystaniu z Internetu związane są także z wykształceniem. W zgodzie z danymi w 2015 roku z Internetu korzystały praktycznie wszystkie osoby uczące się a także ponad 90% osób z wyższym wykształceniem. (Por. Wykres 3)

Wykres 3 Procent korzystających z Internetu w różnych grupach ze względu na wykształcenie w latach 2003-2015



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Diagnoza Społeczna 2015



Osoby z wykształceniem zawodowym to już niespełna 49% korzystających z Internetu. Widać również jak mały procent osób z wykształceniem podstawowym korzysta z Internetu. Jak wynika z danych demograficznych nasze społeczeństwo cały czas się starzeje. Proces ten związany jest z niżem demograficznym i bezpośrednio związany jest z koniecznością dłuższego świadczenia pracy. Na „cyfrowe starzenie” się społeczeństwa ma również wpływ ciągle i rosnące z informatyzowanie przestrzeni zarówno prywatnej jak i zawodowej.

Obecnie praktycznie nie ma już pracy w biurze bez znajomości obsługi komputera czy edytora tekstowego. W związku z podniesieniem wieku emerytalnego zwiększy się grupa osób powyżej 65 roku życia, która wciąż będzie aktywna zawodowo. Będąc wykluczonym cyfrowo nie będzie możliwe dalsze efektywne świadczenie pracy. Niezaprzeczalnym jest fakt, iż wraz z wiekiem maleje umiejętność korzystania z nowych technologii. My sami wycofujemy się wtedy z życia społecznego. Osoby w wieku emerytalnym uważają, że będąc na emeryturze po prostu nie muszą korzystać z dobrodziejstw technologii cyfrowych.

Można, więc stwierdzić, że problemy w kontekście społecznym przy transformacji cyfrowej związane są nie tylko z osobami, 50+ ale również w znacznym stopniu mogą się objawić przy niskim poziomie wykształcenia społeczeństwa.

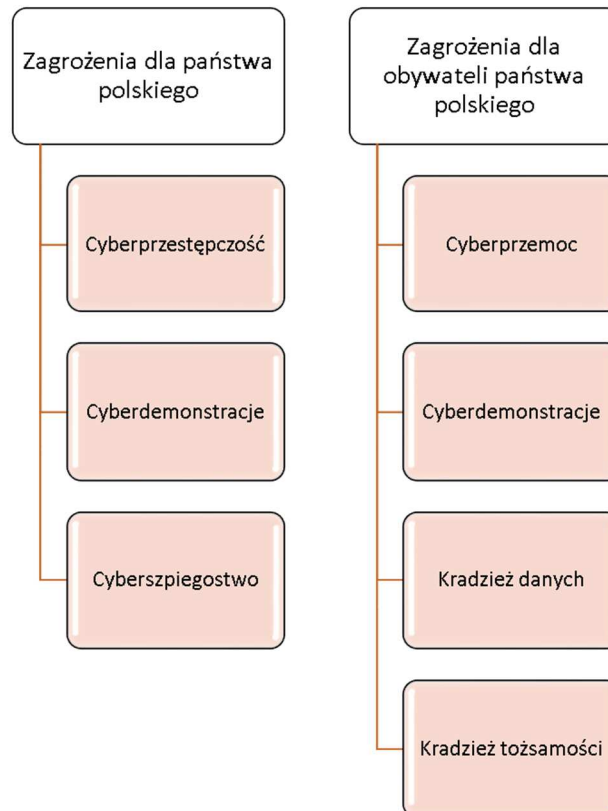
2.3 Zagrożenia związane z transformacją cyfrową.

Intensywny rozwój nowych technologii powoduje pojawienie się nowych zagrożeń w sensie społecznym. Obecnie jest, bowiem coraz więcej dziedzin, które nie tylko wymagają skomputeryzowania stanowisk pracy czy całych systemów rozliczeniowych, ale również wymagają podłączenia do Internetu. Instytucje generują obecnie bardzo wiele informacji zapisywanych w sposób elektroniczny i udostępnianych za pośrednictwem Internetu interesariuszom. Dostęp do informacji za pośrednictwem Internetu możliwy jest dla bardzo szerokiego grona osób przy zachowaniu relatywnie niskich kosztów. Kontakt obywatela z administracją publiczną do pewnego momentu odbywał się wyłącznie drogą papierową. Kiedy stopniowo administracja publiczna zaczęła przechodzić na model cyfrowy a dostęp do danych stał się powszechny pojawiło się zjawisko ataków informatycznych na dane, jakie udostępniane były obywatelom. Słowo cyberprzestrzeń zafunkcjonowało pierwszy raz w 1984 roku. Użył go amerykański pisarz science fiction Wiliama Gibson. Cyberprzestrzeń została wtedy określona, jako wygenerowany świat wirtualnej rzeczywistości utworzony przez komputer. (Gibson, 2009) Samo pojęcie cyberbezpieczeństwa zostało uregulowane w Ustawie z 30 sierpnia 2011 roku o zmianie ustawy o stanie wojennym i kompetencjach Naczelnego Dowódcy Sił Zbrojnych. Ustawa definiuje pojęcie cyberprzestrzeni, jako „przestrzeń przetwarzania i wymiany informacji tworzonej przez systemy teleinformatyczne” W kolejnym



dokumencie zwanym Doktryną Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej wyjaśniono z kolei, że cyberprzestrzenią jest „przestrzeń przetwarzania i wymiany informacji tworzona przez system teleinformatyczny wraz z powiązaniem między nimi oraz relacjami z użytkownikami” (Polskiej, 2005) (Por. Schemat 12)

Schemat 12 Rodzaje zagrożeń w cyberprzestrzeni i ich odbiorcy



Źródło: opracowanie własne na podstawie (Polskiej, 2005)

Powyższy schemat przedstawia zdefiniowane rodzaje zagrożeń w kontekście państwa polskiego a także jego obywateli.

Cyberprzestępczość zdefiniowana jest jako jedno z pierwszych zagrożeń państwa polskiego. Związana jest głównie z korzyściami finansowymi lub materialnymi które można odnieść po ataku na instytucje państwowe lub prywatne. Ataki przeprowadzane są zarówno przez pojedyncze osoby ale również i zorganizowane ugrupowania przestępcze. Ataki mogą prowadzić w sposób bezpośredni lub pośredni do określonych strat finansowych lub materialnych.

Kolejnym zidentyfikowanym zagrożeniem dla państwa polskiego są cyberdemonstracje. Dla zobrazowania zjawiska należy przywołać tu bardzo spektakularną demonstrację w sprawie zapisów ACTA. Na początku polegała na masowym blokowaniu stron

internetowych, które należały do administracji państwowej. Kolejnym krokiem były ataki na serwery rządowe. Ataki miały miejsce na strony internetowe między innymi Kancelarii Sejmu, Kancelarii Prezydenta, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwa Spraw Zagranicznych, Ministerstwa Sprawiedliwości, Ministerstwa Edukacji Narodowej, Kancelarii Senatu, Ministerstwa Kultury, Ministerstwa Obrony Narodowej, Komendy Głównej Policji oraz Centralnego Biura Antykorupcyjnego. Miały one na celu przeciążenia serwerów udostępniających strony WWW tych instytucji. Innym przykładem mogą tu być tzw. hakywiści. Pojęcie to powstało od połączenia słów dwóch słów *hacking* i *activism*. (P.Krapp, 2015) Osoby zajmujące się hakytywizmem za pomocą komputerów i sieci promują cele społeczne i polityczne, np. takie jak wolność słowa czy prawa człowieka. Takie działania bardzo często prowadzą do powstawania protestów lub aktywizmu politycznego i społecznego, czyli do cyberdemonstracji. Cyberdemonstracje można więc zdefiniować, jako zbiorowe zgromadzenia mające na celu wyrażenie zdania protestujących przeciw danej sprawie która dotyczy Internetu.

Cyberszpiegostwo to kolejne zidentyfikowane zagrożenie. Definiowane jest jako zdobywanie informacji i materiałów w cyberprzestrzeni przez służby wywiadowcze. Dotyczy to nie tylko wykradania danych czy informacji na temat nowoczesnych technologii ale również poufnych danych dotyczących Państwa. Przy czym do zdobycia informacji i materiałów wykorzystuje się różne techniki i metody. To czy na przestrzeni lat tego typu zdarzenia miały miejsce w Polsce nie wiadomo. Żaden kraj nie przyznaje się wprost do tego typu działaniom skierowanym przeciwko niemu. Jest to jedno najczęstszych zagrożeń, które szerzy się na skale światową. (R.Białoskórski, 2011)

Można stwierdzić, że rzeczywistość wirtualna (Internetowa) stała się odzwierciedleniem realnego świata i tak jak w realnym świecie pojawiły się zagrożenia takie jak wyłudzacze, pedofile czy hakerzy. Z racji poczucia anonimowości stała się również miejscem komunikowania się terrorystów.

Państwa prowadzące działania wywiadowcze również wykorzystują Internet do swoich działań. Agresja kierowana w stronę innych państw prowadzi do cyberwojny. Mnogość urządzeń technicznych, jakimi się obecnie posługujemy sprzyja wykorzystaniu ich do wyłudzenia poufnych informacji. Najczęściej odbywa się to poprzez zainfekowania urządzenia wirusem lub innym szkodliwym oprogramowaniem. Wszystkie przytoczone tu zagrożenia w sposób bezpośredni odnoszą się do transformacji cyfrowej.

Jako przykład można tutaj podać jeden z największych cyberataków na świecie, który miał miejsce 12 maja 2017. Atak objął 99 państw i 75 000 zarażonych komputerów. Do państw,



które ucierpiały najbardziej przez atak były Rosja, Ukraina, Indie, Włochy, Tajwan, Chiny Wielka Brytania i Stany Zjednoczone. Atak zablokował wówczas dostęp nie tylko do sieci komórkowych ale również do systemów służby zdrowia. (R.Muczyński, 2017) Nikomu w bezpośredni sposób nie udowodniono winy.

Szybki rozwój technologii komunikacyjnych oraz ich obecność w wielu aspektach ludzkiego życia i wysoki stopień uzależnienia od cyberprzestrzeni cały czas kształtuje współczesne społeczeństwo. Globalna ekspansja sieci społecznościowych, takich jak np. Facebook zdominowały codzienne życie, ale równocześnie stworzyły problem, który grozi wymknięciem się spod kontroli. Trojany, robaki i wirusy są instalowane na komputerach oraz urządzeniach przenośnych w celu przejęcia kontroli i zdobycia hasła do m.in.: rachunków bankowych, danych Facebooka, zdjęć lub adresów e-mail. Jednak, aby doszło do włamania nie zawsze wymagana jest obecność tylko usterki w oprogramowaniu czy też tylko błędu po stronie użytkownika. Kradzież kart kredytowych, danych lub tożsamości, oszustwa bankowe, i szantaż to tylko kilka przykładów, które świadczą o szerokim wachlarzu wirtualnych przestępstw w realnym świecie.

Luka techniczna oraz naiwność bądź nieostrożność często prowadzi do np. otwarcia wiadomości z zainfekowanym załącznikiem. Dziś, powstanie sieci społecznych i bogactwo informacji, które eksponowane są na widok publiczny, prowadzą do tego, że ludzka natura jest słabsza niż kiedykolwiek i bardziej skłonna na poddawanie się pokusom.

Przez Internet każdy przestępca, który poświęci trochę czasu może wiedzieć wiele o każdym niemal użytkowniku i może te informacje wykorzystać. Logiką takiego oszustwa jest np. stworzenie wiarygodnej wiadomości, która w przekonaniu ofiary ma pochodzić od osób, którym ufa, czyli od członka rodziny bądź przyjaciela lub kolegi. Celem takiego działania jest budowanie zaufania, a następnie kradzież danych. Informacje, które są zbierane za pośrednictwem aplikacji i ze wszystkich portali społecznościowych, stanowią źródło wiedzy na temat rodzin, przyjaciół i współpracowników atakowanej osoby. Taki zasób danych jest nieoceniony i kiedy trafi w ręce napastników, którzy mogą przeprowadzić spersonalizowany atak ofiara musi wykazać się bardzo dużą świadomością aby atak się nie powiódł.

Mimo niewątpliwych zalet, które pojawiają się przy transformacji cyfrowej, można też wyodrębnić dość sporo wad z nią związanych. Internet jest idealnym miejscem dla hakerów oraz przestępców internetowych. Wraz z ciągłym rozwojem technologii hakerzy są coraz bardziej efektywni i udaje im się uzyskiwać dostęp do coraz pilniej strzeżonych informacji.



Cyberprzestrzeń jest również źródłem wielu zagrożeń dla bezpieczeństwa zewnętrznego i wewnętrznego państwa. Ze względu na znaczenie dla Państwa przeciwdziałanie takim zagrożeniom powinno być dla rządzących priorytetem.

Aby w bezpieczny sposób można było wdrażać procesy związane z transformacją cyfrową państwo polskie powinno położyć bardzo duży nacisk na profilaktykę korzystania z Internetu oraz stale uświadamiać społeczeństwo w kwestii zagrożeń w sieci. Ciągły rozwój technologii zmusza do szkolenia coraz większej liczby specjalistów zajmujących się bezpieczeństwem w sieci. Osoby te w przyszłości będą w stanie na bieżąco rozpoznawać nowe rodzaje zagrożeń i bardzo szybko reagować na nie. Konieczne jest również zadbanie o ochronę najważniejszych systemów teleinformatycznych państwa polskiego oraz testować systemy informatyczne na okoliczność ataków cybernetycznych.



Rozdział 3.

Wyzwania instytucji publicznych w dobie transformacji cyfrowej na przykładzie Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

3.1 Charakterystyka Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ) jest jedną z kluczowych instytucji państwowych. Został powołany na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (ustawa o świadczeniach). Dodatkowo 29 września 2004 roku rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów ustanowiło statut.

Narodowy Fundusz Zdrowia składa się z szesnastu oddziałów wojewódzkich oraz Centrali. Oddziały zostały utworzone zgodnie z podziałem terytorialnym kraju.

Wyróżniamy cztery organy Narodowego Funduszu Zdrowia.

- Rada Funduszu,
- Prezes Funduszu,
- Rady oddziałów wojewódzkich Funduszu,
- Dyrektorzy oddziałów wojewódzkich

Wyszczególnić można następujący zakres działania Narodowego Funduszu Zdrowia:

- Finansuje świadczenia opieki zdrowotnej obywateli którzy są uprawnieni na podstawie ustawy o świadczeniach,
- Prowadzi rozliczenia które zostały określone w ustawie z dnia 12 maja 2011 roku. Dotyczy to refundacji cen leków, wyrobów medycznych i środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego,
- Określa i analizuje koszt świadczeń opieki zdrowotnej.
- Analizuje jakość i dostępność świadczeń opieki zdrowotnej które są niezbędne dla prawidłowego zawierania umów,
- Przeprowadza konkurs ofert i zawiera umowy o świadczenia opieki zdrowotnej,
- Monitoruje realizację i rozliczanie zawartych umów na świadczenia zdrowotne,
- Finansuje czynności ratunkowe,
- Wykonuje zleczone przez Ministra Zdrowia zadania, w szczególności realizuje programy zdrowotne,
- Promuje zdrowie,



- Prowadzi Centralny Wykaz Ubezpieczonych,
- Prowadzi działalność wydawniczą w zakresie ochrony zdrowia.

Narodowy Fundusz Zdrowia nadzoruje Minister Zdrowia.

W Polsce ochrona zdrowia finansowania jest głównie ze składek na ubezpieczenie zdrowotne. Suma uzależniona jest od kilku czynników. Procentowej wysokości składki, podstawy wymiaru naliczenia oraz liczby ubezpieczonych opłacających składkę. Składki wpływają do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W przypadku rolników do Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego. Następnie przekazywane są do Centrali Funduszu, która dzieli je pomiędzy odziały wojewódzkie.

Głównym celem działalności NFZ jest zapewnienie równego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej bez względu na miejsca zamieszkania. NFZ Realizuje to przez podpisywanie umów ze świadczeniodawcami. Sam proces nazywany jest kontraktowaniem świadczeń opieki zdrowotnej. Kontraktowanie wykonywane jest przez systemy informatyczne NFZ, które umożliwiają realizację wszystkich etapów kontraktowania. Narodowy Fundusz Zdrowia funkcjonuje wśród kilku instytucji, których kompetencje w znacznej części warunkują jego prawidłowe działania (Por. Schemat.13)

Schemat 13 Instytucje warunkujące prawidłowe działanie NFZ



Źródło: opracowanie własne na podstawie wewnętrznych dokumentów firmy.

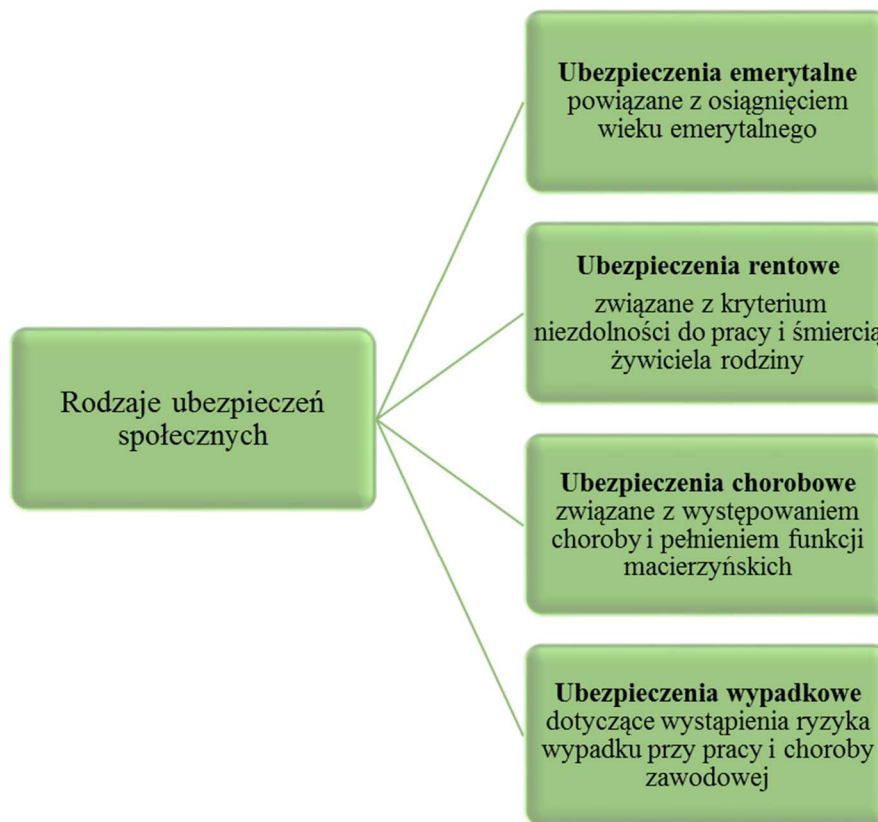
Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) jest państwową jednostką organizacyjną która powstała w 1934 roku. Jednostkę powołał na mocy rozporządzenia ówczesny Prezydent RP Ignacy Mościcki. ZUS działa na podstawie ustawy z dnia 13 października 1998 roku o systemie ubezpieczeń społecznych.



Nadzór nad działalnością ZUS sprawuje właściwy minister do spraw zabezpieczenia społecznego. Według aktualnych statystyk GUS Polska liczy 38,4 mln mieszkańców. Osoby w wieku 15 i starsze, czyli takie, które mogą wykonywać pracę zawodową to 30,4 mln, czyli ponad 80% ludności.

Na rynku pracy aktywnych jest około 17 mln osób. Dla tych osób adresowane są działania ZUS. Sam ZUS rozlicza 1/3 środków finansowych Państwa. Zgodnie z ustawą z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych system ubezpieczeń społecznych składa się z czterech różnych rodzajów ubezpieczeń (Por. Schemat 14)

Schemat 14 Rodzaje ubezpieczeń społecznych



Źródło: opracowanie własne na podstawie Ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

Głównym zadaniem systemu ubezpieczeń społecznych jest ochrona ubezpieczonych osób przed negatywnymi skutkami wymienionych wyżej ryzyk.

Kolejnym zadaniem ZUS jest administrowanie systemem ubezpieczeń społecznych.

