

**Określenie przyczyn  
wykluczenia cyfrowego  
na obszarach dotkniętych tym  
problemem**

Przyczyny techniczne, organizacyjne, społeczne

**Warszawa, grudzień 2008 r.**

## Spis treści

<b>Wstęp</b>	2
• cel przeprowadzenia ekspertyzy	2
• problematyka opracowania	3
<b>Obraz problemu na podstawie dostępnych badań i analiz</b>	4
• przyczyny ograniczenia dostępu do ICT	7
• analiza umiejętności korzystania z ICT wśród osób zaliczonych do grupy docelowej	10
• przygotowanie JST do przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu	12
<b>Działania prowadzone dla e-Integracji</b>	14
• przegląd działań podejmowanych przez administrację centralną oraz jednostki samorządu terytorialnego	17
• przykłady dobrych praktyk z zakresu e-Integracji	19
<b>Organizacja i zarządzanie projektem</b>	32
• czynniki mogą zagrozić poprawnej realizacji projektu	32
• model zarządzania projektem	33
• relacje pomiędzy uczestnikami projektu	41
• jednolita procedura	43
• trwałość projektu	58
• rekomendacje w zakresie szkoleń	64
<b>Podsumowanie</b>	68
<b>Załącznik nr 1</b>	74

## **Wstęp**

Technologie informacyjno–komunikacyjne znajdują coraz szersze zastosowanie w różnych dziedzinach życia społecznego. Szereg badań oraz praktyka wskazują na pozytywny związek pomiędzy wykorzystaniem najnowszych technik przetwarzania informacji a wzrostem gospodarczym i poziomem życia obywateli. Korzyści płynące z zastosowania ICT szczególnie mocno uwidaczniają się w takich sferach jak edukacja (zarówno instytucjonalna, jak i pozaszkolna) czy pomoc społeczna. Stanowią też istotne wsparcie w procesie rozwijania przedsiębiorczości oraz poszukiwania pracy, ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych.

Ograniczenie dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych może stanowić ważny element pogłębiający dystans pomiędzy ogółem obywateli a grupami społecznymi, które już obecnie mają trudności w podejmowaniu wyzwań związanych z przemianami społecznymi zachodzącymi od kilkunastu lat w naszym kraju. Coraz szybsze tempo rozwoju prowadzi do marginalizacji niektórych środowisk, które z powodu braku dostępu do technologii nie mają szans na dopędzenie uciekającego świata. To niekorzystne zjawisko określamy mianem *wykluczenia cyfrowego*.

### Cel przeprowadzenia ekspertyzy

Bezpośrednim celem niniejszego opracowania jest próba znalezienia odpowiedzi na pytanie, jakie czynniki stanowią źródło powstawania dysproporcji w dostępie do technologii informacyjno–komunikacyjnych na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Zawiera informacje o przyczynach

wykluczenia cyfrowego, ze szczególnym uwzględnieniem barier pozaekonomicznych.

Określenie przyczyn wykluczenia cyfrowego umożliwi dobranie środków zaradczych oraz metod organizacyjnych realizacji projektów w ramach działania 8.3 *Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu – eInclusion* Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka tak, by osiągnięte zostały cele przewidziane w ramach interwencji publicznej zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej.

### Problematyka opracowania

Beneficjentami działania 8.3 PO IG są jednostki samorządu terytorialnego oraz organizacje pozarządowe. Do nich kierowane są działania doradcze i szkoleniowe, pomagające w sprawnym dysponowaniu środkami finansowymi.