Zadania ZUS to przede wszystkim:

- ustalanie obowiązku do ubezpieczenia bądź praw do innych świadczeń,
- Ustalanie i pobieranie składek na ubezpieczenie społeczne,
- Zawiadywanie Funduszem Ubezpieczeń Społecznych,
- Zawiadywanie Funduszem Emerytur Pomostowych,

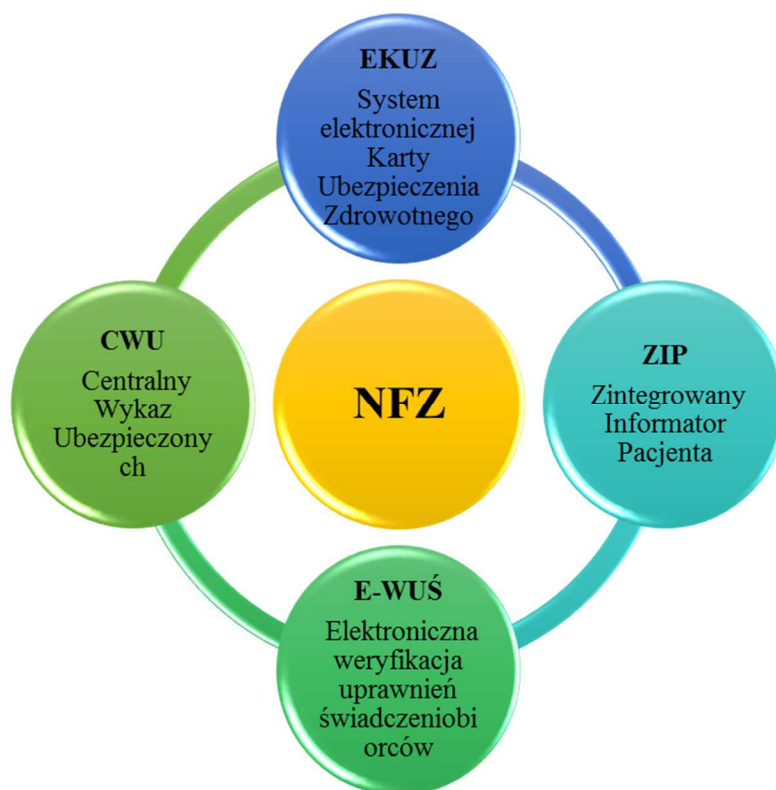
- Zawiadywanie Funduszem Rezerwy Demograficznej,
- Pobieranie na rzecz Narodowego Funduszu Zdrowia składek na ubezpieczenie zdrowotne,
- Pobieranie składek na Fundusz Pracy,
- Pobieranie składek na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych oraz Solidarnościowy Fundusz Wsparcia Osób Niepełnosprawnych,
- Prowadzenie kont płatników i ubezpieczonych,
- Wydawanie orzeczeń lekarskich dla potrzeb ustalania uprawnień do świadczeń z ubezpieczeń społecznych,
- Kontrola prawidłowości orzekania i wykorzystywania zwolnień lekarskich,
- Kontrola płatników składek w zakresie obowiązków ubezpieczeniowych,

3.2. Prezentacja rozwiązań zmierzających do poprawy cyfrowej transformacji Państwa

Wybrane instytucje, jakimi są NFZ i ZUS są jednymi z najbardziej istotnych elementów e-administracji. Pierwsza z wymienionych (NFZ) jest instytucją, która pierwotnie została powołana w celu naprawy służby zdrowia w Polsce a także elektronizacji tej służby. Ponad to Narodowy Fundusz Zdrowia stanowił efektywniejsze ekonomicznie rozwiązanie od istniejących wcześniej kas chorych i gwarantujące w odróżnieniu od nich równy dostęp do publicznej służby zdrowia dla pacjentów w całym kraju.

NFZ skutecznie i konsekwentnie realizuje projekty, wpisujące się we wspomaganie działań związanych z ochroną zdrowia (e-zdrowie) (Por. Schemat 15)

Schemat 15 Projekty realizowane przez NFZ



Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentów wewnętrznych NFZ.

System Elektronicznej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ) pozwala na korzystanie za granicą ze świadczeń zdrowotnych osobom wyjeżdżającym z Polski przede wszystkim w celach turystycznych. (M.Puszkarska, 2010) EKUZ umożliwia podstawową możliwość leczenia za granicą w ramach ubezpieczenia zdrowotnego zawartego w Polsce. System polega na elektronicznym sprawdzeniu uprawnień osoby ubezpieczonej do świadczeń lekarskich, a następnie wystawieniu odpowiedniego zezwolenia na leczenie w ramach ubezpieczenia zdrowotnego w formie elektronicznej karty.

Karta w zależności od historii ubezpieczenia danej osoby może być wystawiona na czas określony. Termin na jaki wydawana jest karta uzależniony jest od stanu zatrudnienia osoby ubezpieczonej. Inaczej, bowiem traktowana jest osoba zatrudniona na czas nieokreślony, a inaczej osoba zatrudniona na umowę zlecenie czy też osoba niepracująca.

Wystawienie karty odbywa się w oddziale Narodowego Funduszu Zdrowia który to uprawniony jest do wydawania tego typu kart. Wydanie karty odbywa się na podstawie wypełnionego wniosku w formie papierowej lub elektronicznej. Do wydania karty niezbędna jest odpowiednia infrastruktura.

Każda jednostka wydająca karty EKUZ jest wyposażona w odpowiednie terminale służące do połączenia się z serwerami, na których umieszczone są bazy danych wszystkich osób ubezpieczonych.

Innym równie ważnym projektem realizowanym przez NFZ jest Zintegrowany Informator Pacjenta (ZIP). Informator pacjentów to zbierająca i udostępniająca dane historyczne na temat leczenia. System został uruchomiony w 2013 roku. Sam NFZ zbiera historyczne informacje o pacjentach od 2008 roku. Zintegrowany Informator Pacjenta dostępny jest pod adresem <https://zip.nfz.gov.pl>.

Serwis podzielony jest na dwie części. Pierwszą ogólnodostępną, która zawiera szereg przydatnych informacji dla wszystkich pacjentów oraz drugą indywidualną, która dostępna jest po zalogowaniu się. Tutaj znajdują się szczegółowe informacje dotyczące konkretnej zalogowanej osoby. Po zalogowaniu się do portalu jak pacjent mamy dostęp do następujących funkcjonalności:

- Wykazu zrealizowanych usług medycznych, zawierających zagregowane historyczne dane dotyczące dotychczasowego leczenia osoby zalogowanej,
- Wykazu udzielonych świadczeń a także przepisanych leków, zrealizowanych recept, oraz kwot, które zostały przekazane na leczenie danej osoby;
- Sprawdzenia prawa do świadczeń. Pacjent może tutaj sprawdzić, czy jest ubezpieczony i do jakich świadczeń ma prawo.

Najciekawsze jest to że, po zalogowaniu się do konta ZIP, pacjent widzi informacje dotyczące przebiegu swojego leczenia. Nigdzie natomiast nie zobaczy swojego imienia i nazwiska, adresu zamieszkania czy adresu e mail. Jest to rozwiązanie służące ochronie danych pacjentów.

Dane zbierane w Zintegrowanym Informatorze Pacjenta służą nie tylko pacjentom, ale mogą być przydatne lekarzom opiekującym się chorym. Dzięki nim można uzyskać pełen wgląd (za zgodą pacjenta) w historię leczenia. Pozwala to na lepszą ocenę skuteczności przepisanych leków a także zapobieganie niebezpiecznych związków między lekami. Podobny sposób przyświecał twórcom Internetowego Konta Pacjenta.

Na uwagę zasługuje także System Elektronicznej Weryfikacji Upoważnień Świadczeniobiorców (eWUŚ). Rok 2012 przyniósł podpisanie przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. (2012). Sama ustawa weszła w życie od 1 stycznia 2013 dając zielone światło do uruchomienia możliwości elektronicznej weryfikacji uprawnień pacjentów.



System Elektronicznej Weryfikacji Upoważnień Świadczeniobiorców (eWUŚ) jest przeznaczony wyłącznie dla podmiotów działających na podstawie umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia. Głównym zadaniem systemu jest udostępnienie on-line informacji o statusie upoważnienia pacjenta.

Celem dla którego stworzono system było usprawnienie sposobu ustalania upoważnień, która wymagała od pacjentów każdorazowego przedstawiania dokumentu. Dodatkowo chodzi również o to aby „wyłapać” pacjentów którzy przyszli na wizyte lekarską nie posiadając upoważnień Zmniejsza to odpowiedzialność świadczeniodawcy za wykonanie leczenia czy zabiegu finansowanego przecież ze środków publicznych.

System ułatwia także przeprowadzanie rozliczeń pomiędzy podmiotem dokonującym leczenia a pacjentem (płatnikiem składek). Żeby system działał poprawnie koniecznym stało się uporządkowanie głównej bazy danych Funduszu. Baza zawiera dane o statusie upoważnień płatników składek. Centralny Wykaz Ubezpieczonych (CWU) to baza danych Funduszu zasilana w sposób elektroniczny przez dane osobowe oraz dane o ubezpieczeniu zdrowotnym. Dane pochodzą z baz danych takich instytucji publicznych jak Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego i Ministerstwa Spraw Wewnętrznych.

Aby możliwe było udostępnienie zgromadzonych w CWU danych należało uzupełnić je szczególnie w zakresie danych o ubezpieczeniu zdrowotnym. Z pomocą przyszła tu znowelizowana Ustawa o świadczeniach opieki zdrowotnej na mocy której ZUS został zobowiązany do udostępniania Funduszowi dodatkowych, dotąd nieprzekazywanych, informacji. Chodziło o prawo do zasiłków przyznanych na podstawie przepisów o ubezpieczeniu chorobowym i wypadkowym a także o osoby, które złożyły w ZUS wniosek o przyznanie świadczenia emerytalno-rentowego. Informacje były niezbędne aby poprawnie dokonać weryfikacji upoważnień.

Co ważne dla pacjenta brak potwierdzenia w systemie eWUŚ upoważnień nie oznacza dla niego automatycznej odmowy udzielenia pomocy lekarskiej finansowanej przez NFZ. Kiedy pacjent przedstawi odpowiedni dokument lub złoży oświadczenie zgodne ze wzorem ustalonym przez Ministerstwo Zdrowia, świadczeniodawca jest bezwzględnie zobowiązany udzielić pomocy lekarskiej. W przypadku kiedy pacjent składa oświadczenie oddział Funduszu sprawozdaje informację, że upoważnienia zweryfikowano na podstawie złożonego dokumentu (wraz ze wskazaniem jego rodzaju) lub oświadczenia. Tym samym deklaracja pełni rolę zabezpieczającą dla elektronicznego systemu, stanowiąc alternatywę na wypadek



nieprawidłowego działania eWUŚ lub braku w CWU odpowiednich danych. Obecnie system uzupełniono o informację czy pacjent był chory na koronawirusa.

Centralny Wykaz ubezpieczonych (CWU)

Centralny Wykaz Ubezpieczonych to system przeznaczony do komunikacji z ZUS, KRUS, MSW/MC (baza PESEL), GUS (baza REGON). Baza ma charakter wtórny, a więc jest zasilana informacjami z rejestrów pierwotnych takich instytucji, jak:

- Ministerstwo Spraw Wewnętrznych – baza PESEL;
- ZUS – informacja o osobach zgłoszonych do ubezpieczeń oraz o składkach odprowadzanych na ubezpieczenie zdrowotne;
- KRUS - informacja z bazy o osobach, które podlegają zgłoszeniu do ubezpieczenia zdrowotnego;
- organy samorządu terytorialnego - decyzje indywidualne wydawane na podstawie art. 54 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej.

Stosownie do art. 97 ust. 4 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej, NFZ prowadzi Centralny Wykaz Ubezpieczonych w celu:

- potwierdzanie prawa do świadczeń z ubezpieczenia zdrowotnego;
- gromadzenia danych o ubezpieczonych w Funduszu oraz o osobach uprawnionych do świadczeń opieki zdrowotnej;
- wystawiania zaświadczeń i zaświadczeń w zakresie swojej działalności;
- rozliczania kosztów świadczeń opieki zdrowotnej,

Drugą instytucją która jest bez wątpienia strategiczną w punktu widzenia wypłacania świadczeń przez Państwo jest ZUS. Pierwszym widocznym dla obywateli w Internecie krokiem w kierunku cyfryzacji usług było uruchomienie w 2012 roku Platformy Usług Elektronicznych (PUE) Platforma ta umożliwia składanie wniosków elektronicznych czy sprawdzanie składek, Poprzez portal można obliczyć przyszłą emeryturę, ale również umożliwia samodzielne generowanie zaświadczeń. Kilka ostatnich lat to nieustanna praca w kierunku zmiany postrzegania ZUS, jako skostniałej instytucji. Konsekwentnie realizowane są projekty dla obywateli, które wpisują się w budowę e-państwa (Por. Schemat 16)



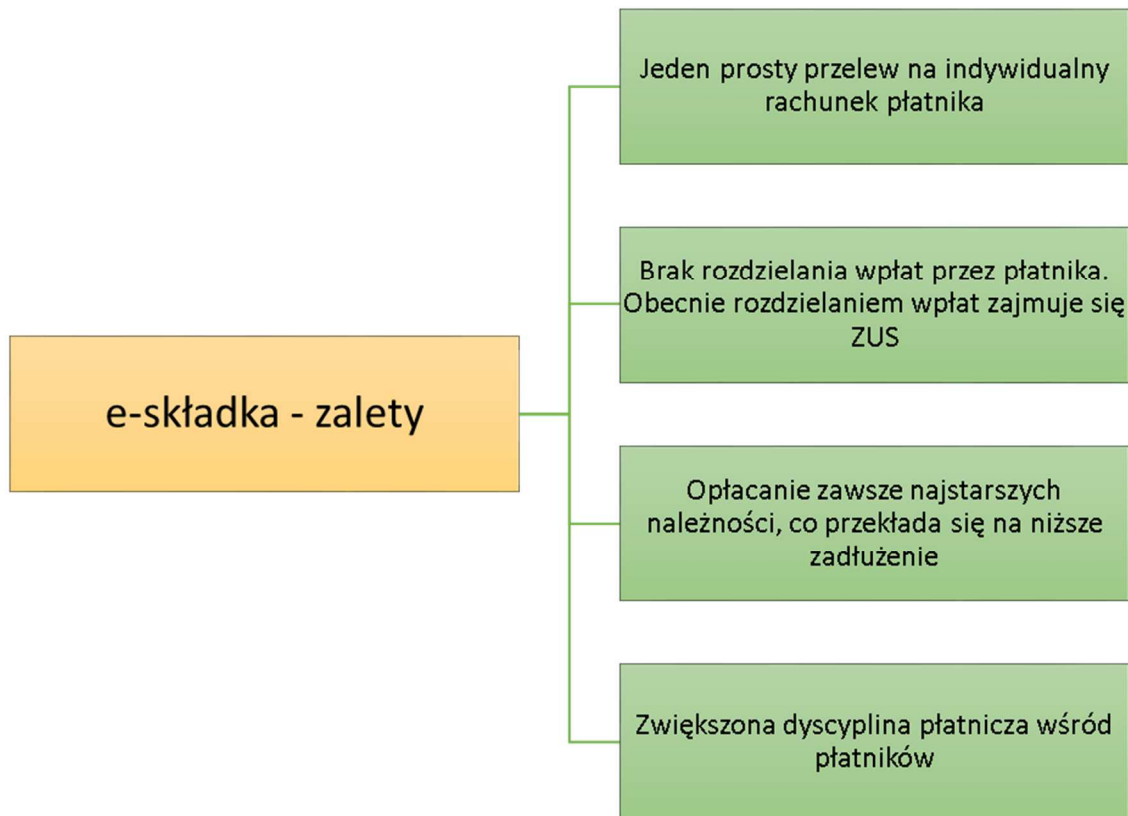
Schemat 16 Projekty realizowane przez ZUS



Źródło: opracowanie własne na podstawie wewnętrznych dokumentów ZUS.

Od 1 stycznia 2018 roku dokonano zmian zasad pobierania i rozliczania składek ZUS. Zmiany wprowadzono w celu uproszczenia procedury opłacania składek. Podyktowana również była uporządkowaniem stanu kont płatników. Od 2018 roku każdy płatnik składek posiada indywidualny numer konta (NRS), na który wpłacane są składki na ubezpieczenie społeczne. Dodatkowo wpłacana kwota rozlicza najpierw najstarsze zadłużenie., taka zmiana zapobiega przedawnieniu składek. Aby możliwe było takie przeprowadzenie zmian koniecznym było wykonanie wielu działań ze strony Zakładu. Przede wszystkim uporządkowano więc konta płatników składek i dokonano zmian w systemie informatycznym. Dodatkowo przeprowadzono szkolenia wśród płatników składek. Podstawowe zalety programu e-składka dla pracodawców przedstawia schemat poniżej. (Por. Schemat 17)

Schemat 17 Zalety dla pracodawców wynikające z projektu e-składka



Źródło: pracowanie własne na podstawie wewnętrznych dokumentów ZUS.

Dla pracowników e-składka oznacza przede wszystkim pewność należytego odprowadzenia składek.

Z punktu widzenia administracji państwowej e-składka przekłada się na:

- Skuteczność poboru składek
- Eliminacje wybiórczego opłacania składek
- Wyeliminowanie błędów w przelewach, co przekłada się na oszczędności administracyjne
- Uproszczenie poboru składek.

Jednym z pozytywnych efektów wprowadzenia e-składki było zwiększenie pokrycia wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. Pozwala to sfinansować np. 13 emeryturę.

Celem reformy w obszarze zwolnień lekarskich było wyeliminowanie zwolnień lekarskich w formie papierowej i zastąpienie ich zwolnieniami elektronicznymi. Jak powszechnie wiadomo zwolnienie lekarskie wydawane jest przez lekarza w celu usprawiedliwienia nieobecności pracownika w pracy. Zwolnienie takie jest podstawą do wypłaty wynagrodzenia za pierwsze 33 dni nieobecności w roku. Pierwsze 33 dni wypłaca pracodawca, a począwszy

od 34 dnia wypłacany jest zasiłek z ubezpieczenia chorobowego. Zasiłek pociąga z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

Przed wprowadzeniem zwolnień elektronicznych wydawano ponad 2 mln zwolnień lekarskich miesięcznie, co w skali roku dawało 24 mln zwolnień. Od 1 grudnia 2018 roku zwolnienia wydawane są wyłącznie drogą elektroniczną. W 2019 roku e-ZLA stanowiły już 99,8% wszystkich wystawionych zwolnień lekarskich. Zwolnienia wystawia około 150 tysięcy lekarzy.

Zwolnienia elektroniczne stanowią aktualnie duże udogodnienie dla obywateli, lekarzy, a przede wszystkim dla państwa. Za pomocą portalu Platformy Usług Elektronicznych (PUE) lekarze mają możliwość zintegrowania środowiska, w którym wystawiają zwolnienia z wykorzystywanymi przez nich aplikacjami medycznymi. Korzyści dla ubezpieczonych to przede wszystkim:

- Brak konieczności dostarczania zwolnienia do pracodawcy. (Pracodawca elektronicznie otrzymuje informacje o zwolnieniu pracownika)
- Możliwość otrzymywania SMS z informacją o zwolnieniu.

Dla pracodawców to natychmiastowa informacja o nieobecności pracownika oraz o długości jego nieobecności.

Dla państwa elektroniczne zwolnienia lekarskie to przede wszystkim:

- Wykrywanie nadużyć (szczególnie w przypadku kilkudniowych nieobecności)
- Lepsza możliwość zbadania przyczyn nieobecności.

Wszystko to jest możliwe również dzięki temu, że ZUS prowadzi centralny rejestr zwolnień lekarskich. Wprowadzenie elektronicznych zwolnień lekarskich to niewątpliwie zmiana na skalę europejską. Dzięki e-ZLA możliwe jest zbadanie przyczyny niezdolności do pracy, okresu oraz kosztów.

Projekt powstawał, przy ścisłym współdziałaniu resortu zdrowia. E-ZLA jest głównym elementem wykorzystanym do budowy Internetowego Konta Pacjenta. (Ustawa z 19 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z wdrażaniem rozwiązań w obszarze e-zdrowia)

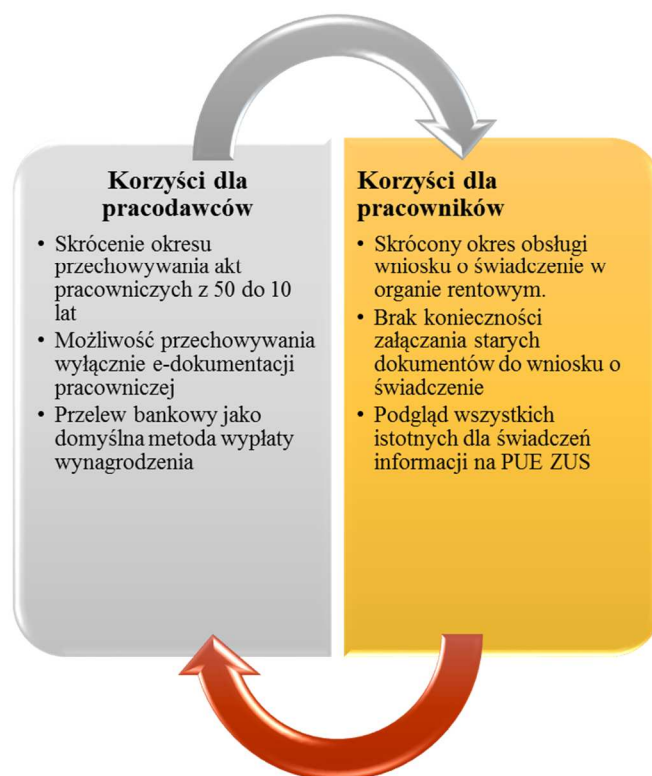
Innym bardzo ciekawym projektem który wpisuje się w kierunek cyfryzacji jest reforma dotycząca przechowywania akt pracowniczych. Polegała na odejściu od ich wersji papierowej i zamianie na wersje elektroniczną. (Ustawa z 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznością)

Przed wejściem reformy firmy lub instytucje zobowiązane były do przechowywania pracowniczych akt swoich pracowników przez okres 50 lat. Obecnie 50 letni okres



przechowywania akt obowiązuje jedynie w przypadku pracowników zatrudnionych przed 1999 rokiem. W przypadku pracowników zatrudnionych pomiędzy 1999 a 2018 rokiem okres ten może ulec skróceniu do 10 lat, jeśli pracodawca przekaże raport do ZUS raport informacyjny za lata 1999–2018. Natomiast w stosunku do pracowników zatrudnionych po 2018 r. wszystkich pracodawców obowiązuje 10-letni okres przechowywania dokumentacji pracowniczej. Zmiana ta niesie ze sobą korzyści zarówno dla pracodawców jak i pracowników (Por. Schemat 18)

Schemat 18 Korzyści wynikające z programu e-akta



Źródło: opracowanie własne na podstawie wewnętrznych dokumentów ZUS.

Dla państwa e-akta to oszczędności dzięki szybszej obsłudze wniosków i mniejszej liczbie postępowań wyjaśniających oraz oszczędności na przechowywaniu akt sięgające 130 mln rocznie.

Projekt e-akta to nie tylko skrócenie okresu przechowywania dokumentacji pracowniczej. To również zgromadzenie w jednym miejscu wszystkich informacji dotyczących przebiegu kariery zawodowej i ubezpieczeniowej obywatela. Niewątpliwie ma to również swoje odzwierciedlenie w zwiększeniu bezpieczeństwa gromadzenia informacji. Wprowadzenie nowych przepisów wymagało modyfikacji przez Zakład Ubezpieczeń

Społecznych w jego systemie informatycznym KSI, programie Płatnik oraz na Platformie Usług Elektronicznych.