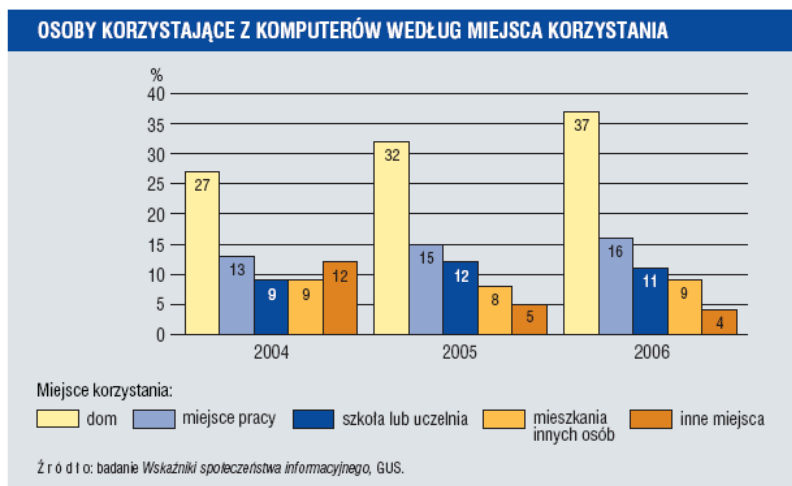
Zainteresowanie tematyką wdrażania społeczeństwa informacyjnego zazwyczaj przegrywa z innymi, według lokalnych władz bardziej istotnymi, problemami życia społeczno-politycznego. Ponadto samorządy często nie dysponują dostatecznymi narzędziami i zasobami do prowadzenia wielu projektów jednocześnie. Powstaje obawa, iż środki przeznaczone na wsparcie eIntegracji nie zostaną właściwie wykorzystane. Stąd konieczność zapewnienia pomocy w postaci uruchomienia działań doradczych i szkoleniowych, by w maksymalnym stopniu ułatwić proces aplikowania o środki.

## **Obraz problemu na podstawie dostępnych badań i analiz**

Wszyscy autorzy badań zgodnie podkreślają, że obraz wykorzystywania nowoczesnych technologii w gospodarstwach domowych zmienia się bardzo dynamicznie. Zmiany dotyczą jednak głównie tempa, a nie zakresu zmian. Oznacza to, iż grupa osób wykorzystujących ICT systematycznie inwestuje w sprzęt i usługi komputerowe, mając świadomość ich zalet. Natomiast osoby, które z różnych przyczyn nie korzystały z wysokich technologii, stawiają inne potrzeby na pierwszym miejscu, odsuwając zakup komputera czy usługi dostępu do Internetu na bliżej nie określoną przyszłość.

Według autorów raportu „Diagnoza społeczna 2007” komputery posiada prawie 54% gospodarstw domowych. Z reguły są to gospodarstwa wieloosobowe, co oznacza że 62% Polaków posiada komputer we własnym domu. Około 18% gospodarstw domowych wyposażonych w komputer posiada więcej niż jeden (co stanowi nieco ponad 10% wszystkich gospodarstw domowych).

Jak pokazują dane Głównego Urzędu Statystycznego, liczba gospodarstw domowych posiadających komputer systematycznie rośnie. Wynikiem tego jest zmniejszanie się liczby osób korzystających z komputera na uczelni, w kawiarenkach komputerowych. Podobnie dzieje się we wszystkich krajach UE, gdzie odsetek używania komputerów w domu wzrósł do poziomu 44 – 48%.