Od 1 maja 2014 r. jesteśmy częścią Unii Europejskiej. Wielu Polaków przemieszcza się do innych państw członkowskich UE w poszukiwaniu pracy i tam podejmuje zatrudnienie. Polska od czasu wejścia do Unii stosuje prawo unijne, w tym przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Przepisy te regulują sposób ustalenia obowiązku ubezpieczenia oraz zasady ustalania prawa do świadczenia i jego wysokości. Kwestie te ustala się na podstawie wymiany dokumentów między instytucjami zabezpieczenia społecznego państw członkowskich UE.

Dotychczas odbywało się to przez poświadczanie dokumentów w formie papierowej. Znacznie wydłużało to czas ich otrzymywania i weryfikacji. Przepisy unijne zobowiązały państwa członkowskie do wdrożenia od 1 lipca 2019 r. Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (Electronic Exchange of Social Security Information—EESSI).

Elektroniczna wymiana formularzy/danych między Zakładem Ubezpieczeń Społecznych a innymi instytucjami zabezpieczenia społecznego państw członkowskich UE/EFTA nastąpiła w kilku obszarach. Obrzarze świadczeń długoterminowych, świadczeń krótkoterminowych, ustawodawstwa właściwego oraz odzyskiwania należności. Polska to jedno z pierwszych Państw, które w pełni uczestniczy w wymianie elektronicznych dokumentów i danych dla instytucji zabezpieczenia społecznego.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, jako jedna z pierwszych instytucji ubezpieczeniowych w Europie, wdrożył system wymiany informacji w wyznaczonym przez Unię terminie. Wymagało to dostosowania własnych systemów informatycznych dostosowując do wymagań systemu EESSI. ZUS przygotował i jednocześnie utrzymuje tzw. Aplikację krajową, dzięki której z procesu wymiany informacji mogą korzystać również inne polskie instytucje. System wdrożono w ZUS 1 lipca 2019 r. EESSI ułatwia i przyspiesza współpracę między 15 tys. instytucjami zabezpieczenia społecznego w Europie.

Zasoby EESSI obejmują dane niezbędne do załatwienia spraw z zakresu:

- Rozstrzygnięcia do jakiego systemu zabezpieczenia społecznego się należy (podlega się systemowi tylko w jednym państwie),
- Przyznawania i wypłaty emerytur, rent, zasiłków, odszkodowań,
- Dochodzenia należności z tytułu nieopłaconych składek i nadpłaconych świadczeń w innych państwach UE.



Na chwilę obecną prawie 17 mln obywateli państw UE mieszka w innym państwie członkowskim niż kraj pochodzenia, a około 2 mln osób pracuje lub studiuje w jednym kraju, zamieszkując w innym. Na wdrożeniu systemu korzystają, więc miliony Europejczyków.

3.3. Wyzwania stojące przed instytucjami publicznymi w dobie transformacji cyfrowej.

Instytucje publiczne w oczach obywatela muszą stanowić całość. Obywatel, szukający informacji dotyczącej administracji publicznej powinien mieć do dyspozycji jedną spójną stronę internetową, gdzie szybko odnajdzie wszelkie potrzebne informacje jak np. e-zdrowie czy PUE. Informacje powinny być prezentowane w jednolity i ustandaryzowany sposób. Pozwoli to jednocześnie na znaczne zmniejszenie kosztów utrzymywania, zarządzania i budowania niezależnych serwisów internetowych poszczególnych jednostek instytucji publicznych.

Należy, zatem stworzyć jeden zunifikowany i przejrzysty portal informacyjno-usługowy całej administracji publicznej. Obecnie wszystkie siły i środki nastawione są na jeden adres internetowy nie tylko instytucji publicznej, ale i całej administracji rządowej, który wydają się być łatwy do zapamiętania dla każdego. Mowa tu o adresie gov.pl.

Portal gov.pl jest miejscem zawierającym informacje ważne dla obywateli obejmujące działania poszczególnych wojewodów, oraz informacje o ważnych dla obywateli tematach urzędowych.

Przekazywane na portalu informacje powinny być pisane prostym językiem zrozumiałym dla każdego obywatela, niezależnie od wykształcenia, wieku czy miejsca zamieszkania.

W ramach działań zmierzających do ujednoczenia sposobu prezentacji informacji będących w posiadaniu administracji publicznej, cały czas podejmuje się prace mające na celu umożliwienie wykorzystania zgromadzonych informacji w ramach zasad otwartości danych publicznych (ang. Open Public Data).

Aktualnie mamy ponad 4300 serwisów internetowych e-administracji. Przeciętny obywatel nie potrafi odnaleźć się w takiej ilości serwisów. Nie bez znaczenia są tutaj również koszty budowy i utrzymywania tak dużej ilości rozproszonych serwisów (niejednokrotnie dublujących się usług).

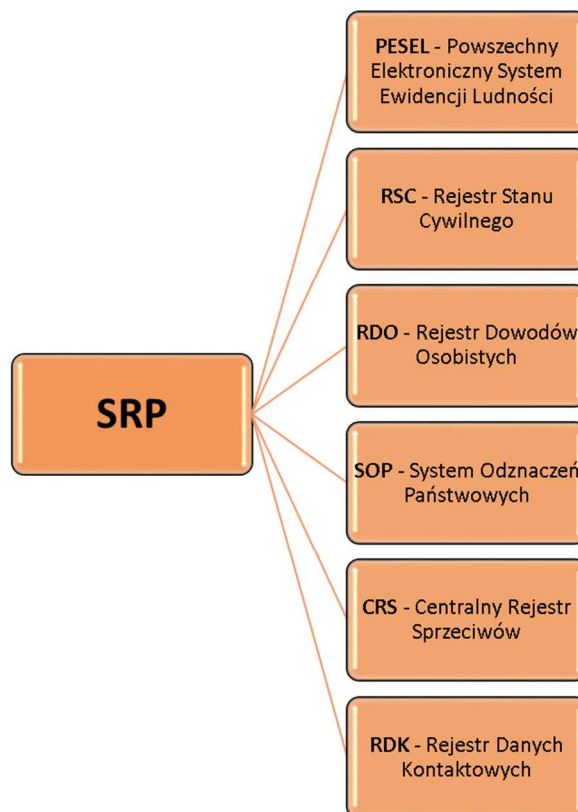
Takie usługi cyfrowe jak rejestracja pojazdu, wyrobienia dowodu osobistego muszą mieć jednolity standard wizualny. Mają być również spójne i mieć przyjazny schemat działania.



Rządowy portal rozwija m.in. elektroniczne usługi dla rodzin, uzyskania świadczeń, możliwość elektronicznego uzyskania dowodu osobistego, odpisu aktu stanu cywilnego, zapłacenia mandatu lub innej opłaty, uzyskania dostępu do informacji o punktach karnych, powiadomień o ważnych terminach.

System Rejestrów Państwowych (SRP) skupia w sobie informacje z wielu rejestrów państwowych (Por. Schemat 19)

Schemat 19 Rejestry państwowe skupione w SRP



Źródło: opracowanie własne na podstawie rejestrów Państwowych.

System ten jest aktualizowany on-line i powinien być podstawą usług nowoczesnej administracji.

Kolejne kluczowe rejestry państwowe, które w dalszym ciągu funkcjonują niezależnie powinny być systematycznie dołączane do Systemu Rejestrów Państwowych bądź komunikować się z nimi dla zapewnieni wymiany danych on-line.

E-usługi tworzone w poszczególnych instytucjach publicznych i obsługiwane przez nie systemy tak jak zostało już wcześniej wspomniane powinny nie tylko posiadać jednolity interfejs, ale także korzystać z baz danych poszczególnych rejestrów.

Taka architektura rejestrów i e-usług zapewni spójność danych i zdejmie z obywateli ciężar podawania i dokumentowania dziesiątki razy tych samych informacji na swój temat. Ostatecznie przyniesie to znaczne oszczędności i zwiększy szybkość obsługi spraw urzędowych.

W najbliższym okresie do systemu SRP powinien dołączyć system paszportowy (Paszportowy System Informacyjny), który jest obecnie jedynym systemem obszaru ewidencji ludności pozostającym poza SRP. W ten sposób zostanie też zapewniony dostęp do kluczowych spraw urzędowych dla Polaków mieszkających za granicą poprzez placówki dyplomatyczne. Integracja ta wpłynie również na szybkość działania, spójność i poprawność danych oraz znaczne obniżenie kosztów utrzymywania rejestrów państwowych.

Zapewnienie dostępu do SRP w placówkach dyplomatycznych pozwoli na świadczenie polskim obywatelom usług z zakresu ewidencji ludności (jak wyrobienie dowodu osobistego, czy odpisy dokumentów stanu cywilnego) również poza granicami kraju. Nowe systemy powinny być budowane w sposób modułarny.

Dla zapewnienia możliwości budowy rozwiązań modułarnych, główne systemy powinny zostać uzupełnione o funkcjonalności udostępniania danych oraz zapewnienia ich niezawodności i redundancji na wymaganym poziomie. Przy tworzeniu nowych rozwiązań informatycznych, finansowanych przez instytucje publiczne, wymagane będzie zachowanie standardu otwartości architektonicznej. Należy przy tym bezwzględnie pamiętać, aby nie uzależnić się od konkretnego dostawcy sprzętu czy oprogramowania, gdyż w ten sposób będzie mógł dowolnie kształtować ceny i niemożliwym wręcz będzie wyjście z takiego uzależnienia.

Patrząc pod kątem cyfrowych wyzwań instytucji publicznych należy zatroszczyć się również o jednolity i bezpieczny standard identyfikacji obywateli w systemach e-usług administracji publicznej.

W 2020 r. średnio każdego dnia ponad 11 tysięcy Polaków zakładało profil zaufany umożliwiający załatwienie w urzędach szerokiego wachlarza spraw bez wychodzenia z domu. Ogółem od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. dokładnie 4 174 206 Polaków założyło profil zaufany. To niemal połowa (47%) wszystkich aktywnych obecnie profili zaufanych (8 816 654). Najwięcej - 602 739 - nowych profili zaufanych zostało założonych w kwietniu 2020 r. (Serwis samorządowy PAP., 2021) .

Bez wątpienia pandemia koronawirusa, która wybuchła na Świecie na początku 2020 dokonała niejako cyfrowego skoku w zakresie korzystania e-administracji w Polsce. W rankingu e-administracji w 2020 roku Polska awansowała w nim o dziewięć miejsc. W 2018 roku zajmowaliśmy 33 pozycję (na 193 miejsca), a obecnie zajmujemy pozycję nr 24.



Drugi ranking dotyczy e-partycypacji. On również związany jest z cyfryzacją. W tym rankingu oceniane są innowacyjne działania i procesy, których celem jest zaangażowanie obywateli w procedury administracyjne i podejmowanie decyzji. Tutaj nasz awans jest jeszcze większy. W 2018 roku Polska znajdowała się na 31 miejscu, a w 2020 r. awansowała na 9. (także na 193 miejsca). To bardzo duży skok. (GOV.PL Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, 2021)

To samo dotyczy usług szerokokorozumianego e-zdrowia. Rekordowy wzrost liczby użytkowników zanotowało w 2020 r. Internetowe Konto Pacjenta. Obecnie jest ich ponad 4,7 mln wobec zaledwie 850 tys. na początku 2020 r. Tylko w okresie październik-listopad nastąpił przyrost liczby nowych kont o 1 mln. Od 8 stycznia 2021 roku placówki medyczne mają obowiązek wystawiania i obsługi elektronicznych skierowań. W pierwszym miesiącu obowiązywania e-skierowań, lekarze wystawili ich blisko 2,5 mln. Średnio dziennie do systemu e-zdrowie wpływa niemal 150 tys. tego rodzaju elektronicznych dokumentów. (InfoWire. Multimedialna agncja informacyjna., 2021)

Obecnie oprócz profilu zaufanego funkcjonuje również E-dowód. Tym, co sprawia, że dowody wydawane po 4 marca 2019 roku są „e-dowodami” jest warstwa elektroniczna, czyli wbudowany, niewidoczny z zewnątrz układ scalony potocznie zwany chipem. E-dowód umożliwia m.in. logowanie się do portali administracji publicznej przy użyciu bezpiecznego środka identyfikacji elektronicznej (profil osobisty) elektroniczne podpisywanie dokumentów (dzięki podpisowi osobistemu).



Rozdział 4. Transformacja cyfrowa – badania własne

4.1 Metodyka badań własnych

W celu realizacji badań przygotowana została procedura badawcza. Określono w niej: cel, przedmiot i podmiot badań, a także główny problem badawczy i problemy szczegółowe oraz hipotezy badawcze i techniki badawcze.

4.1.1 Cel, podmiot i przedmiot badań

Celem badań było określenie jak, czy i jak daleko zaszła transformacja cyfrowa i czy usługi oferowane przez NFZ i ZUS znane są obywatelom.

Przedmiotem zainteresowań badawczych było sprawdzenie na ile znane są obywatelom usługi cyfrowe oferowane przez instytucje publiczne oraz jakie są ich oczekiwania w zakresie oferowanych usług.

Podmiotem badań byli pracownicy wybranych instytucji publicznych oraz osoby nieaktywne zawodowo.

Do badań została przyjęta próba badawcza, której wielkość określono na poziomie 30 osób. W tabeli zestawiono strukturę próby badawczej z uwzględnieniem płci, wieku wykształcenia oraz zatrudnienia.

Tabela 5 Struktura próby badawczej

Płeć	Odpowiedzi	Udział
Kobieta	15	50%
Mężczyzna	15	50%
Wiek	Odpowiedzi	Udział
65+	8	26.7%
56-65	2	6.7%
46-55	8	26.7%
31-45	11	36.7%
18-30	1	3.3%
Wykształcenie	Odpowiedzi	Udział
Wyższe	14	46.7%
Wyższe. Studia podyplomowe	9	30%
Średnie	6	20%
Zawodowe	1	3.3%
Zatrudnienie	Odpowiedzi	Udział
Pracownik instytucji publicznej. (ZUS)	11	36.7%
Emeryt, rencista	9	30%
Pracownik instytucji publicznej. (NFZ)	8	26.7%
Osoba prowadząca działalność gospodarczą.	1	3.3%
Pracownik instytucji prywatnej.	1	3.3%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań



4.1.2 Problemy badawcze

Głównym problemem badawczym była ocena cyfrowych potrzeb obywateli Rzeczypospolitej w odniesieniu do instytucji publicznych w różnych przedziałach wiekowych z wybranych instytucji publicznych oraz osób nieaktywnych zawodowo.

Ze względu na ogólny charakter głównego problemu badawczego autor pracy wyróżnił następujące problemy szczegółowe:

1. Czy obywatelom znane są główne portale internetowe instytucji publicznych świadczące cyfrowe usługi oraz w jakim celu korzystają z tych usług?
2. Jak dostępność cyfrowych usług zmienia wizerunek wybranych instytucji publicznych?
3. Na ile cyfrowe działania instytucji publicznych są spójne i uporządkowane a na ile nieskoordynowane i wymagające standaryzacji?
4. Jaka jest znajomość i stopień umiejętności posługiwania się urządzeniami elektronicznymi takimi jak komputery przenośne czy smartfony w różnym przedziale wiekowym?
5. Czy wiek obywateli ma wpływ na umiejętność korzystania z dostępnych usług cyfrowych?
6. Czy obywatelom w różnym przedziale wiekowym znane są zagrożenia z korzystania z usług cyfrowych?
7. Jakie bariery w korzystaniu z usług cyfrowych widzą obywatele w różnym przedziale wiekowym?
8. Jakie są oczekiwania obywateli co do czasu dostępności usług cyfrowych oferowanych przez instytucje publiczne.
9. Czy i w jakim stopniu obywatele korzystają z podpisu elektronicznego?
10. Czy znane są zagrożenia płynące z udostępniania danych w Internecie?

4.1.3 Hipotezy badawcze

W badaniach przyjęto następujące hipotezy:

H-1 Potrzeby w zakresie transformacji cyfrowej uzależnione są w dużym stopniu od wieku beneficjenta.

H-2 Im większa wiedza i swoboda w korzystaniu z Internetu tym większa skłonność i zaufanie do korzystania z usług cyfrowych



4.1.4 Metody, techniki i narzędzia badawcze

Podstawową metodą przyjętą w badaniach był sondaż diagnostyczny. Wykorzystano tutaj metodę ankietową a narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety. Kwestionariusz ankiety składał się z części merytorycznej oraz metryczkowej zawarto w nim pytania zamknięte i półotwarte z kafeterią odpowiedzi.

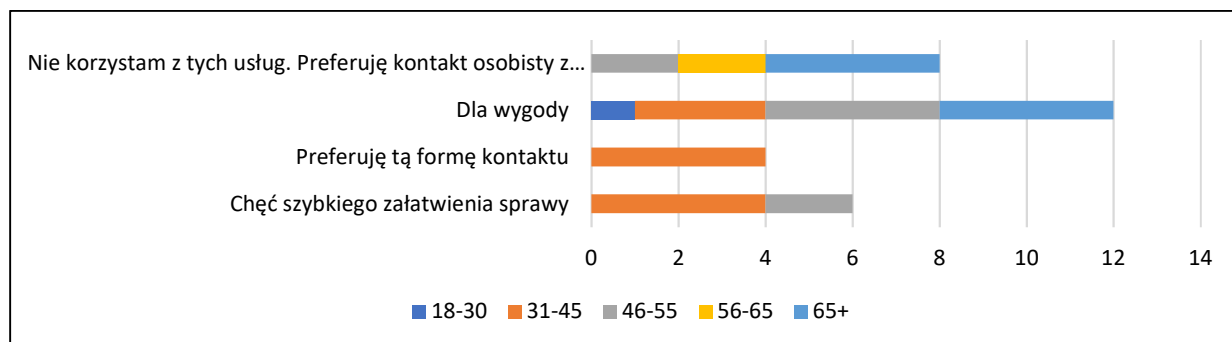
4.2 Analiza wyników

Badania zostały przeprowadzone w dniach od 19 –30 kwietnia 2021 roku. Rozdanych zostało 30 kwestionariuszy ankietowych, Wszystkie 30 ankiet zostało wypełnionych poprawnie, Badanie przeprowadzono wśród grupy pracowników Narodowego Funduszu Zdrowia, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jak również osób nie aktywnych już zawodowo. Prezentacja uzyskanych wyników w postaci tabel i wykresów wraz z komentarzem została zaprezentowana poniżej.

Ankietowani mieli ocenić główne powody korzystania z usług cyfrowych instytucji publicznych. Jak wynika z badań większość badanych, bo aż 40% korzysta z cyfrowych usług dla wygody. Taką formę kontaktu preferują zarówno osoby w wieku 65+ jak również osoby z pozostałych przedziałów wiekowych. Co ciekawe drugą co do ilości 27,6% odpowiedzią jest osobisty kontakt z urzędnikiem. Taki kontakt preferują osoby z przedziału wiekowego od 46 – 65+. Natomiast osoby z przedziału wiekowego od 18 – 45 lat nie uznają osobistej formy kontaktu. Bezdyskusyjnym jest to, że wszyscy ankietowani cenią sobie głównie wygodę. Wyraźnie również widać z wykresu, że przedział wiekowy 31-45 wręcz preferuje kontakt „elektroniczny”. Oznaczać to może, że społeczeństwo cyfrowe dopiero „rośnie” i już za kilkanaście lat osobista forma kontaktu z urzędnikiem może przejść do historii.

(Por. Wykres 4)

Wykres 4 Główne powody korzystania z usług cyfrowych instytucji publicznych w podziale na przedziały wiekowe.

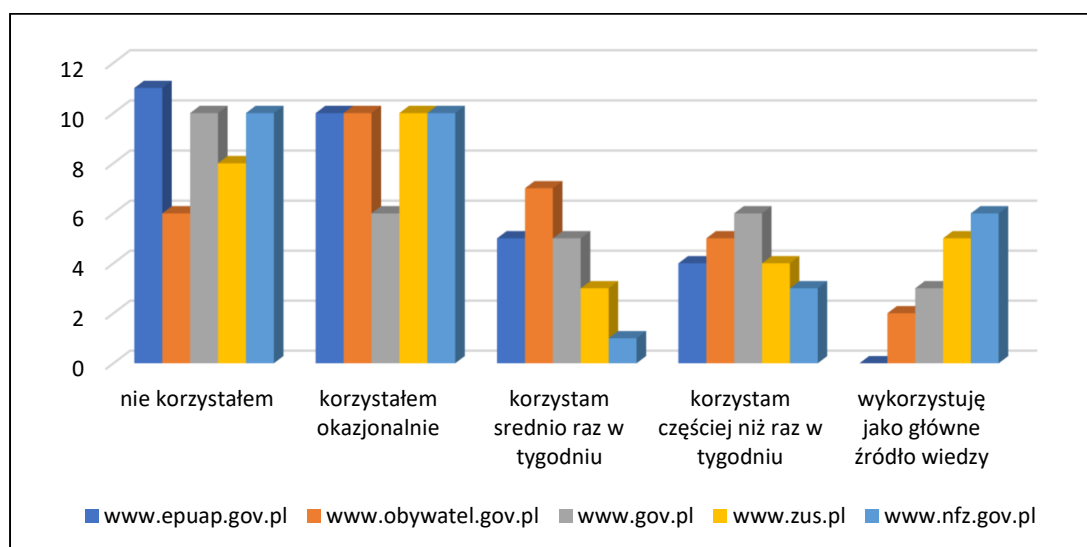


Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.



Kolejną kwestią była znajomość głównych portali internetowych instytucji publicznych oferujących usługi cyfrowe. W tym przypadku znacząca większość ankietowanych wskazała, iż nie korzystała bądź korzystała okazjonalnie z wybranych stron internetowych instytucji publicznych. Jest to o tyle ciekawe, że zarówno strona zus.pl jak również nfz.gov.pl publikują zawsze najnowsze dane dotyczące zmian w przepisach dla płatników składek. Główny portal gov.pl również jest poza zainteresowaniem ankietowanych. Jak wiadomo strona epulap.gov.pl jest ogólnopolską platformą służącą do komunikacji obywateli z jednostkami administracji publicznej. Być może nie jest po prostu wybierana przez obywateli tą formą kontaktu. Obywatele wolą po prostu pisać na adresy emailowe konkretnych osób instytucji z którymi się kontaktują. (Por. Wykres 5)

Wykres 5 Znajomość głównych stron internetowych, instytucji publicznych oferujących usługi cyfrowe.

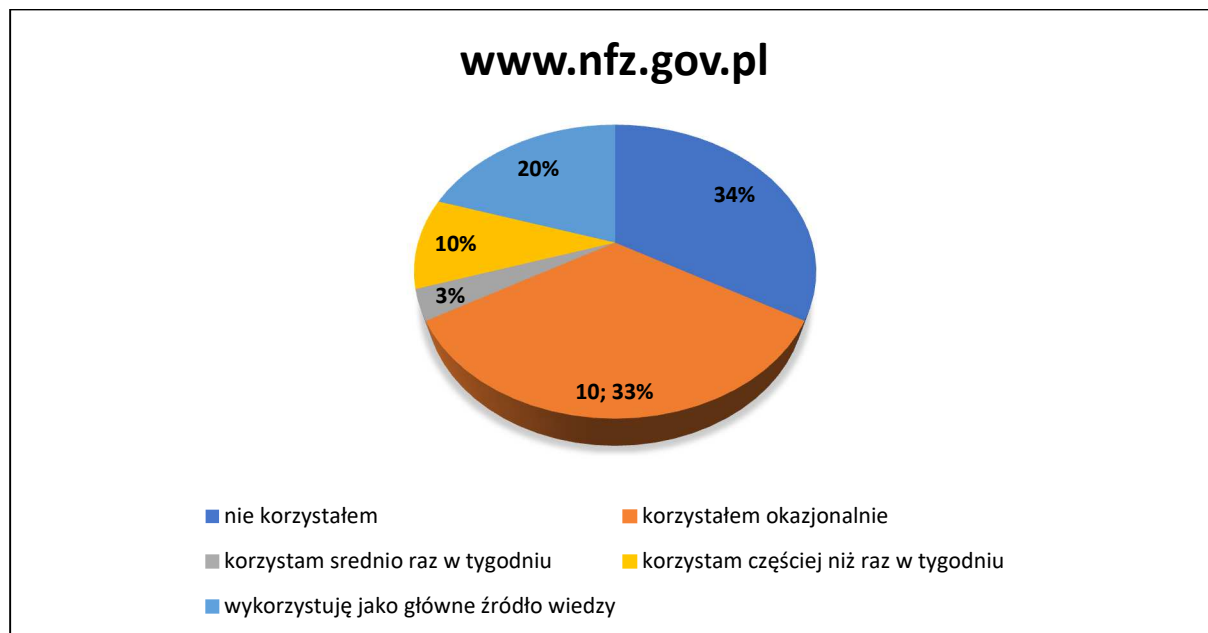


Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Pogłębiając analizę sprawdzono jaki jest procent częstotliwości korzystania ze strony internetowej nfz.gov.pl. W przypadku NFZ wartości procentowe wyglądały następująco. Aż 34% badanych nie korzysta w ogóle ze strony nfz.gov.pl a nieco ponad 10% korzysta okazjonalnie. Łącznie daje to nieco ponad 44% osób, które nie korzysta ze strony głównej nfz.gov.pl. To naprawdę dość wysoki wynik. Autor nie spodziewał się aż tak dużego odsetku osób i ciężko jest tu jednoznacznie wskazać, dlaczego ten procent jest tak wysoki. Może to być spowodowane np. tym że większość usług przeniesiono na stronę obywatel.gov.pl a z wyspecjalizowanych serwisów pracujących w domenie nfz.gov.pl korzystają głównie szpitale

i przychodnie rejonowe. Natomiast łącznie 30% korzysta ze strony nfz.gov.pl częściej niż raz w tygodniu lub jako główne źródło wiedzy. (Por. Wykres 6)

Wykres 6 Procent częstotliwości korzystania ze strony internetowej nfz.gov.pl

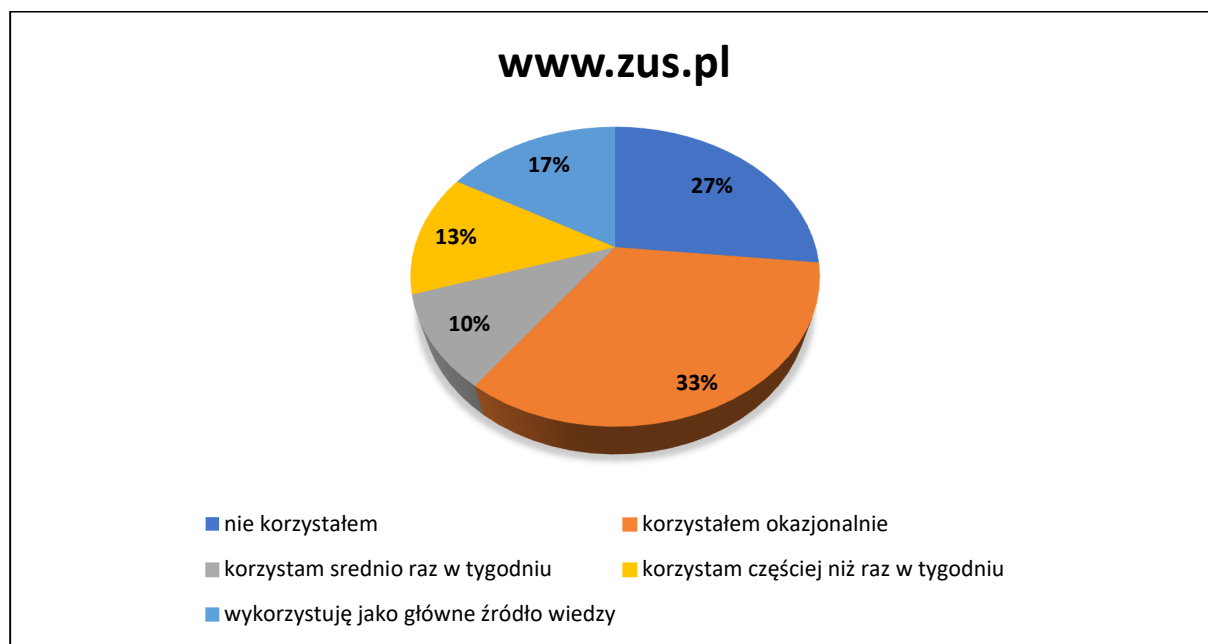


Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

W przypadku strony internetowej ZUS wartości procentowe wyglądały następująco. 27% osób nie korzystało w ogóle z portalu internetowego zus.pl, a 33% korzystało okazjonalnie. Również w tym przypadku łącznie 60% ankietowanych nie korzystało lub korzystało okazjonalnie ze strony zus.pl. W przypadku strony zus.pl również 30% ankietowanych korzysta ze strony częściej niż raz w tygodniu lub wykorzystuje ją jako główne źródło wiedzy.

Otrzymany wynik w przypadku strony zus.pl był dla autora całkowitym zaskoczeniem. Portal zus.pl jest głównym źródłem wiedzy z zakresu rent i emerytur. W ocenie autora powinni korzystać z niego nie tylko osoby nieaktywne zawodowo, ale przede wszystkim płatnicy składek. Być może dyby zbadać grupę przedsiębiorców wynik byłby zupełnie inny. (Por. Wykres 7)

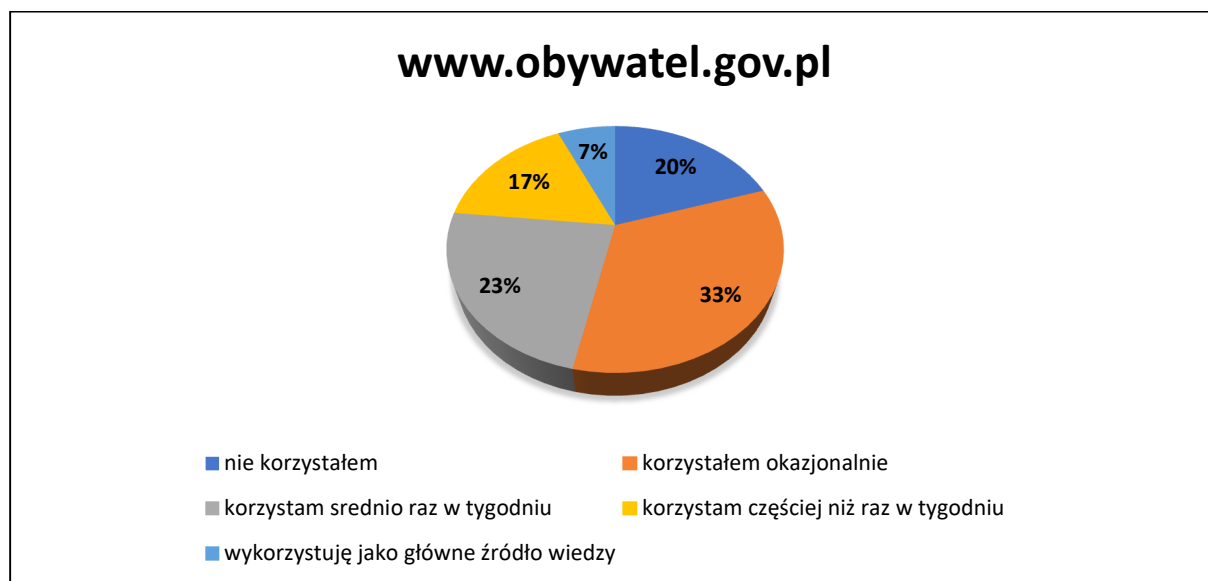
Wykres 7 Procent częstotliwości korzystania ze strony internetowej zus.gov.pl



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Dokonując podobnej analizy dla strony obywatel.gov.pl jak w poprzednich przypadkach pierwsze, co rzuca się oczy to 7% wynik ankietowanych w zakresie używania portalu, jako głównego źródła wiedzy. Tak jak w przypadku wcześniejszych portali nfz.gov.pl oraz zus.pl procent osób, które okazjonalnie korzystają ze strony obywatel.gov.pl jest relatywnie duży, bo sięga ponad 30%. Również odsetek nie korzystałem oraz korzystałem średnio raz w tygodniu jest relatywnie wysoki. W pierwszym przypadku sięga 20% a w drugim 23%. Należy przy tym zauważyć, iż portal obywatel.gov.pl służy do integracji usług cyfrowych dla obywateli i w ocenie autora powinien być stroną główną dla praktycznie każdego obywatela. To właśnie na tej stronie jesteśmy w stanie sprawdzić czy gotowy jest nasz dowód osobisty czy paszport. Sprawdzimy również punkty karne lub historie pojazdu. W sumie na stronie obywatel.gov.pl jest ponad 50 usług on-line z zakresu podatków, zdrowia i ubezpieczenia zdrowotnego. Tu również uzyskamy wszelkiego rodzaju zaświadczenia i odpisy. (Por. Wykres 8)

Wykres 8 Procent częstotliwości korzystania ze strony internetowej obywatel.gov.pl



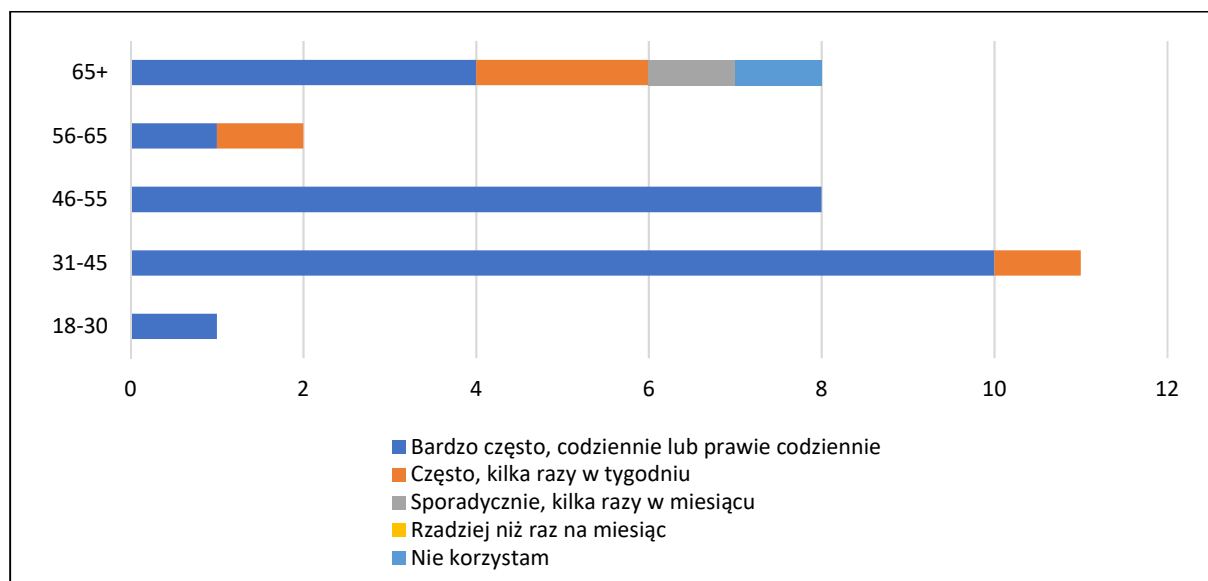
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Analizując wyniki całościowo można odnieść wrażenie, że ogólnie wykorzystanie przez ankietowanych portali internetowych instytucji publicznych nie jest wysokie i jest w tym zakresie jest jeszcze sporo do zrobienia przez instytucje publiczne.

Co prawda prowadzone są co jakiś czas kampanie informacyjne jednak jak widać z badań powinny być częstsze. W celu zbadania jak daleko technologia wniknęła w codzienne życie obywateli i czy wyobrażamy sobie jeszcze życie bez Internetu zbadano jak często korzystamy w Internecie.

Praktycznie we wszystkich przedziałach wiekowych respondenci wskazywali, iż ich stopień korzystania z Internetu jest bardzo wysoki. Wynik jest zgodny z przypuszczeniami, gdyż obecnie ciężko wyobrazić sobie dziedzinę życia której nie zdominowałby Internet. Co więcej znane jest stwierdzenie, że to czego nie można znaleźć w Internecie w ocenie obywateli nie istnieje. (Por. Wykres 9).

Wykres 9 Częstotliwość korzystania z Internetu.

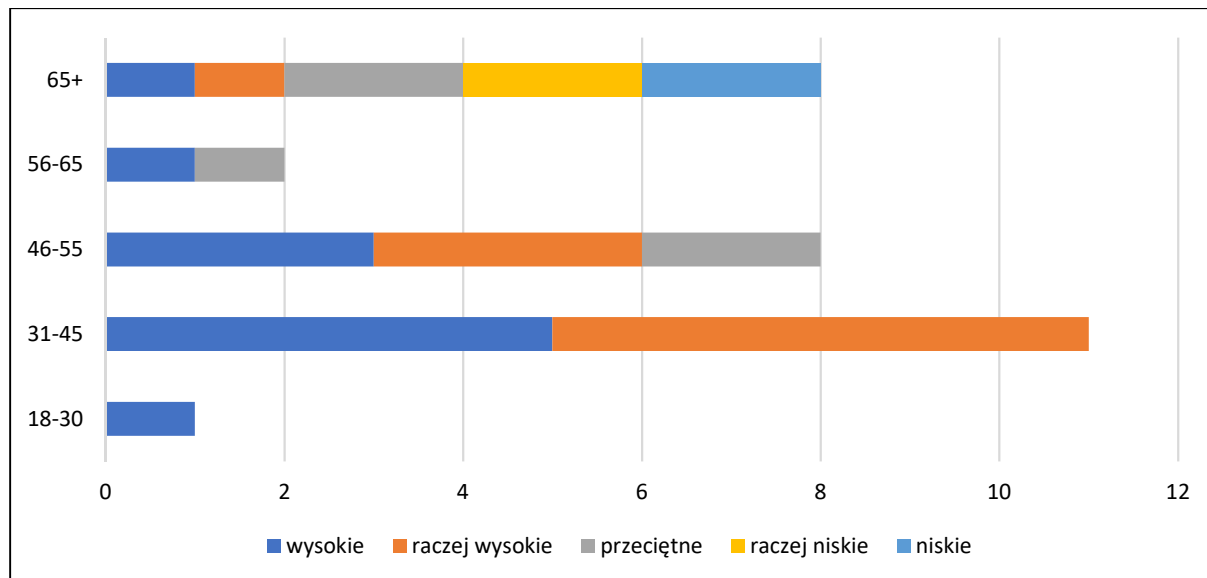


Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

W połączeniu ze stopniem korzystania z Internetu zbadano następnie opinię ankietowanych w zakresie umiejętności korzystania z komputera i Internetu. O ile w przypadku częstotliwości korzystania z Internetu odpowiedzi twierdzące były we wszystkich przedziałach wiekowych to, jeśli chodzi o poziom umiejętności wyniki nie są tożsame. Wyraźnie widać, iż w przedziale wiekowym 31-45 dominują wysokie i raczej wysokie umiejętności. Wraz z przesuwaniem się przedziału wiekowego następuje coraz większe zróżnicowanie w poziomie umiejętności wykorzystania komputera i Internetu. W grupie wiekowej 65+ pojawiają się odpowiedzi mogące świadczyć o różnicy pokoleniowej która w bezpośredni sposób przekłada się na wykluczenie cyfrowe. Po prostu osoby, które nie posiadają wystarczających umiejętności obsługi komputera nie będą w stanie dotrzeć do informacji zawartych w Internecie.

(Por. Wykres 10).

Wykres 10 Umiejętności w zakresie wykorzystania komputera i Internetu w podziale na kategorie wiekowe



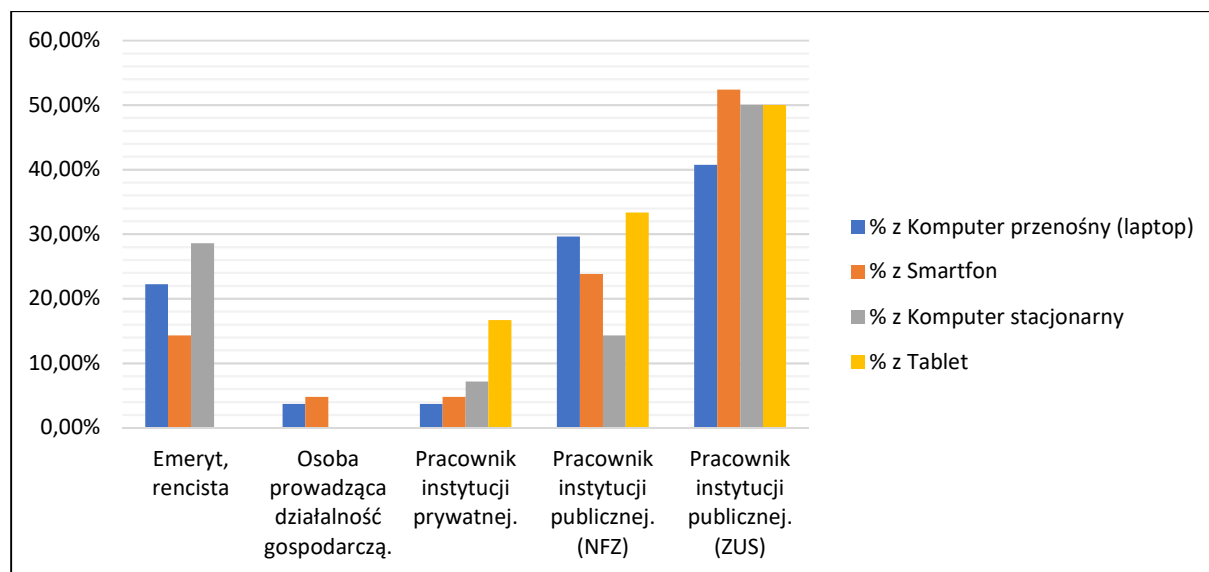
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Jeśli chodzi o to, z jakich urządzeń korzystają ankietowani to można powiedzieć, iż pracownicy instytucji publicznych w równym stopniu korzystają z komputera stacjonarnego, komputera przenośnego smartfon'a i tabletu. Wynikać może to głównie z faktu, iż będąc w pracy pracują na komputerach stacjonarnych a przenosząc się po pracy do domu wykorzystują pozostałe urządzenia do komunikacji.

W przypadku osób z sektora prywatnego widać, iż są to osoby będące ciągle w ruchu, ponieważ używają głównie komputerów przenośnych. Komputerów stacjonarnych używa prawie 50% pracowników ZUS i około 15% pracowników NFZ. Dość wysoko klasyfikują się również osoby nieaktywne zawodowo. W tej grupie prawie 30% używa komputerów stacjonarnych.

Analizując grupę nieaktywną zawodowo należy zauważyć, że w podobnym stopniu jak komputerów stacjonarnych używają komputerów przenośnych. Tutaj nieco ponad 20% używa komputerów przenośnych. Smartfony w tej grupie kształtują się na poziomie nie wyższym niż 15%. Zastanawiającym jest, iż osoby te w ogóle nie korzystają z tabletów. Może to być spowodowane brakiem przekonania do urządzeń dotykowych lub mniejszą przekątną ekranu. (Por. Wykres 11).

Wykres 11 Jakie urządzenia elektroniczne które posiadających dostęp do Internetu używane są najczęściej.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Kolejnym aspektem podlegającym badaniu było sprawdzenie czy i w jaki sposób ankietowani załatwiają sprawy urzędowe. Jako że do pisania pracy wybrano dwie duże instytucje publiczne obsługujące obywateli w zakresie zdrowia i rent i emerytur zbadano procent, w jaki sposób obywatele załatwiają sprawy urzędowe w zakresie rent i emerytur.