Źródło: Raport Społeczeństwo informacyjne w Polsce, GUS 2007

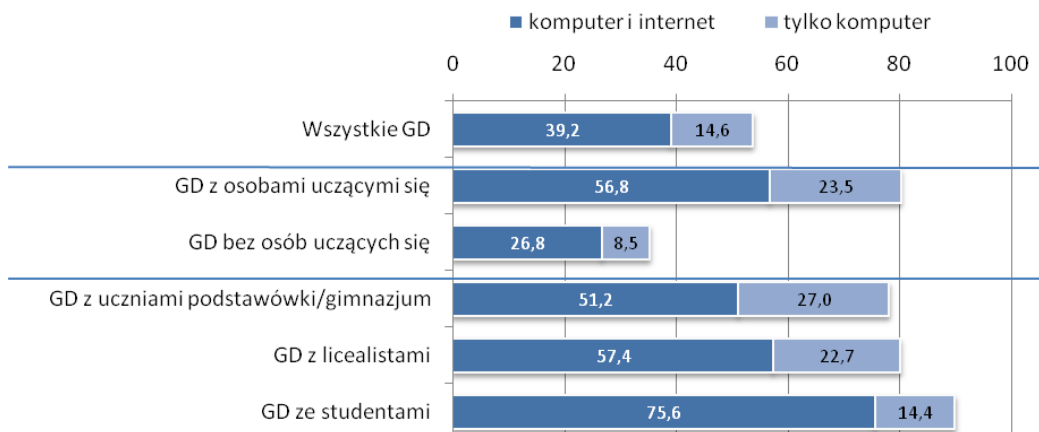
Nie znaczy to jednak, że wszyscy posiadający komputer we własnym domu rzeczywiście z komputerów korzystają. Aż 16,3% Polaków w wieku powyżej 16. roku życia to osoby, które nie korzystają z komputerów, mimo że mają komputer we własnym domu. Tak duży odsetek osób, które mimo posiadania dostępu nie korzystają z komputerów, pokazuje, że posiadanie dostępu do ICT nie jest kluczowym warunkiem korzystania z nich.

Co więc decyduje o tym, czy osoby, które posiadają dostęp do komputera, rzeczywiście z niego korzystają? Kluczowe znaczenie ma motywacja oraz umiejętności. Osoby, które mimo posiadania komputera w domu nie korzystają z niego, to znacznie częściej osoby w średnim wieku, słabiej wykształcone, pracujące w rolnictwie, a także emeryci i renciści. Mniej domowników korzysta z komputerów także w małych miastach i na wsi (Czapiński, Panek 2007).

Dostęp do Internetu występuje w 39% gospodarstw domowych, co oznacza, że 44% Polaków posiada w domu komputer z dostępem do Internetu, przy czym coraz częściej posiadanie komputera wiąże się z posiadaniem dostępu do Internetu. Odsetek domowych komputerów

podłączonych do Internetu wynosi obecnie 73%. Jest to znacznie więcej niż w ubiegłych latach. Jeszcze dwa lata temu Internet był w zaledwie 57% gospodarstw domowych posiadających komputery. Cztery lata temu dostęp do sieci miało tylko co drugie gospodarstwo wyposażone w komputer. Podobnie jak w przypadku komputerów, również z domowego dostępu do Internetu nie korzystają wszyscy domownicy. Aż 10,8% posiada w domu komputer z dostępem do Internetu, a jednak zupełnie z Internetu nie korzystają. Gdyby wszystkie osoby posiadające takie możliwości zaczęły korzystać z Internetu w domu, liczba użytkowników Internetu w Polsce zwiększyłaby się o ponad jedną czwartą.

Czynnikiem, który w największym stopniu motywuje do zakupu komputera, jest obecność dzieci. W gospodarstwach domowych, w których mieszkają osoby uczące się, komputery i Internet występują ponad dwukrotnie częściej niż w gospodarstwach domowych bez uczniów i studentów. Dodatkowe znaczenie ma również to, na jakim poziomie edukacji są osoby uczące się. Szczególnie obecność studentów zwiększa częstość występowania ICT – komputer posiada aż 90% gospodarstw domowych, w których mieszkają studenci, a dostęp do sieci występuje w 75,6% z nich.



*Zależność między występowaniem w gospodarstwach domowych komputerów i Internetu, a obecnością dzieci w wieku szkolnym (Źródło: Diagnoza społeczna 2007)*

## Przyczyny ograniczenia dostępu do ICT

Zjawisko tak zwanego cyfrowego wykluczenia (*digital exclusion*) oznacza systemowe różnice w dostępie i korzystaniu z komputerów i Internetu pomiędzy osobami o różnym statusie społeczno-ekonomicznym (wykształceniu, dochodach, zawodzie), na różnych etapach życia, między mężczyznami i kobietami, mieszkańcami obszarów miejskich i wiejskich, a także różnych regionów (Fong i inni, 2001). Jego nasilanie staje się jedną z przyczyn pogłębiania niekorzystnych zjawisk społecznych oraz utrwalania negatywnych postaw, przyczyniających się do zmniejszenia skuteczności oddziaływania pomocy społecznej.

Z komputerów i Internetu korzystają częściej osoby mieszkające w dużych miastach. Wyraźnie widoczna jest także znacznie mniejsza intensywność wykorzystania komputerów, Internetu i telefonów komórkowych na wsi. Jak się okazuje, znaczenie ma przy tym nie tylko wielkość miejscowości, ale również region, w którym mieszka dana osoba. Nieco rzadziej korzystają z technologii informacyjno-telekomunikacyjnych mieszkańcy województw tzw. ściany wschodniej.

Autorzy raportu „Diagnoza społeczna 2007” zaznaczają, że stopniowo zmniejsza się znaczenie wysokości dochodów w gospodarstwie domowym dla korzystania z komputerów, choć nadal istnieją duże rozbieżności między wykorzystaniem ICT wśród osób o najniższych i najwyższych dochodach. Nadal istnieje więc duża grupa osób, które nie mogą pozwolić sobie na zakup komputera czy usługi dostępu do Internetu z uwagi na zbyt niski poziom dochodów.

Najczęściej wskazywaną przyczyną braku dostępu do Internetu w domu jest brak potrzeby korzystania z sieci albo technik szybkiego przekazywania danych. Ważną rolę odgrywały jednak także względy ekonomiczne - zbyt wysokie koszty sprzętu komputerowego są drugą,

a zbyt wysokie koszty dostępu do Internetu trzecią co do ważności barierą, chociaż w przypadku tego ostatniego można zaobserwować niewielki spadek w stosunku do lat ubiegłych.

Wyniki badania przyczyn braku dostępu do Internetu w domu (ogółu gospodarstw domowych nie posiadających dostępu do Internetu) w latach 2005-2007 przedstawia poniższy wykres:



Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: Wykorzystanie ICT w gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne w 2007, GUS 2007

Spośród czterech kategorii wyróżnionych w grupie docelowej działania 8.3 PO IG osoby niepełnosprawne wyróżniają się odmiennymi motywacjami korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Dla osób tych najważniejsza jest komunikacyjna funkcja Internetu. Osoby niepełnosprawne, chcąc się skomunikować z innymi osobami, nie używają często niemal w ogóle telefonów stacjonarnych czy komórkowych

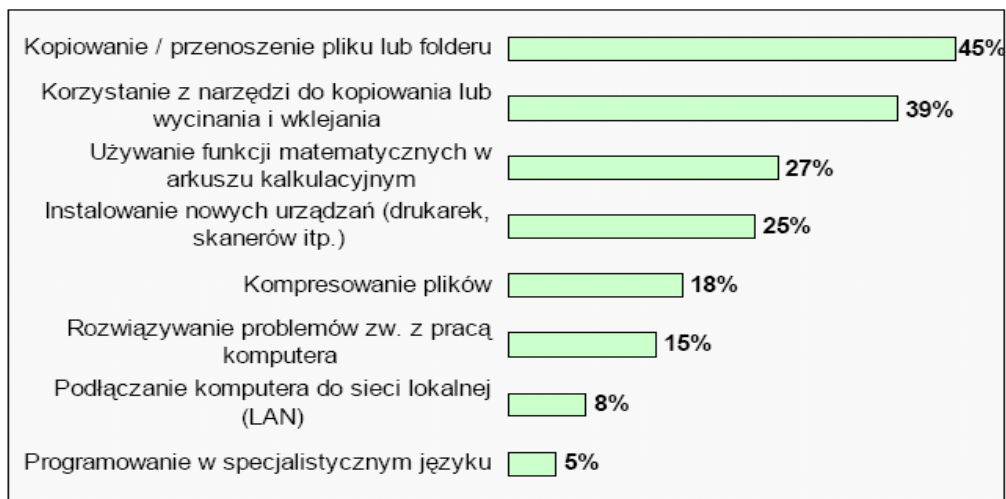
(Łukomski, 2007), lecz poczty elektronicznej, komunikatorów oraz telefonii internetowej.