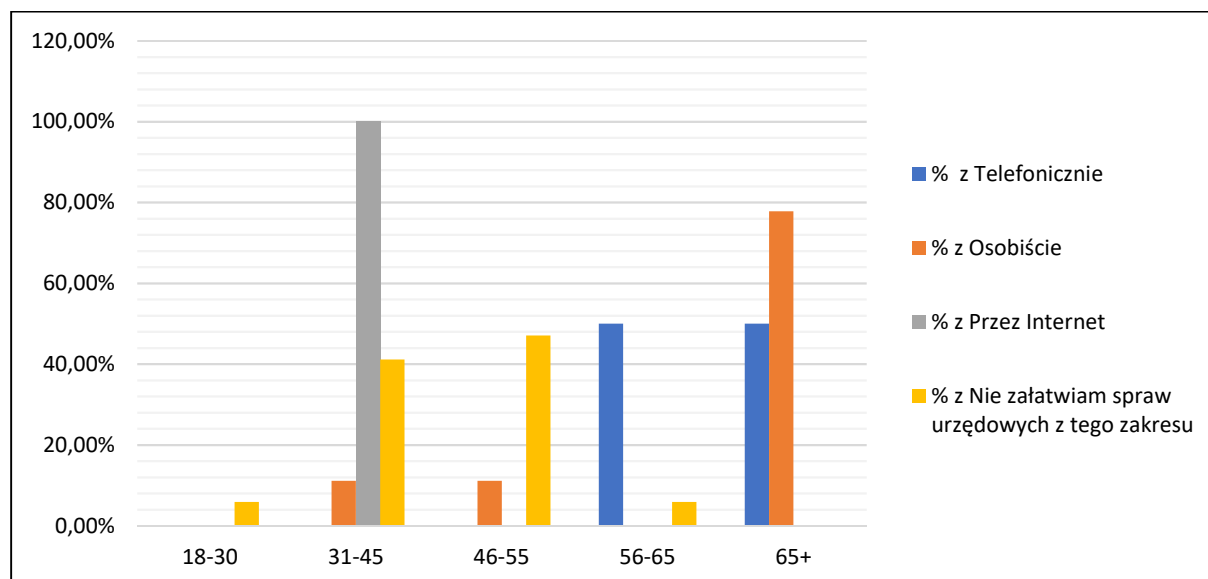
Pierwsze, co rzuca się w oczy z powyższego wykresu to to, że 100% ankietowanych z przedziału wiekowego 31-45 załatwia sprawy z zakresu rent i emerytur przez Internet. Są, co prawda osoby z tego przedziału wiekowego, które załatwiają swoje sprawy osobiście jednak nikt z innych przedziałów wiekowych nie załatwia swoich spraw w sposób elektroniczny.

Analizując kolejne przedziały wiekowe tj. przedział 46-55 wyraźnie widać, że są to osoby, w których kręgu zainteresowań nie leżą sprawy emerytalne. Ponad 40% osób z tego przedziału wiekowego nie załatwia spraw urzędowych z tego zakresu. Widać również przyzwyczajenia respondentów do starszych środków komunikacji jakim są telefony. Ponad 40% osób z przedziału wiekowego 56-65 jako główny sposób komunikacji wybiera właśnie telefon,

W grupie wiekowej 65+ ta tendencja rysuje się jeszcze bardziej. Ponad 40% ankietowanych z tego przedziału wiekowego również wybiera telefon jako formę komunikacji. Ta grupa wiekowa w ponad 70% wybiera jednak osobisty kontakt z urzędnikiem jako główną formę kontaktu. (Por. Wykres 12).



Wykres 12 Procentowy sposób załatwiania spraw urzędowych z zakresu rent i emerytur.



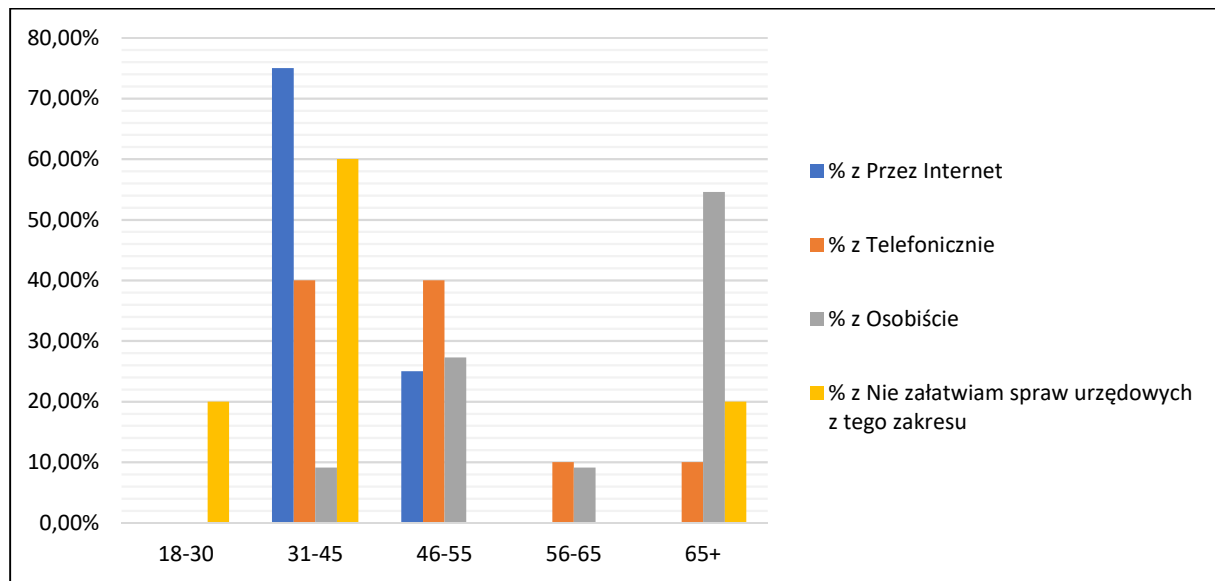
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

W podobny sposób zbadano procentowy sposób załatwiania spraw urzędowych związanych z zakresu zdrowia. Aspekt wydawał się bardzo ważny dla wszystkich osób z każdej grupy wiekowej. Otrzymane wyniki nie do końca są jednoznaczne.

Z jednej strony wydawać by się mogło, że wyniki powinny być podobne do otrzymanych po zbadaniu procentowego sposobu załatwiania z zakresu rent i emerytur z drugiej zaś zastanawiającym jest fakt, że tylko nieco ponad 10% osób z zakresu wiekowego 56-65 załatwia sprawy z zakresu zdrowia używając do tego Internetu. Potwierdziły się natomiast przypuszczenia, że pokolenie 65+ jako główną formę kontaktu wybiera osobistą wizytę w urzędzie (około 55%)

Bardzo zróżnicowane są również odpowiedzi z zakresu wiekowego 31-45. W tym przypadku ponad 70% ankietowanych załatwia sprawy związane ze zdrowiem przez Internet. Jednocześnie 60% osób z tej grupy wiekowej nie załatwia w ogóle tego typu spraw. Inne grupy wiekowe tj. 46-55 i 56-65 w ogóle nie zaznaczyły tej odpowiedzi. (Por. Wykres 13).

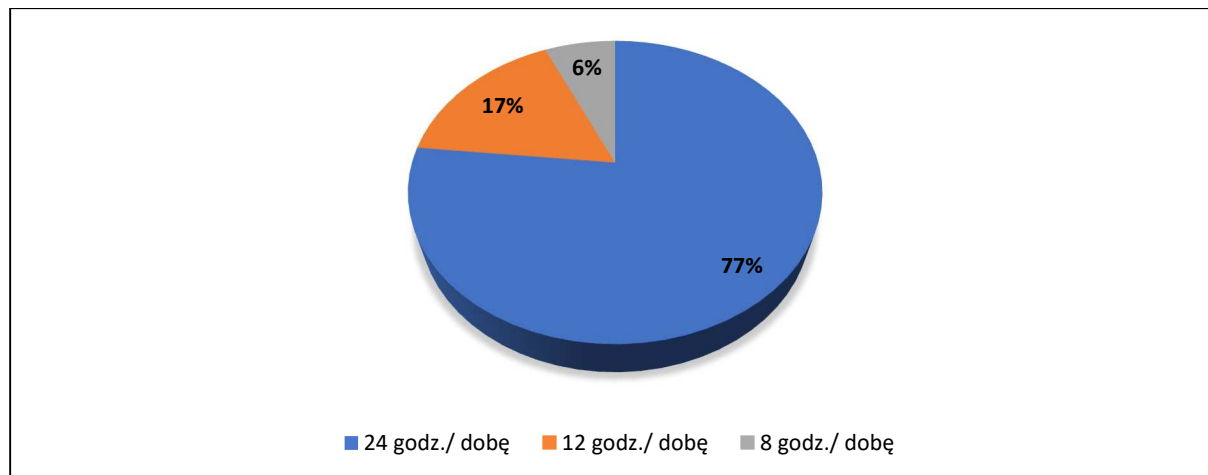
Wykres 13 Procentowy sposób załatwiania spraw urzędowych z zakresu zdrowia.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Zupełnie innym zagadnieniem są oczekiwania ankietowanych co do dostępności usług cyfrowych. Tutaj ankietowani właściwie jednoznacznie wskazali, że chcieliby, aby usługi cyfrowe oferowane przez instytucje publiczne były dostępne 24 godz./dobę. W tym zakresie właściwie trudno było wyobrazić sobie innej odpowiedzi. Dostęp do informacji, przepisów, naszych danych na temat zdrowia czy stanu naszego konta w systemie emerytalno rentowym powinien być zapewniony przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu. Można stwierdzić, iż obywatele oczekują dostępności cyfrowej instytucji publicznych w trybie on-line. Ciężko jest również wyobrazić sobie sytuacje, gdzie w jakiś godzinach strona internetowa jakiejś instytucji jest niedostępna. Taka sytuacja bardziej zwykle kojarzy się nam po prostu z awarią. (Por. Wykres 14)

Wykres 14 Oczekiwania, co do dostępności usług cyfrowych oferowanych przez instytucje publiczne za pośrednictwem Internetu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

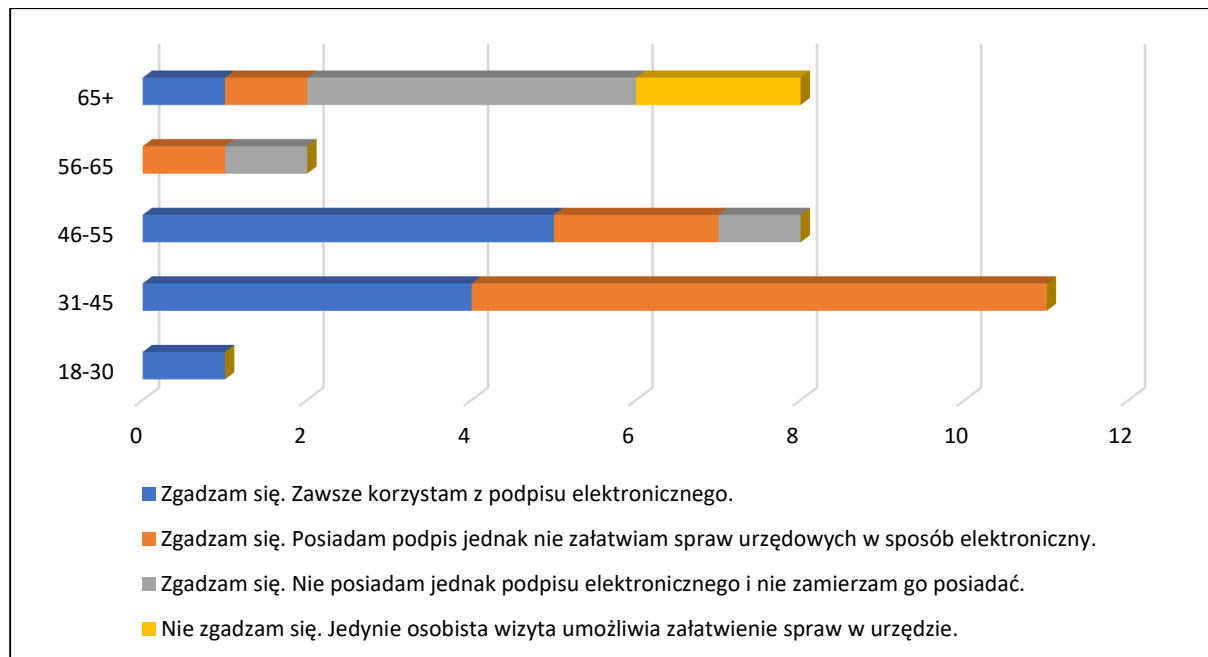
Jako że oczekiwaniem ankietowanych jest dostępność usług cyfrowych 24 godz./dobę oczywistym stało się zbadanie, jaka jest opinia ankietowanych w zakresie posiadania podpisu elektronicznego. Zgodnie z oczekiwaniami większość osób z przedziału wiekowego 31-45 posiada i korzysta z podpisu elektronicznego.

To samo dotyczy grupy wiekowej 46-55. Spora większość osób z tych obydwu grup posiada podpis jednak nie ułatwia spraw urzędowych w sposób elektroniczny. Grupą wiekową która nie posiada podpisu elektronicznego oraz uważa, że jedyną formą załatwienia spraw w urzędzie to wizyta osobista jest grupa wiekowa 65+.

Niestykanie ciężko wprowadzić jest podpis elektroniczny do powszechnego obiegu. Zadanie jest chyba bardzo podobne do wyeliminowania gotówki z rynku i zastąpienie jej płatnościami kartą. Przez lata przyzwyczajeni bowiem jesteśmy, iż np. akt notarialny podpisujemy w obecności notariusza, na miejscu który sprawdza nasze personalia. Sam akt notarialny podpisujemy własnoręcznie.

To samo dotyczy np. umów, które zawiera się z wykonawcami. Podpisanie jej w tradycyjny sposób to okazja do spotkania i wymiany zdań. W przypadku podpisu elektronicznego dany dokument podpisać można praktycznie z dowolnego miejsca. (Por. Wykres 15)

Wykres 15 Opinia w zakresie posiadania podpisu elektronicznego w podziale na kategorie wiekowe.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

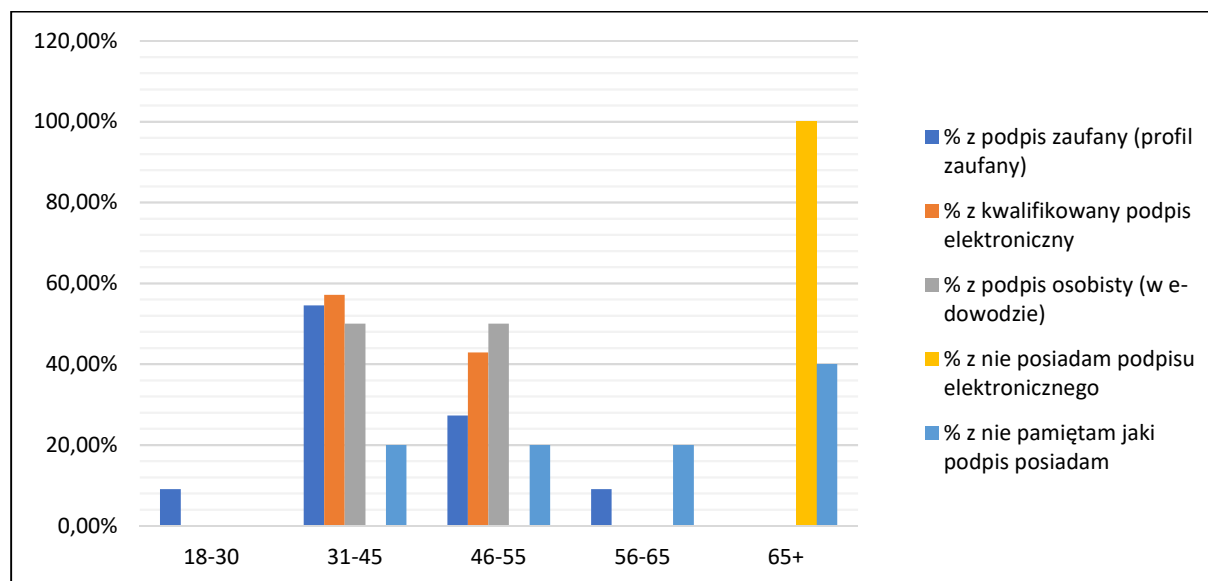
Pozostając w kręgu zainteresowań podpisu elektronicznego spytano ankietowanych jakiego podpisu elektronicznego używają. Aktualnie mamy dwa największe źródła, z jakich pochodzą podpisy elektroniczne.

Pierwszy to profil zaufany a drugi to kwalifikowany podpis elektroniczny, który możemy kupić u kilku podmiotów, które mają własne centra certyfikacji. Analizując zebrane dane pierwsze, co można zauważyć to to, że jedyną grupą wiekową, która nie posiada podpisu elektronicznego jest grupa wiekowa 65+.

Nikt poza tą grupą nie zaznaczył, iż nie posiada podpisu elektronicznego. Ciekawym jest również fakt, iż podpis elektroniczny w e-dowodzie posiada 50% ankietowanych w grupie wiekowej 31-45 oraz 46-55.

Równie ciekawie rozkłada się procentowy udział profilu zaufanego. Posiada go ponad 50% ankietowanych z przedziału wiekowego 31-45 i około 30% osób z przedziału 46-55. Zaskakującym jest fakt, że tylko 10% ankietowanych z przedziału wiekowego 56-65 używa profilu zaufanego. (Por. Wykres 16)

Wykres 16 Procent posiadania podpisu elektronicznego w podziale na kategorie wiekowe.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Ciekawym aspektem wydawało się, z czym ankietowanym kojarzy się załatwianie spraw w instytucjach publicznych przez Internet. Większość ankietowanych tak jak w przypadku badana oczekiwania dostępności cyfrowych usług odpowiedziała, że umożliwia załatwienie spraw przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu z dowolnego miejsca.

Równie wysoki udział, bo 66% miała odpowiedź, że zaoszczędza czas obywatelom. Równie wysoki udział, bo ponad 50% uzyskały odpowiedzi, iż zmniejsza kolejki w urzędach oraz umożliwia szybsze załatwienie spraw.

Co ciekawe tylko nieco ponad 20% udziału miała odpowiedź, iż chroni środowisko naturalne i obniża koszty załatwienia spraw w urzędach. Jedynie 10% udziału uzyskała odpowiedź, iż przyczynia się do poprawy efektywności pracy urzędników. Taki rozkład odpowiedzi świadczyć może o tym, iż ankietowanym wciąż urzędy kojarzą się z kolejkami, straconym czasem i nie do końca kompetentnymi urzędnikami.

Dość wysoki udział, bo 40% wskazała, że ułatwia załatwienie spraw osobom niepełnosprawnym. Świadczy to o tym, że nie jesteśmy obojętni na potrzeby tej grupy. (Por. Tabela 6)

Tabela 6 Z czym najmocniej kojarzy się załatwianie spraw w instytucjach publicznych przez Internet.

ODPOWIEDŹ	ODPOWIEDZI	UDZIAŁ
umożliwia załatwianie spraw przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu, z dowolnego miejsca	23	76.7%
zaoszczędza obywatelom czas konieczny na załatwianie spraw urzędowych	20	66.7%
zmniejsza kolejki w urzędach	17	56.7%
umożliwia szybsze załatwianie spraw	16	53.3%
ułatwia załatwianie spraw urzędowych osobom mającym problemy z poruszaniem się lub które nie mogą wychodzić z domu	12	40%
obniża koszty załatwiania spraw w urzędach	7	23.3%
chroni środowisko poprzez minimalizowanie papierowej formy dokumentów	7	23.3%
przyczynia się do poprawy efektywności pracy urzędników	3	10%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań

Jeśli tak bardzo cenimy sobie dostępność usług online i oszczędność czasu to czy istnieją jakieś powody, dla których nie załatwiamy spraw urzędowych przez Internet. Otóż jak okazuje się w dalszym ciągu cenimy sobie najbardziej bezpośredni kontakt z urzędnikiem i ewentualną pomoc przy wypełnianiu formularzy.

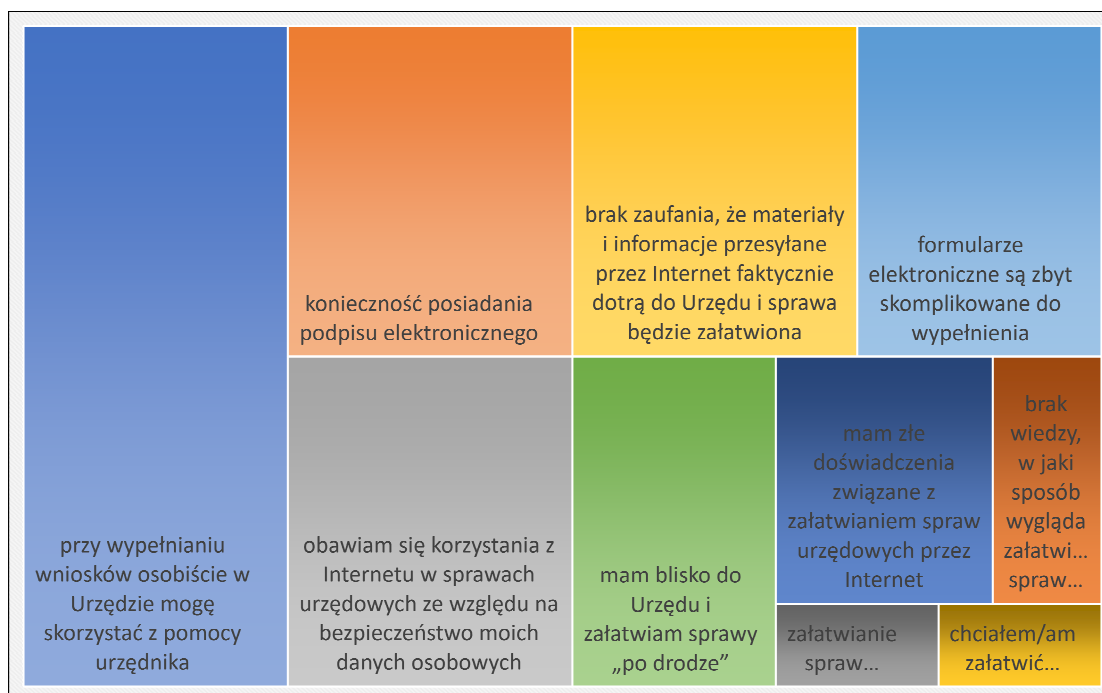
Dopiero na kolejnych pozycjach znalazły się odpowiedzi dotyczące konieczności posiadania podpisu elektronicznego czy braku zaufania, że wypełnione elektronicznie dokumenty dotrą do urzędu.

Ciekawe jest również to, że ankietowani posiadają dosyć sporą świadomość tego, iż w kontaktach z urzędem posługują się danymi wrażliwymi i że istnieje możliwość wycieku tych danych.

Przedstawione zagadnienie pokazuje jak daleko zakorzeniony jest w ankietowanych osobisty kontakt z urzędnikiem. Pokazuje również po części w jakim kierunku powinna iść cyfryzacja administracji publicznej. (Por. Wykres 17)



Wykres 17 Najczęstsze powody nie załatwia spraw urzędowych przez Internet.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

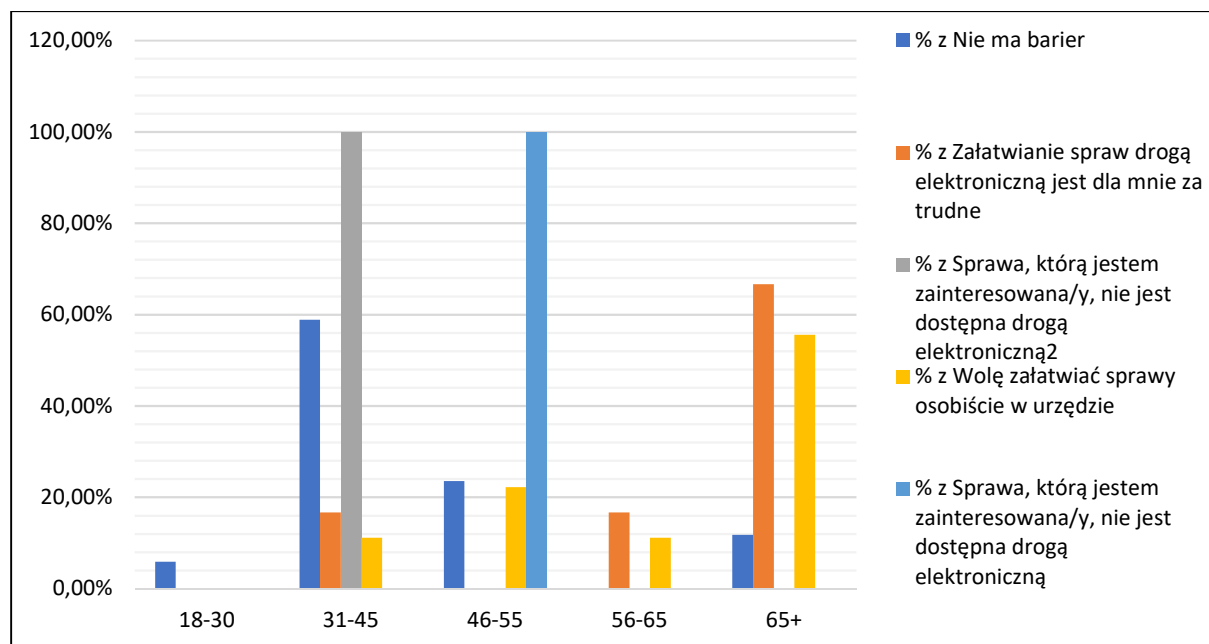
Pozostając w kręgu zainteresowań powodów niezałatwiania spraw urzędowych przez Internet zbadano, jakie mogą być bariery w elektronicznym załatwianiu spraw w podziale na kategorie wiekowe.

Widać, iż osoby z przedziału wiekowego 31-45 oczekują więcej niż aktualnie oferują instytucje publiczne w sposób cyfrowy. Nikt inny poza tą grupą wiekową nie wskazał, iż sprawa, którą jest zainteresowany nie jest dostępna drogą elektroniczną.

Również w tej grupie wiekowej prawie 60% odpowiedzi wskazuje, że nie ma barier, aby załatwić sprawę w elektroniczny sposób. Grupa wiekowa 65+ to jedyna grupa, w której ponad 50% ankietowanych woli załatwiać sprawy osobiście oraz że załatwienie spraw drogą elektroniczną jest za trudne.

W ocenie autora taki rozkład odpowiedzi może wskazywać, iż w grupie 65+ widać tendencje do możliwości wykluczenia cyfrowego. W przypadku popularyzacji usług cyfrowych należy więc bardzo mocno zaktywizować tę grupę. (Por. Wykres 18)

Wykres 18 Możliwe bariery w załatwianiu spraw drogą elektroniczną w podziale na grupy wiekowe.

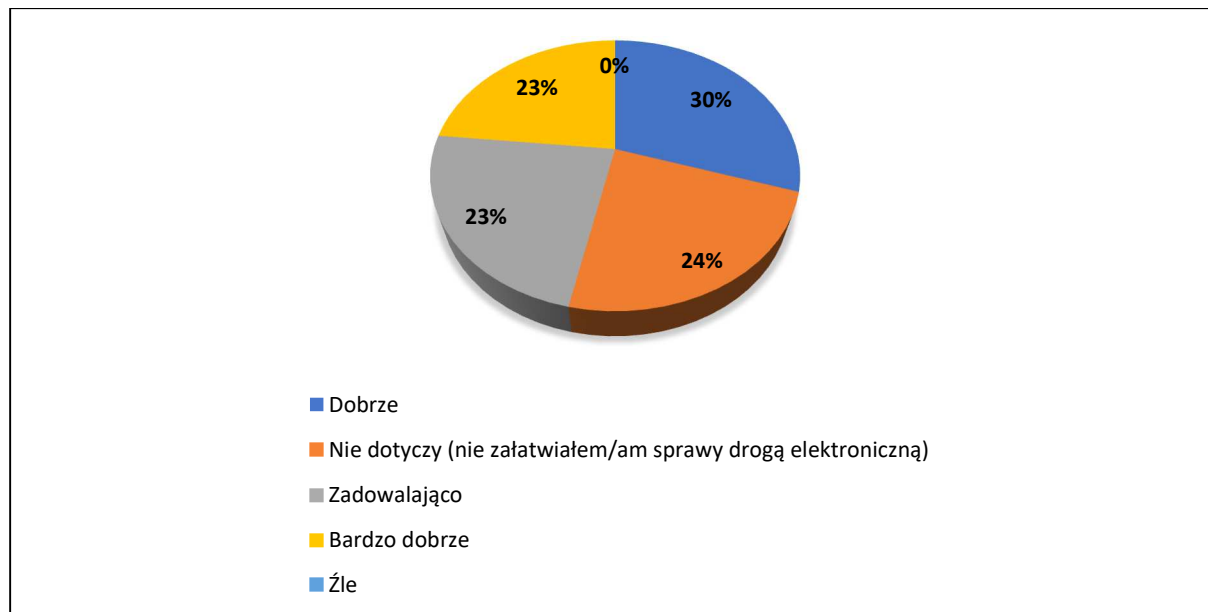


Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Ocena sposobu załatwienia spraw drogą elektroniczną za pośrednictwem instytucji publicznych to kolejne zagadnienie pozostające w kręgu zainteresowań autora. Można powiedzieć, że odpowiedź na pokazuje jak badane osoby odbierają działalność instytucji publicznych w Internecie.

Na uwagę zasługuje fakt, że nikt z badanych nie ocenił źle tego rodzaju działalności. 30% ankietowanych ocenia ją dobrze, a 23% bardzo dobrze. W sumie ponad połowa ankietowanych odbiera pozytywnie działalność instytucji publicznych w Internecie. Zastanawiającym jest również fakt, że aż 24% badanych wskazuje, iż nie załatwia spraw drogą elektroniczną. (Por. Wykres 19)

Wykres 19 Ocena sposobu załatwienia spraw drogą elektroniczną za pośrednictwem instytucji publicznych.



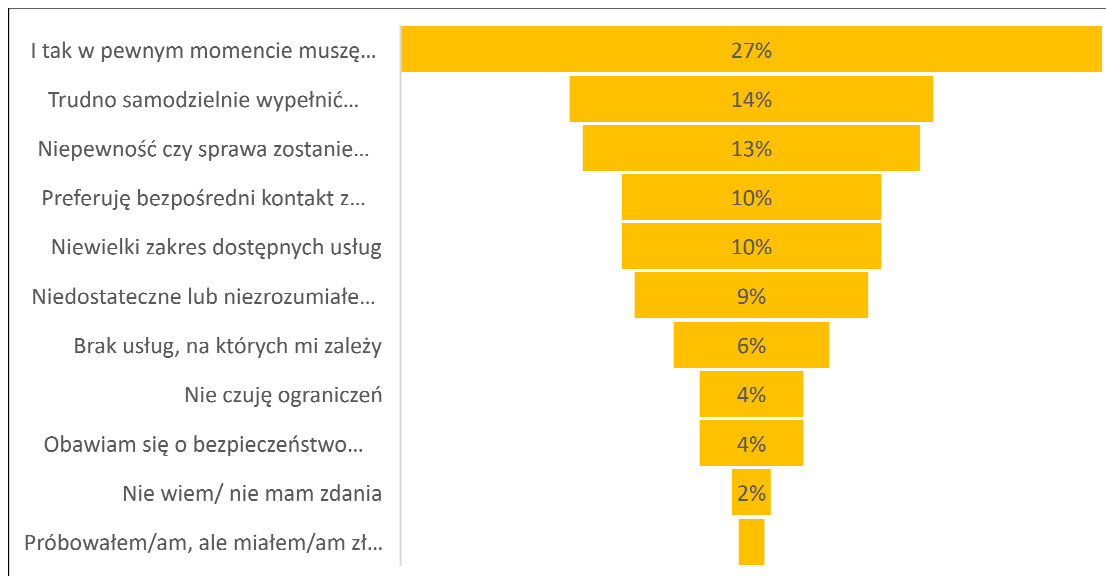
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Ankietowani wypowiedzieli się również w kwestii zidentyfikowanych ograniczeń związanych z korzystaniem z usług cyfrowych. Tutaj aż 27% odpowiedzi wskazuje obawę, że pomimo możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną i tak w pewnym momencie będzie musiało pojawić się osobiście w urzędzie.

Jeśli dodać do tego 10% odpowiedzi, które wskazują na bezpośredni kontakt z urzędnikiem to ponad 35% respondentów widzi poważne ograniczenia w kontakcie z instytucjami publicznymi w sposób cyfrowy. Nie jest to w ocenie autora zaskakujący wynik, tym bardziej że 14% ankietowanych upatruje trudności przy wypełnianiu formularzy. Cały czas wyłania się tu obraz pokolenia, które chodziło osobiście do urzędu.

Jedynie 4% ankietowanych nie identyfikuje żadnych ograniczeń przy korzystaniu z usług cyfrowych. (Por. Wykres 20)

Wykres 20 Zidentyfikowane ograniczenia związane z korzystaniem z usług cyfrowych instytucji publicznych przez Internet



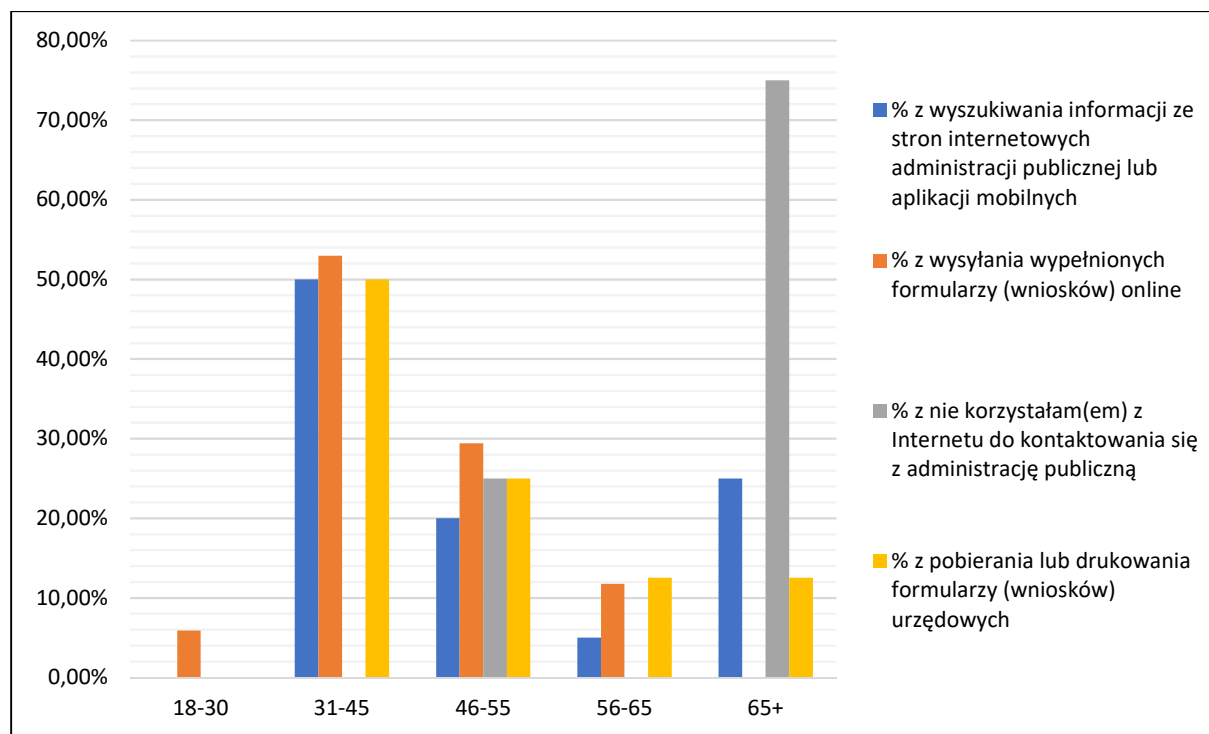
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Jedną z ostatnich kwestii podlegających badaniu w kontekście kontaktów z jednostkami administracji publicznej było sprawdzenie, do jakich czynności ankietowani wykorzystywali Internet w kontaktach z jednostkami administracji publicznej.

Wyniki nie są zaskakujące, W przedziale wiekowym 65+ 80% osób nie wykorzystuje do kontaktowania się z administracją publiczną Internetu. W grupie wiekowej 31-45 50% ankietowanych zarówno wyszukuje informacje jak również wysyła formularze oraz pobiera lub drukuje formularze.

To samo dotyczy przedziału wiekowego 56-65 tyle tylko, że w tym przypadku odsetek ten wynosi nieco ponad 10%. Przedział wiekowy 46-55 to kolejna grupa, która w około 25% wskazuje, że nie wykorzystuje Internetu do kontaktowania się z administracją publiczną. (Por. Wykres 21)

Wykres 21 Wykorzystanie z Internetu w kontaktach z jednostkami administracji publicznej w podziale na kategorie wiekowe.



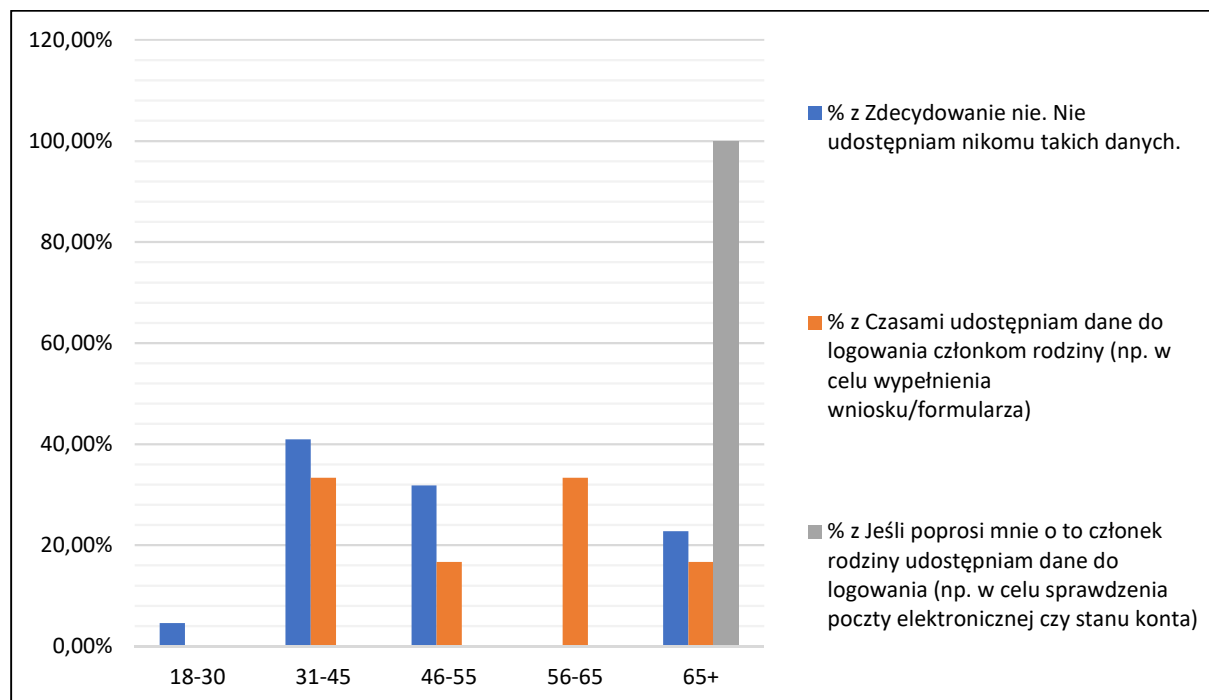
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Kolejnym z aspektów, które podlegały badaniu była świadomość ankietowanych w kwestii udostępniania swoich danych do logowania. Problem jest dość znany i autor był ciekawy na ile wciąż jest obecny.

W tym przypadku wyniki zbiegły się z przewidywaniami. Wyłącznie osoby z grupy wiekowej 65+ udostępniają swoje dane do logowania członkom rodziny np. w celu sprawdzenia stanu konta. Sporym zaskoczeniem dla autora był jednak fakt, że osoby w przedziale wiekowym 31-45 oraz 46-55 czasami udostępniają dane do logowania członkom rodziny. W przypadku pierwszego przedziału wiekowego jest to nieco ponad 35% a w drugim przedziale nieco ponad 15%.

Niestety może to świadczyć o powszechnym braku świadomości użytkowników jakie mogą być konsekwencje udostępniania swoich danych do logowania osobom trzecim. O ile w pewnym sensie można zrozumieć i wytłumaczyć sposób postępowania osób z przedziału wiekowego 65+ o tyle wyniki z pozostałych przedziałów były dla autora sporym zaskoczeniem. (Por. Wykres 22)

Wykres 22 Udostępnianie danych do logowania w podziale na kategorie wiekowe.



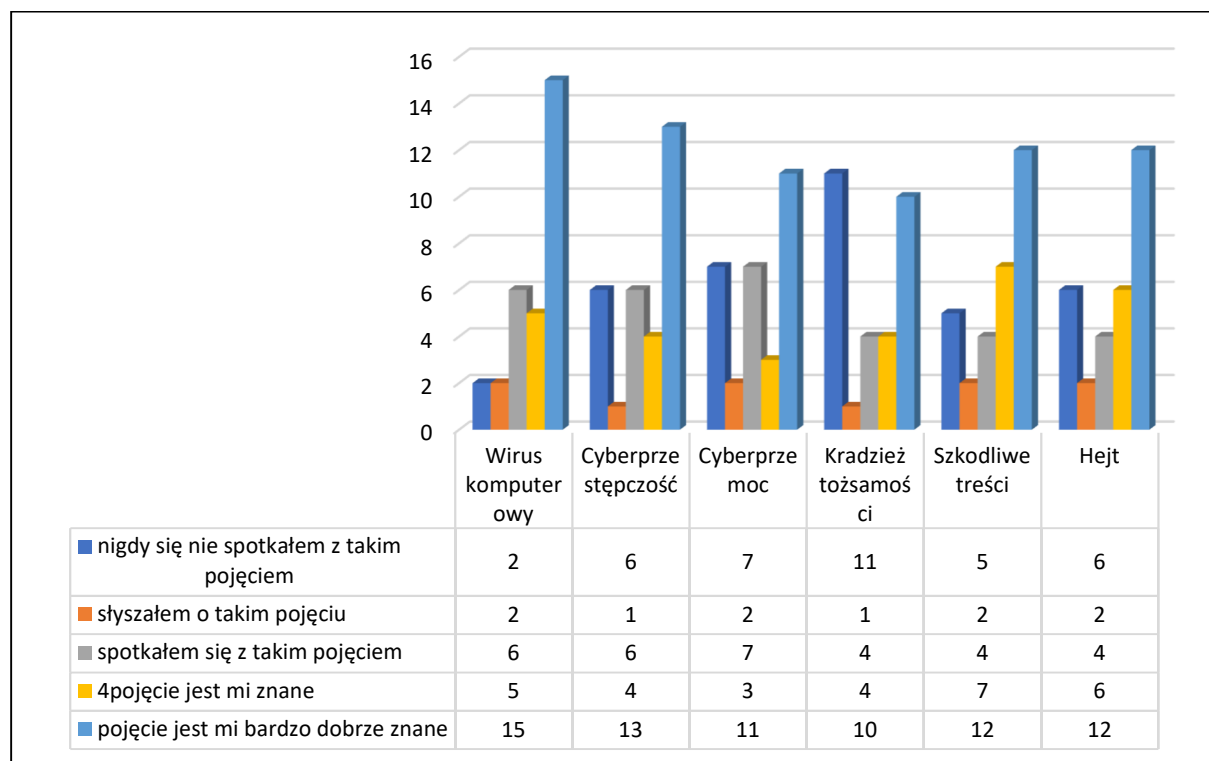
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Jednym z ostatnich zagadnieniem, jakie zostało poruszone w ankiecie była świadomość niebezpieczeństw w sieci i znajomości terminów związanymi z zagrożeniami cyfrowymi. Zdecydowana większość ankietowanych spotkała się ze wszystkimi przytoczonymi pojęciami takimi jak wirus komputerowy cyberprzestępczość czy kradzież tożsamości.