Internet staje się dla nich najdogodniejsza, a często jedyną możliwością spotkania innych osób – a więc jedynym narzędziem integracji społecznej. W badaniach osoby niepełnosprawne deklarują, że przeglądają strony internetowe, portale i wortale, szukając wiedzy na interesujące ich tematy. Internet stanowi dla nich podstawowe źródło informacji (Łukomski, 2007)

### Analiza umiejętności korzystania z ICT wśród osób z grupy docelowej

Podstawowymi czynnikami różnicującymi stopień umiejętności korzystania z ICT są wykształcenie i wiek. Z komputerów i Internetu korzysta zdecydowana większość osób młodych. Wśród osób w wieku 16-24 lat aż 88% korzysta z komputerów, a ponad 75% z Internetu. W kolejnych grupach wiekowych wykorzystanie tych technologii jest znacznie niższe. Wśród osób w wieku 35–59 lat z komputerów i Internetu korzysta odpowiednio 46,5% i 36,9% osób.

Umiejętności użytkowników komputerów przedstawiają się słabo. Według badań GUS ponad połowa z nich nie potrafi skopiować lub przenieść pliku czy folderu, choć są to bardzo podstawowe umiejętności. Stosunkowo nieduża jest też znajomość programów biurowych. Jedynie 40% użytkowników deklaruje posiadanie umiejętności kopiowania i wklejania fragmentów tekstów. Skorzystać z arkusza kalkulacyjnego potrafi tylko niecałe 30% użytkowników komputerów, a przygotować elektroniczną prezentację – 24%.



Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi  
Źródło: Wykorzystanie ICT w gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne w 2007, GUS 2007

Stosunkowo najliczniejsza grupa użytkowników umie przeglądać strony WWW i deklaruje umiejętność posługiwania się wyszukiwarką internetową (81%). Korzystanie z poczty elektronicznej i wysyłanie maili z załącznikami jest już czynnością trudniejszą i deklaruje ją mniej więcej jedna trzecia użytkowników komputerów.



Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Źródło: Wykorzystanie ICT w gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne w 2007, GUS 2007

Z powyższych danych wynika, że umiejętności korzystania z komputerów oraz Internetu wciąż są niskie. Na tym tle wyróżniają się jedynie dzieci i młodzież, którzy przyswajają wiedzę i umiejętności w szkole i w kontakcie z rówieśnikami mającymi dostęp do komputera i Internetu (Czapiński, Panek 2007).

Autorzy analiz podkreślają wysoką korelację pomiędzy czynnikami motywującymi do posiadania komputera a zdobywaniem umiejętności jego obsługi. W praktyce oznacza to, iż im więcej osób z danej kategorii korzysta z ICT, tym większy jest zakres ich umiejętności.

### Przygotowanie JST do przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu

Tematyka przygotowania administracji do walki z wykluczeniem cyfrowym nie była przedmiotem kompleksowych badań w Polsce. Dane dotyczące tego zagadnienia są rozproszone w różnych raportach, co z uwagi na różny czas przeprowadzania badań uniemożliwia skonstruowanie kompletnego i rzetelnego obrazu.