Zaskoczeniem dla autora był fakt, że w przypadku pojęcia kradzież tożsamości liczba odpowiedzi nigdy nie słyszałem takiego pojęcia jak również pojęcie jest mi bardzo dobrze znane były podobne, co do ilości. Może to dowodzić niedojrzałości cyfrowej ankietowanych. Bez względu na każdy użytkownik Internetu powinien w pełni zdawać sobie sprawę, jakie zagrożenia niesie za sobą to pojęcie.

Obecne wirusy komputerowe nie są już pisane po to, aby uprzykrzyć życie użytkownikowi Internetu reklamami, ale głównie po to, aby przejąć dane do logowania. Mamy tu wtedy do czynienia właśnie z kradzieżą tożsamości. (Por. Wykres 23)

Wykres 23 Znajomość pojęć związanych z zagadnieniami cyfrowymi.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

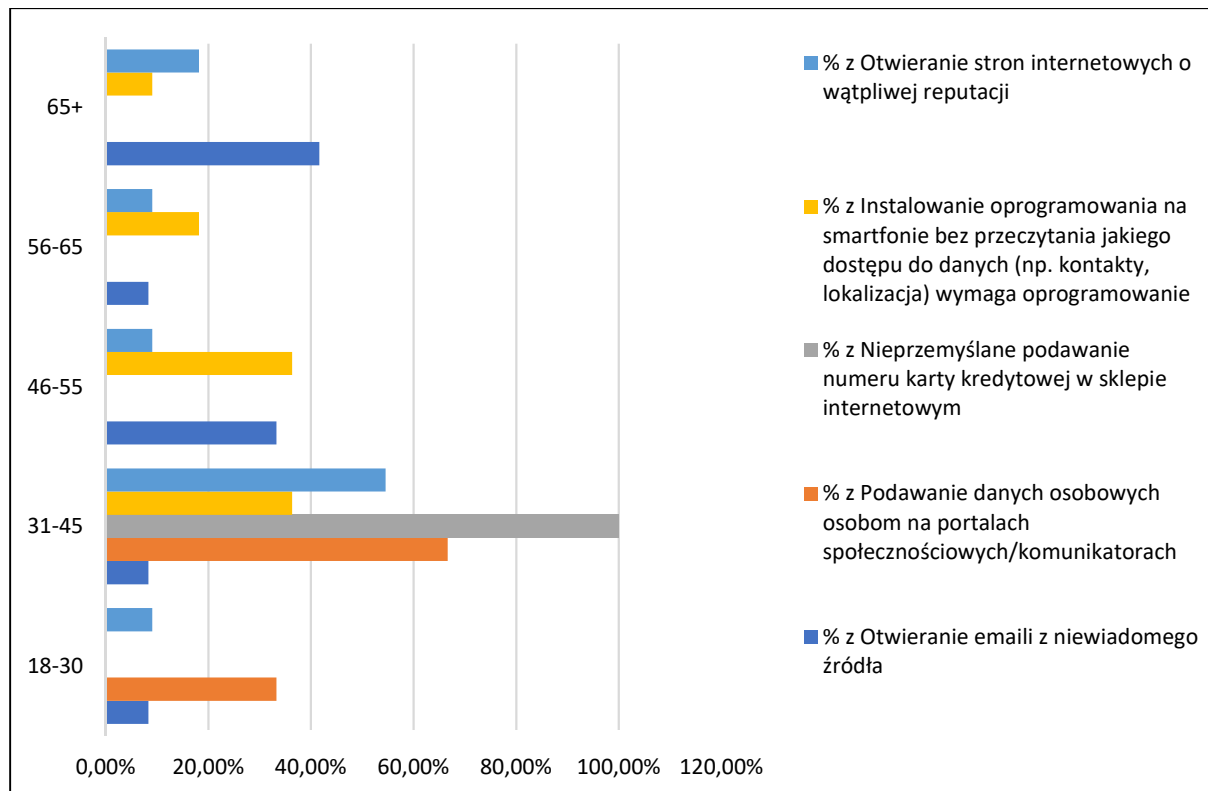
Ostatnim zagadnieniem, jakie poruszono w ankiecie było zbadanie świadomości wykonywania niepożądanych działań w Internecie. Wiele z osób poruszając się po Internecie nie zwraca uwagi zarówno na to, po jakich stronach internetowych się porusza oraz jakie oprogramowanie instaluje na własnym telefonie komórkowym.

W pośpiechu nie zwraca się również uwagi, jakie dane udostępnia się instalując oprogramowanie na telefonie czy komputerze. Badanie w tym zakresie wykazało, że w grupa wiekowa 31-45 jako jedyna w nieprzemysłany sposób podaje numery kart kredytowych (100%) Także w tej grupie notuje się najwyższe procentowe wyniki, jeśli chodzi o podawanie danych osobowych w portalach społecznościowych. (ponad 60%)

Natomiast grupa wiekowa 65+ zanotowała 40% wynik w zakresie otwierania emalii niewiadomego pochodzenia. Może mieć to związek z przekonaniem, że nadawcy wiadomości nie mają złych zamiarów. (Por. Wykres 24)



Wykres 24 Świadomość wykonywania niepożądanych działań w Internecie w podziale na kategorie wiekowe.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

4.3 Wnioski z przeprowadzonych badań

Głównym problemem badawczym była ocena cyfrowych potrzeb obywateli Rzeczypospolitej w odniesieniu do instytucji publicznych w różnych przedziałach wiekowych z wybranych instytucji publicznych oraz osób nieaktywnych zawodowo.

1. Z przeprowadzonych badań wynika, że znajomość przez ankietowanych głównych portali Internetowych nie jest zadowalająca. (odpowiedź na 1 problem szczegółowy) Zarówno portal internetowy nfz.gov.pl jak również zus.pl nie należą do miejsc z których czerpiemy wiedzę na tematy zdrowia jak również emerytalne. Zaskakującym jest również fakt, że główny portal internetowy który przynajmniej w założeniu ma integrować wszystkie usługi cyfrowe dostępne przez instytucje publiczne oscyluje w granicach znajomości portali nfz.gov.pl i zus.pl Respondenci korzystają z usług cyfrowych z zakresu rent i emerytur oraz zdrowia głównie dla wygody. Jednak równie chętnie komunikują się w bezpośredni kontakt z urzędnikiem. Wnioskować zatem można, że w kontaktach z instytucjami publicznymi obywatele z jednej strony kierują się swoją wygodą, z drugiej zaś nie korzystają w dostateczny

sposób z usług cyfrowych. Trudno jednoznacznie stwierdzić, dlaczego tak się dzieje, tym bardziej że ankietowani w znaczącej większości byli osobami aktywnymi zawodowo.

2. Generalnie instytucje publiczne oferujące swoje usługi w sposób cyfrowy postrzegane są pozytywnie. (odpowiedz na 2 problem szczegółowy) Niewątpliwie dostępność usług cyfrowych zmienia wizerunek instytucji na lepsze i obywatelom urząd w niedługim czasie nie będzie się kojarzył ze wspomnianymi wcześniej barierami. Nie będzie również zdany na dobry bądź zły humor urzędnika. Dodatkowo dobrze wykonane oprogramowanie, za pomocą którego obywatel kontaktuje się z urzędem wskaże potencjalne błędy i nie dopuści do wysłania dokumentu z błędami. To przekłada się bezpośrednio na zadowolenie obywatela z pozytywnie i szybko załatwionej sprawy. W przypadku braku takiej obsługi i błędu we w dokumencie obywatel był skazany na powtórna wizytę w urzędzie. W ostatecznym rozrachunku instytucje publiczne które świadczą usługi cyfrowe na wysokim poziomie postrzegane są dużo bardziej przyjazne.

3. Przeprowadzone badania nie do końca odpowiedziały na ile cyfrowe działania instytucji publicznych są spójne i uporządkowane a na ile nieskoordynowane i wymagające standaryzacji instytucji. (odpowiedz na 3 problem szczegółowy) Cały czas istnieje bowiem bardzo wiele portali internetowych instytucji publicznych które nie są ze sobą zintegrowane. Badane instytucje publiczne takie jak NFZ czy ZUS nie posiadają zintegrowanych ze sobą usług. Na pewno wszystkim instytucjom publicznym zależy na tym, aby ich usługi, które przecież świadczone dla obywateli były dostępne w sposób cyfrowy. Jednak cały czas odnosi się wrażenie, że instytucje robią to w oderwaniu od innych. Niewątpliwie jest tak np. w przypadku ZUS, gdzie bardzo mocno rozwija się portal Usług Elektronicznych PUE. Portal jest bardzo zaawansowanym narzędziem jednak, aby możliwe było załatwienie jakiegokolwiek innej sprawy niż związanej ze składkami emerytalno rentowymi konieczne jest zalogowanie się na stronę internetową innego urzędu. Odpowiedzią na to ma być portal internetowy obywatel.gov.pl jednak jak wykazały badania portal ten nie należy do szczególnie znanych i odwiedzanych przez ankietowanych. W ocenie autora strona obywatel.gov.pl nie do końca odpowiada na potrzeby obywateli. Co prawda cały czas integrowane są tam nowe cyfrowe usługi dla obywateli jednak sposób ich prezentacji i wyszukiwania informacji pozostawia wiele do życzenia.

4. Niewątpliwie usługi cyfrowe wymagają od obywateli umiejętności obsługi urządzeń za pomocą których łączymy się z siecią Internet. Przeprowadzone badane w tym zakresie bardzo wyraźnie wskazało, że ankietowani w większości nie mają problemu z obsługa urządzeń. (odpowiedz na 4 problem szczegółowy) Widać również, że technologia wyraźnie



zmierza w stronę urządzeń mobilnych i technologii bezprzewodowych. Kiedyś większość komputerów w gospodarstwach domowych była komputerami stacjonarnymi, wymagającymi sporo miejsca i podłączenia kablowego do sieci. Nie jest więc chyba zaskoczeniem, że aktualnie większość ankietowanych używa komputerów przenośnych, smartfonów czy tabletów. Obecnie coraz bardziej istotna jest swoboda i od miejscowanie usług tak aby obywatel mógł załatwić sprawę niezależnie od miejsca, w którym aktualnie przebywa. Badania wykazały, że istnieje zależność pomiędzy swobodą posługiwania się urządzeniami elektronicznymi jak komputery przenośne czy smartfony. Najgorzej wypadają tu osoby nieaktywne zawodowo a najlepiej osoby w wieku produkcyjnym.

5. Niewątpliwie pojęcie usługi cyfrowe na dobre zagościło już w naszych słownikach i naszej świadomości. Do tej pory mając do załatwienia jakąś sprawę w urzędzie czy innej instytucji zawsze mieliśmy w świadomości konieczność osobistego stawienia się na miejscu. Kiedy pojawiła się technologia umożliwiająca przeniesienie usług urzędów do wirtualnego świata pojawiły się również nowe możliwości. Usługi cyfrowe rozwijają się bardzo szybko. Jak pokazały badania usługi te rozwijają się dużo szybciej niż umiejętności cyfrowe obywateli. Początki Internetu sięgają połowy lat 90 XX wieku. Istnieje więc grupa wiekowa osób która nie zna świata bez Internetu i technologii informatycznych. Ale istnieje i taka dla której Internet pojawił się w połowie ich życia. Nie powinno więc być dla nikogo zaskoczeniem, że bez wątpienia wiek obywateli ma wpływ na umiejętność korzystania z usług cyfrowych. (odpowiedz na 5 problem szczegółowy) Po pierwsze obecny system kształcenia wprowadził już do szkoły podstawowej taki przedmiot jak informatyka. Po drugie obecni trzydziestolatkowie dorastali wraz z powstawaniem nowych kanałów komunikacji. Osoby powyżej 55 roku życia miały zupełnie inny model kształcenia, a przez większość czasu ich aktywności zawodowej nie było nawet komputerów. Dlatego umiejętności w korzystaniu z cyfrowych usług są diametralnie inne w zależności od wieku. Dodatkowo osoby z przedziału wiekowego 55+ do pewnego momentu nie miały innej możliwości kontaktu z urzędnikiem niż kontakt osobisty. To co jest naturalne dla osób 55+ staje się niewyobrażalne dla obecnych osób wkraczających w aktywne życie zawodowe. Dla nich komputer i kontakt elektroniczny są podstawową formą kontaktu.

6. Równie istotną kwestią związaną z usługami cyfrowymi jest znajomość możliwych zagrożeń jakie pojawiają się w sieci Internet. Chodzi tutaj również o to czy i jakie dane podajemy poruszając się po stronach Internetowych. W tym przypadku badania wykazały, że ankietowani bardzo często podają w Internecie takie informacje jak adres email czy numer telefonu. (odpowiedz na 6 problem szczegółowy) Co cieszy nie posługują się numerami kart



kredytowych czy zdjęciami. Natomiast jeśli chodzi o możliwe udostępnianie danych do logowania osobo trzecim to w ujęciu ogólnym nie jest źle. Większość ankietowanych deklaruje, że nie udostępnia takich danych. Kiedy zejdziemy jednak do poziomu podziału wiekowego wtedy ukazuje się nam nieco inny obraz. Osoby nieaktywne zawodowo w zdecydowanej większości udostępniają swoim bliskim dane do logowania. W ocenie autora jest bardzo niepożądane działanie, ponieważ istnieje bardzo potencjalne ryzyko przejęcia konta i wykorzystania w nieautoryzowany sposób danych osobowych. Na pewno na poprawę sytuacji mogłyby wpłynąć kampanie reklamowe skierowane do odpowiednich grup wiekowych lub bezpłatne szkolenia mające na celu poprawę umiejętności obsługi urządzeń tak aby nie było konieczności przekazywania danych do logowania innym osobom. Nawet członkom rodziny.

7. Kolejnym zagadnieniem było zbadanie jakie potencjalne bariery widzą ankietowani w korzystaniu z usług cyfrowych w różnym przedziale wiekowym. Tutaj również sytuacja w ujęciu ogólnym wygląda dobrze. (odpowiedz na 7 problem szczegółowy) Większość ankietowanych nie widzi barier, które uniemożliwiłyby załatwianie spraw w sposób elektroniczny. W ocenie autora ankietowani potencjalne bariery w załatwianiu spraw w instytucjach publicznych wskazują poprzez pryzmat własnych umiejętności cyfrowych. Jeśli jednak spojrzymy na to z poziomu przedziałów wiekowych ankietowanych to jawi się nam obraz, iż osoby nieaktywne zawodowo preferują osobisty kontakt z urzędnikiem. Ma to na pewno związek z radzeniem sobie takich osób z nowoczesnymi urządzeniami. Pamiętajmy, że nowoczesna technologia pojawiła się w trakcie ich życia i nigdy nie będą tak biegli w operowaniu nią jak osoby młodsze które praktycznie nie znają życia, kiedy były niedostępne telefony komórkowe czy Internet. Ten sam wniosek można wysnuć w przypadku wskazywania, iż załatwianie spraw drogą elektroniczną jest za trudne. Po prostu wciąż wiele osób woli papierowy format dokumentu niż jego elektroniczną postać. Kiedy osobiście musimy stawić się w instytucji publicznej chcąc załatwić jakąś sprawę główną barierą dla nas jest konieczność znalezienia czasu i stawienia się w urzędzie w godzinach jego urzędowania. Wydawać by się mogło, że w przypadku usług oferowanych on-line nie wstępują żadne problemy przy załatwianiu spraw za pomocą tego kanału. Otóż nic bardziej mylnego. Odpowiedzi ankietowanych w przypadku tego problemu potwierdzają, iż w przypadku załatwiania spraw on-line pojawia się nowa grupa barier. O dziwo największą z nich jest brak urzędnika, który mógłby wspomóc przy wypełnianiu formularza. Drugą główną barierą dla ankietowanych był brak podpisu elektronicznego. Bez niego jak wiadomo nie jesteśmy w stanie potwierdzić naszej tożsamości i w ostatecznym rozrachunku usługa cyfrowa może okazać się dla nas niedostępna.



Jako barierę ankietowani wskazywali również poziom skomplikowania formularzy. Jest to zbieżne z barierą braku urzędnika, który mógłby nas wspomóc, kiedy jesteśmy na miejscu.

8. Badając oczekiwania obywateli w zakresie dostępności usług cyfrowych ankietowani pokazali kierunek w jakim powinny podążać instytucje publiczne. (odpowiedz na 8 problem szczegółowy) Chodzi o to, że urząd dla obywatela powinien być otwarty cały czas przez całą dobę i przez cały rok. Bezwzględnie widoczna jest transformacja i zmiana sposobu myślenia instytucji publicznych. Zarówno NFZ i ZUS w sposób elektroniczny dostępne są on-line a w znaczącej większości dokumenty przyjmowane drogą elektroniczną przetwarzane są w automatyczny sposób. Na tym powinien polegać cyfrowy urząd i wydaje się, że nie ma już od tego odwrotu. Taka dostępność to również mniej błędów w formularzach, czyli mniej ponownych frustrujących wizyt obywateli w urzędzie. Wydaje się, że nadchodzi definitywny kres osobistych wizyt w urzędach.

9. Korzystanie z usług cyfrowych to nie tylko możliwość pobrania czy wypisania formularza elektronicznego. Pozostaje jeszcze kwestia opatrzenia dokumentu odpowiednim podpisem. Bez niego nie jesteśmy w stanie potwierdzić swojej tożsamości. Jest to bardzo istotny problem. (odpowiedz na 9 problem szczegółowy) Z jednej strony urzędnik bezwzględnie musi mieć pewność, że dokument wypełniała konkretna osoba, z drugiej obywatel załatwiający sprawę on-line w urzędzie oczekuje, że załatwi sprawę szybko i bez zbędnych komplikacji wymagających wielostopniowych weryfikacji tożsamości. To zagadnienie nie występowało do tej pory w przypadku osobistej wizyty. Urzędnik, kiedy byliśmy w urzędzie sprawdzał po prostu nasz dokument tożsamości. Badania wykazały, że większość ankietowanych posiada podpis elektroniczny zarówno kwalifikowany jak również pochodzący z profilu zaufanego. W ocenie autora jest to spowodowane tym, iż ankietowani posiadają kwalifikowane podpisy elektroniczne które zapewniają im instytucje w których pracują. Dodatkowo posiadają „własny” podpis elektroniczny wykorzystywany do prywatnych celów.

10. Internet to nie tylko duże ułatwienie i wygoda w załatwianiu spraw w instytucjach publicznych za pomocą dostępnych usług cyfrowych. To również zagrożenia płynące z każdej strony. Zbadano więc czy ankietowani w jakimkolwiek stopniu udostępniają swoje dane w Internecie. (odpowiedz na 10 problem szczegółowy) Pomimo znajomości zagrożeń i pojęć takich jak kradzież tożsamości zastanawiającym jest fakt, że jednak udostępniają swoje dane do logowania członkom rodziny np. w celu wykonania przelewu elektronicznego. Co ciekawe działania takie są powszechne nie tylko wśród osób nieaktywnych

zawodowo, ale również osób, które, na co dzień korzystają z portali społecznościowych i określają wysoko swoją znajomość obsługi komputera.

Podsumowując analiza przeprowadzonych badań pozwala odpowiedzieć na główny problem badawczy, którym była ocena cyfrowych potrzeb obywateli Rzeczypospolitej w odniesieniu do wybranych instytucji publicznych z różnych przedziałów wiekowych oraz osób nieaktywnych zawodowo.

Badania potwierdzają postawioną hipotezę H-1 iż potrzeby w zakresie transformacji cyfrowej uzależnione są w dużym stopniu od wieku beneficjenta. To on w dużym stopniu determinuje, z jakich stron i korzystają użytkownicy i jakich informacji szukają na stronach Internetowych instytucji publicznych.

Różne są także ich oczekiwania i problemy przy korzystaniu z dostępnych usług. Niepodważalnym jest również fakt, iż wiek ankietowanych ma wpływ na to, w jaki sposób obywatele chcą się kontaktować z instytucjami publicznymi.

Jeśli chodzi o hipotezę H-2, która mówiła, że im większa wiedza i swoboda w korzystaniu z Internetu tym większa skłonność i zaufanie do korzystania z usług cyfrowych to w ocenie autora nie do końca udało się ją potwierdzić.

Udało się co prawda wykazać, że faktycznie poziom umiejętności w zakresie komputera i Internetu ma wpływ na korzystanie z usług cyfrowych jednak respondenci wskazali również, iż udostępniają swoje dane do logowania co w pewnym sensie dyskwalifikuje hipotezę o zaufaniu do usług cyfrowych. Tym bardziej, że badanym znane są zagrożenia związane z utratą tożsamości w Internecie.



Podsumowanie

Współczesne instytucje publiczne, które świadczą usługi cyfrowe przebyły bardzo długą drogę. Dynamiczny rozwój technologii umożliwił im przeniesienie świadczenia usług do „wirtualnego świata”. Sam proces przenoszenia usług jest procesem ciągłym. Nie ma, bowiem procesu, którego nie da się udoskonalić czy uprościć w taki sposób, aby był bardziej przyjazny dla obywatela.

Celem niniejszej pracy było ukazanie potrzeb, możliwości zagrożeń wynikających z wdrażania transformacji cyfrowej na przykładzie wybranych instytucji publicznych. Badanie potwierdziło, iż obywatele korzystają z dostępnych usług cyfrowych. Pokazało również, iż nie jest to jednak najwyższy stopień. W tym zakresie jest jeszcze sporo do zrobienia bowiem sama znajomość obsługi komputera nie wystarczy, aby można było skorzystać całkowicie z cyfrowych treści. Wyniki badań dowodzą również, iż dostępność cyfrowych usług zmienia wizerunek instytucji publicznych. Stają się po prostu bardziej przyjazne. Powoli przestają być kojarzone z chodzeniem po korytarzu i szukaniem odpowiedniego pokoju, czekaniem na urzędnika.

Badania pokazały również, że pomimo tego, iż obecnie większość spraw jesteśmy w stanie załatwić w sposób elektroniczny to w niektórych przypadkach ponad wszystko cenimy sobie bezpośredni kontakt i możliwość skonsultowania na miejscu sposobu wypełnienia np. formularza.

Ta tendencja do kontaktu bezpośrednio z człowiekiem jest zauważalna nie tylko w przypadku przysłowiowego formularza. Diametralnie im więcej spraw możemy załatwić w sposób elektroniczny i automatyczny tym bardziej dążymy do spotkania z drugą fizyczną osobą. Instytucje publiczne reagują i na takie potrzeby obywateli.

Umożliwiają prowadzenie videorozmów z fizycznym konsultantem w taki sposób jakby obywatel był bezpośrednio w urzędzie. Badanie dowiodło również, że mamy świadomość zagrożeń jakie występują w Internecie. Kiedyś wirusy komputerowe nastawione były na uprzykrzanie życia użytkownikom, teraz to wyspecjalizowane narzędzia, których niejednokrotnie jedynym zadaniem jest ukraść naszą tożsamość.

Problematyka wdrażania transformacji cyfrowej w instytucjach publicznych to bardzo szerokie zagadnienie. Po części w tej pracy udało się pokazać przynajmniej część zagadnień, które wpływają na istotę całego procesu. W ocenie autora nie ma innej drogi niż cyfryzacja instytucji. Tyle tylko, że powinno się to odbyć w zaplanowany i skoordynowany sposób tak,



aby możliwa była pełna integracja usług w jednym portalu internetowym i aby obywatel nie zastanawiał się na stronie, której instytucji publicznej ma załatwić daną sprawę.



Spis Tabel

Tabela 1 Elementy cyfrowej transformacji	8
Tabela 2 Miejsce Polski w Raporcie DESI 2018-2020.....	9
Tabela 3 Wybrane kategorie realizacji usług cyfrowych z raportów DESI.....	10
Tabela 4 Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu	23

Spis Schematów

Schemat 1 Elementy New Public Managment.....	5
Schemat 2 Zależność między e-administracją i e-usługami, a cyfryzacją.	6
Schemat 3 Podstawowe cechy definiujące e-usługi	7
Schemat 4 Obszary, na jakie wpływa transformacja cyfrowa.....	8
Schemat 5 Idee cyfrowej transformacji.....	9
Schemat 6 Koncepcje zawarte w programie Jednolity Rynek Cyfrowy	13
Schemat 7 Zasady odnoszące się do budowy elektronicznych usług publicznych.....	14
Schemat 8 Dokumenty dotyczące informatyzacji instytucji publicznych	15
Schemat 9 Teleusługi medyczne.	17
Schemat 10 Platformy elektroniczne wspomagające e-nauczanie.	19
Schemat 11 Grupy osób narażone na wykluczenia cyfrowe.....	25
Schemat 12 Rodzaje zagrożeń w cyberprzestrzeni i ich odbiorcy	29
Schemat 13 Instytucje warunkujące prawidłowe działanie NFZ.....	34
Schemat 14 Rodzaje ubezpieczeń społecznych.....	35
Schemat 15 Projekty realizowane przez NFZ.....	37
Schemat 16 Projekty realizowane przez ZUS	41
Schemat 17 Zalety dla pracodawców wynikające z projektu e-składka	42
Schemat 18 Korzyści wynikające z programu e-akta	44
Schemat 19 Rejestry państwowe skupione w SRP	47

Spis wykresów

Wykres 1 Ilość operacji wykonywanych w ciągu minuty za pośrednictwem popularnych aplikacji internetowych.	22
Wykres 2 Procent osób korzystających z Internetu w różnych grupach wiekowych w latach 2011 – 2015.....	26



Wykres 3 Procent korzystających z Internetu w różnych grupach ze względu na wykształcenie w latach 2003-2015	27
Wykres 4 Główne powody korzystania z usług cyfrowych instytucji publicznych w podziale na przedziały wiekowe.....	52
Wykres 5 Znajomość głównych stron internetowych, instytucji publicznych oferujących usługi cyfrowe.....	53
Wykres 6 Procent częstotliwości korzystania ze strony internetowej nfz.gov.pl	54
Wykres 7 Procent częstotliwości korzystania ze strony internetowej zus.gov.pl	55
Wykres 8 Procent częstotliwości korzystania ze strony internetowej obywatel.gov.pl.....	56
Wykres 9 Częstotliwość korzystania z Internetu.	57
Wykres 10 Umiejętności w zakresie wykorzystania komputera i Internetu w podziale na kategorie wiekowe.....	58
Wykres 11 Jakie urządzenia elektroniczne które posiadających dostęp do Internetu używane są najczęściej.	59
Wykres 12 Procentowy sposób załatwiania spraw urzędowych z zakresu rent i emerytur.	60
Wykres 13 Procentowy sposób załatwiania spraw urzędowych z zakresu zdrowia.	61
Wykres 14 Oczekiwania co do dostępności usług cyfrowych oferowanych przez instytucje publiczne za pośrednictwem Internetu	62
Wykres 15 Opinia w zakresie posiadania podpisu elektronicznego w podziale na kategorie wiekowe.	63
Wykres 16 Procent posiadania podpisu elektronicznego w podziale na kategorie wiekowe. .	64
Wykres 17 Najczęstsze powody nie załatwia spraw urzędowych przez Internet.	66
Wykres 18 Możliwe bariery w załatwianiu spraw drogą elektroniczną w podziale na grupy wiekowe.	67
Wykres 19 Ocena sposobu załatwienia spraw drogą elektroniczną za pośrednictwem instytucji publicznych.	68
Wykres 20 Zidentyfikowane ograniczenia związane z korzystaniem z usług cyfrowych instytucji publicznych przez Internet	69
Wykres 21 Wykorzystanie z Internetu w kontaktach z jednostkami administracji publicznej w podziale na kategorie wiekowe.	70
Wykres 22 Udostępnianie danych do logowania w podziale na kategorie wiekowe.....	71
Wykres 23 Znajomość pojęć związanych z zagadnieniami cyfrowymi.....	72
Wykres 24 Świadomość wykonywania niepożądanych działań w Internecie w podziale na kategorie wiekowe.....	73



Bibliografia

- (brak daty). Pobrano z lokalizacji <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/program-zintegrowanej-informatyzacji-panstwa>
- 2012, U. z. (brak daty). Ustawa z dnia 27 lipca 2012 roku o zmianie ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. Dz. U. z 2012 r. Nr 0, poz. 1016.
- Bogudzki, D. (2005). e-Government w Unii Europejskiej. Elektroniczna administracja.
- Gibson, W. (2009). Neuromancer. W W. Gibson, *Neuromancer* (str. 59). Katowice: Książnica.
- GOV.PL Serwis Rzeczypospolitej Polskiej. (2021, 03 05). *GOV.PL Serwis Rzeczypospolitej Polskiej*. Pobrano z lokalizacji <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugowe-podsumowanie-lutego>
- <https://dziennikustaw.gov.pl>. (2015, 11 27). Pobrano z lokalizacji <https://dziennikustaw.gov.pl/D2015000199101.pdf>
- InfoWire. Multimedialna agncja informacyjna*. (2021, 02 17). Pobrano z lokalizacji <https://infowire.pl/generic/release/646806/e-administracja-skok-polski-w-swiatowym-rankingu-onz>
- LIBRUS PORTAL*. (2020). Pobrano z lokalizacji <https://portal.librus.pl/>
- Lori Lewis i Chadda Callahana. (2018). <https://www.allaccess.com/merge/archive/28030/2018-update-what-happens-in-an-internet-minute#sthash.IKyITou1.uXfs>. Pobrano z lokalizacji <https://www.allaccess.com/merge/archive/28030/2018-update-what-happens-in-an-internet-minute#sthash.IKyITou1.uXfs>
- M.Puszkarska. (2010). Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego, „Ogólnopolski System Ochrony Zdrowia nr.7”.
- Morgan, G. (1999). *Obrazy organizacji*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- OECD.org*. (2020). Pobrano z lokalizacji <http://www.oecd.org/gov/digital-government/definitionsandconcepts.htm>
- P.Krapp. (2015). *Terror and Play, or What was Hacktivism*. Grey Room.
- Polskiej, D. C. (2005). *Doktryna Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej*. Warszawa: Biuro Bezpieczeństwa Narodowego.
- Program zintegrowanej Informatyzacji Państwa . (2016, Warszawa). Pobrano z lokalizacji Program zintegrowanej Informatyzacji Państwa , Warszawa, wrzesień 2016, str. 4
- R.Białoskórski. (2011). *Cyberzagrożenia w środowisku bezpieczeństwa XXI wieku. Zarys problematyki*. Warszawa: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Cła i Logistyki.
- R.Muczyński. (2017). *Największy cyberatak w historii*. Pobrano z lokalizacji Największy cyberatak w historii: <http://www.nowastrategia.org.pl/najwiekszy-cyberatak-w-historii>
- rok, U. z. (brak daty). Ustawa z dnia 27 lipca 2012 roku o zmianie ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. Dz. U. z 2012 r. Nr 0, poz. 1016.



sejm.gov.pl. (brak daty). Pobrano z lokalizacji

<http://orka.sejm.gov.pl/Druki9ka.nsf/0/81EF45265766F78BC125850C003768D4/%24File/238.pdf>

Serwis samorządowy PAP. (2021, 01 04). Pobrano z lokalizacji Serwis samorządowy PAP.:

<https://samorzad.pap.pl/kategoria/aktualnosci/prawie-9-mln-polakow-ma-juz-profil-zaufany>

Sobczak, A. (2012). Architektura korporacyjna państwa jako narzędzie zarządzania cyfrową.

Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH.

Ustawa z 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną. (brak daty). Ustawa z 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną.

Ustawa z 19 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z wdrażaniem rozwiązań w obszarze e-zdrowia, D. p. (brak daty). Ustawa z 19 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z wdrażaniem rozwiązań w obszarze e-zdrowia, DzU poz. 1590.

Zawicki, M. (2002). New Public Management i Public Governance - zarys koncepcji zarządzania publicznego.



Załącznik 1

Warszawa.....2021

Kwestionariusz

Nr.....

WYŻSZA SZKOŁA BIZNESU – NATIONAL-LOUIS UNIVERSITY



Kwestionariusz ankiety

Szanowny Respondencie,

Jestem studentem Wyższej Szkoły Biznesu National Louis University w Nowym Sączu na kierunku Zarządzanie. zwracam się do Pani/Pana z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Celem ankiety jest uzyskanie informacji na temat stopnia wykorzystania przez Państwa dostępnych usług cyfrowych w dobie transformacji cyfrowej instytucji publicznych.

Ankieta jest całkowicie anonimowa, a dane w niej zawarte są poufne i posłużą tylko do celów badawczych potrzebnych do napisania pracy magisterskiej.

Proszę o udzielenie odpowiedzi na poszczególne pytania, zgodnie ze stanem faktycznym oraz załączoną do pytań instrukcją. Przy wybranej odpowiedzi proszę wstawić X w oknie wyboru, przy niektórych pytaniach można udzielić więcej niż jednej odpowiedzi. Wypełnienie ankiety zajmie około 10 minut.

Serdecznie dziękuje za poświęcony czas.



Jaki jest stopień korzystania z dostępnych usług cyfrowych przez obywateli Rzeczypospolitej w dobie transformacji cyfrowej instytucji publicznych.

1. Jak często korzysta Pani/Pan z Internetu?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- Bardzo często, codziennie lub prawie codziennie
- Często, kilka razy w tygodniu
- Sporadycznie, kilka razy w miesiącu
- Rzadziej niż raz na miesiąc
- Nie korzystam

2. Proszę ocenić poziom swoich umiejętności w zakresie wykorzystania komputera i Internetu:

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- wysokie
- raczej wysokie
- przeciętne
- raczej niskie
- niskie

3. Proszę określić z jakich urządzeń elektronicznych posiadających dostęp do Internetu używa Pan/Pani najczęściej.

(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)

- Komputer stacjonarny
- Komputer przenośny (laptop)
- Smartfon
- Tablet

4. W jakim celu korzystasz z usług cyfrowych instytucji publicznych takich jak zdrowie czy sprawy emerytalno rentowe?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)



- Chęć szybkiego załatwienia sprawy
- Preferuję tę formę kontaktu
- Dla wygody
- Nie korzystam z tych usług. Preferuję kontakt osobisty z urzędnikiem.

5. W jakim stopniu znane są Panu/Pani poniższe strony internetowe, umożliwiając załatwienie spraw urzędowych drogą elektroniczną?

(Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 1- nie korzystałem, 2- korzystałem okazjonalnie, 3- korzystam średnio raz w tygodniu, 4 – korzystam częściej niż raz w tygodniu, 5- wykorzystuję jako główne źródło wiedzy)

	1	2	3	4	5
www.epuap.gov.pl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.obywatel.gov.pl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.gov.pl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.zus.pl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.nfz.gov.pl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. W jaki sposób najczęściej załatwiał/a Pan/i sprawy urzędowe z zakresu rent i emerytur?
(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- osobiście
- telefonicznie
- przez Internet
- nie załatwiam spraw urzędowych z tego zakresu

7. W jaki sposób najczęściej załatwiał/a Pan/i sprawy urzędowe z zakresu zdrowia?
(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- osobiście



- telefonicznie
- przez Internet
- nie załatwiam spraw urzędowych z tego zakresu

8. Jakie są Pana/i oczekiwania co do dostępności usług cyfrowych oferowanych przez instytucje publiczne za pośrednictwem Internetu?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- 8 godz./ dobę
- 12 godz./ dobę
- 24 godz./ dobę

9. Podpis elektroniczny umożliwia załatwienie wielu spraw urzędowych w sposób elektroniczny Jaka jest Pani/Pana opinia w tej sprawie.

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- Zgadzam się. Zawsze korzystam z podpisu elektronicznego.
- Zgadzam się. Posiadam podpis jednak nie załatwiam spraw urzędowych w sposób elektroniczny.
- Zgadzam się. Nie posiadam jednak podpisu elektronicznego i nie zamierzam go posiadać.
- Nie zgadzam się. Jedynie osobista wizyta umożliwia załatwienie spraw w urzędzie.

10. Jaki podpis elektroniczny Pan/i posiada?

(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)

- podpis zaufany (profil zaufany)
- kwalifikowany podpis elektroniczny
- podpis osobisty (w e-dowodzie)
- nie pamiętam jaki podpis posiadam
- nie posiadam podpisu elektronicznego

11. Z czym najmocniej kojarzy się Panu/i załatwianie spraw w instytucjach publicznych przez Internet?

(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)



- umożliwia załatwianie spraw przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu, z dowolnego miejsca
- ułatwia załatwianie spraw urzędowych osobom mającym problemy z poruszaniem się lub które nie mogą wychodzić z domu
- chroni środowisko poprzez minimalizowanie papierowej formy dokumentów
- zaoszczędza obywatelom czas konieczny na załatwianie spraw urzędowych
- obniża koszty załatwiania spraw w urzędach
- zmniejsza kolejki w urzędach
- umożliwia szybsze załatwianie spraw
- przyczynia się do poprawy efektywności pracy urzędników

12. Jaki sposób załatwiania spraw w instytucjach publicznych jest Pana/i zdaniem najlepszy?
(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- osobiście
- telefonicznie
- przez Internet

13. Z jakich powodów nie załatwia Pan/i – częściej lub w ogóle – swoich spraw urzędowych przez Internet?
(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)

- nie posiadam dostępu do Internetu lub jest on utrudniony
- nie umiem obsługiwać komputera i/lub korzystać z Internetu
- brak wiedzy, w jaki sposób wygląda załatwianie spraw urzędowych przez Internet – nigdy się tym nie interesowałem/am
- chciałem/am załatwić sprawę przez Internet, ale nigdzie nie znalazłem/am informacji, jak to zrobić
- mam złe doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych przez Internet
- brak zaufania, że materiały i informacje przesyłane przez Internet faktycznie dotrą do Urzędu i sprawa będzie załatwiona
- obawiam się korzystania z Internetu w sprawach urzędowych ze względu na bezpieczeństwo moich danych osobowych
- konieczność posiadania podpisu elektronicznego



- formularze elektroniczne są zbyt skomplikowane do wypełnienia
- załatwianie spraw urzędowych przez Internet nie przynosi żadnych korzyści
- mam blisko do Urzędu i załatwiam sprawy „po drodze”
- przy wypełnianiu wniosków osobiście w Urzędzie mogę skorzystać z pomocy urzędnika

14. Czy jest coś, co uniemożliwia Pani/Panu załatwianie spraw drogą elektroniczną?

(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)

- Nie ma barier
- Wolę załatwiać sprawy osobiście w urzędzie
- Nie mam komputera lub Internetu
- Sprawa, którą jestem zainteresowana/y, nie jest dostępna drogą elektroniczną
- Nie mam wiedzy o możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną
- Załatwianie spraw drogą elektroniczną jest dla mnie za trudne
- Nie mam czasu nauczyć się załatwiać spraw drogą elektroniczną

15. Jak ocenia Pan/i szybkość, i sposób załatwienia sprawy drogą elektroniczną za pośrednictwem instytucji publicznych?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Zadowolająco
- Źle
- Nie dotyczy (nie załatwiałem/am sprawy drogą elektroniczną)

16. Jakie widzi Pan/Pani ograniczenia związane z korzystaniem z usług cyfrowych instytucji publicznych przez Internet?

(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)

- I tak w pewnym momencie muszę pojawić się osobiście w urzędzie (np. złożyć podpis, czy odebrać dokument);
- Niewielki zakres dostępnych usług;
- Niepewność czy sprawa zostanie właściwie załatwiona;



- Niedostateczne lub niezrozumiałe informacje o tym, jak załatwić sprawę;
- Brak usług, na których mi zależy;
- Trudno samodzielnie wypełnić formularze;
- Preferuję bezpośredni kontakt z urzędnikiem;
- Obawiam się o bezpieczeństwo przesyłanych danych;
- Próbowałem/am, ale miałem/am złe doświadczenia;
- Nie wiem/ nie mam zdania;
- Nie czuję ograniczeń;

17. Czy wykorzystywał/a/ Pan/Pani Internet w kontaktach z jednostkami administracji publicznej do:

(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)

- wyszukiwania informacji ze stron internetowych administracji publicznej lub aplikacji mobilnych
- pobierania lub drukowania formularzy (wniosków) urzędowych
- wysyłania wypełnionych formularzy (wniosków) online
- nie korzystałam(em) z Internetu do kontaktowania się z administracją publiczną

18. Jak często zdarza się Panu/Pani podawać poniższe dane przez Internet?

(Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 1 - nigdy nie podaję takich danych, 2 - podaję takie dane okazjonalnie, 3 - podaję często, średnio raz w tygodniu, 4 – podaję częściej niż raz w tygodniu, 5 - podaję prawie za każdym razem)

	1	2	3	4	5
Adres e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adres zamieszkania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numer telefonu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numer karty kredytowej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zdjęcie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



19. Czy zdarzyło się Panu/Pani udostępnić swoje dane do logowania innym osobom?

(proszę wybrać jedną odpowiedź)

- Zdecydowanie nie. Nie udostępniam nikomu takich danych.
- Czasami udostępniam dane do logowania członkom rodziny (np. w celu wypełnienia wniosku/formularza)
- Jeśli poprosi mnie o to członek rodziny udostępniam dane do logowania (np. w celu sprawdzenia poczty elektronicznej czy stanu konta)

20. Proszę określić, czy spotkał/a/ się Pan/Pani z którymś z poniższych pojęć związanych z zagrożeniami cyfrowymi?

(Proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 1 – nigdy się nie spotkałem z takim pojęciem, 2 – słyszałem o takim pojęciu, 3 – spotkałem się z takim pojęciem, 4 – pojęcie jest mi znane, 5 – pojęcie jest mi bardzo dobrze znane)

	1	2	3	4	5
Wirus komputerowy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cyberprzestępczość	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cyberprzemoc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kradzież tożsamości	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szkodliwe treści	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hejt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Jakie z poniższych niepożądanych działań zdarzyło się Panu/Pani wykonywać w Internecie?
(można zaznaczyć kilka odpowiedzi.)

- Otwieranie emaili z niewiadomego źródła
- Podawanie danych osobowych osobom na portalach społecznościowych/komunikatorach.
- Nieprzemyślane podawanie numeru karty kredytowej w sklepie internetowym



- Instalowanie oprogramowania na smartfonie bez przeczytania jakiegoś dostępu do danych (np. kontakty, lokalizacja) wymaga oprogramowanie
- Otwieranie stron internetowych o wątpliwej reputacji.

Metryka respondenta

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| Wiek | | Płeć | |
| <input type="checkbox"/> | 18-30 | <input type="checkbox"/> | Mężczyzna |
| <input type="checkbox"/> | 31-45 | <input type="checkbox"/> | Kobieta |
| <input type="checkbox"/> | 46-55 | | |
| <input type="checkbox"/> | 56-65 | | |
| <input type="checkbox"/> | 65+ | | |
| Wykształcenie | | Zatrudnienie | |
| <input type="checkbox"/> | Zawodowe | <input type="checkbox"/> | Student |
| <input type="checkbox"/> | Średnie | <input type="checkbox"/> | Osoba pracująca |
| <input type="checkbox"/> | Wyższe | <input type="checkbox"/> | Bezrobotny |
| <input type="checkbox"/> | Wyższe studia podyplomowe | <input type="checkbox"/> | Emeryt/rencista |

Serdecznie dziękuję za udział w badaniu. Jeszcze raz zapewniam, że zebrane informacje zostaną wykorzystane dla potrzeb pracy magisterskiej.