Dlatego przygotowana została ankieta, sprawdzająca poziom przygotowania jednostek samorządowych do realizowania projektów z zakresu eIntegracji. Cennym uzupełnieniem ankiety są badania zagraniczne, szczególnie *i2010 e-INCLUSION SUBGROUP NATIONAL REPORTS*, przeprowadzone w grudniu 2007 r. Zarówno te, jak i inne, polskie raporty i analizy podkreślają, że dotychczasowe wysiłki związane z projektami typu eIntegracja koncentrowały się albo na tworzeniu publicznych punktów dostępu do Internetu, albo na wdrażaniu e-usług administracji samorządowej.

Aby stworzyć możliwie kompletny obraz przygotowania samorządów do walki z wykluczeniem cyfrowym, należy spojrzeć na problem na kilku płaszczyznach.

Działania z zakresu pomocy społecznej, jednostki samorządu terytorialnego realizują poprzez podległe im Ośrodki Pomocy Społecznej. Samorządy często finansują również działania organizacji pozarządowych, ogłaszając konkursy na prowadzenie zadań pomocowych. Dzięki temu zadania zostają przekazane odpowiednio przygotowanym osobom i instytucjom, wyspecjalizowanym w zakresie pracy socjalnej, jednak nie występuje motywacja do budowania wewnątrz JST zespołów zajmujących się tą tematyką. Stwarza to niebezpieczeństwo, że osoby odpowiedzialne za projekt w JST nie będą znały potrzeb grupy docelowej działania 8.3 POIG z własnego doświadczenia, a jedynie z raportów i analiz. Bezpośrednim skutkiem takiego stanu rzeczy może być skonstruowanie projektu nie odpowiadającego rzeczywistym potrzebom osób objętych oddziaływaniem. Cenną pomocą może być włączanie do prac nad projektem Ośrodków Pomocy Społecznej lub tworzenie konsorcjów jednostek samorządowych i organizacji pozarządowych. Ogromną zaletą takiego rozwiązania jest włączenie osób merytorycznych, znających temat wykluczenia niejako „od podszewki”, co pozwala na właściwe zaadresowanie projektu.

Niezmiernie istotna jest również relacja pomiędzy zagadnieniami wykluczenia cyfrowego a problematyką pomocy społecznej w działaniach JST. Z analizy programów i raportów dotyczących pracy socjalnej wynika, że udostępnianie technologii informacyjno-komunikacyjnych stanowi marginalny aspekt działalności ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych realizujących projekty w tym zakresie. Można zaryzykować stwierdzenie, że powszechnie brakuje świadomości, iż walka z wykluczeniem cyfrowym stanowi integralny element polityki społecznej. Problem ten jest widoczny zarówno na poziomie dokumentów

o charakterze strategicznym (przyjęta w 2005 roku Strategia Polityki Społecznej w ogóle nie zawiera hasła „wykluczenie cyfrowe”), jak i w przypadku konkretnych projektów realizowanych przez samorządy czy organizacje pozarządowe. I tak np. - *Raport z monitoringu działania Centrów Integracji Społecznej* (2005), przedstawiający propozycje usprawnienia działalności tych placówek, zawiera uwagi dotyczące uzupełnienia zakresu prowadzonych prac o zajęcia o następującym charakterze: majsterkowanie, sporty, udział w pracach miejscowych organizacji społecznych, turystyka, kultura. Pominięta została natomiast możliwość oparcia działalności centrów na ICT, choćby jako działanie dodatkowe.

Niezwykle istotną sprawą jest rozumienie wagi informatyzacji wśród osób podejmujących decyzje o kształcie polityki rozwoju na szczeblu regionalnym i lokalnym. Opinie ekspertów zgodnie zwracają uwagę na minimalne zainteresowanie władz lokalnych przygotowaniem i udostępnianiem mieszkańcom programów edukacji w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego oraz projektów przeciwdziałających wykluczeniu cyfrowemu (e-Integracja). Najczęściej wskazywaną przyczyną takiego stanu rzeczy jest cechujący polityków i liderów samorządowych głęboki deficyt wiedzy na temat strategicznego znaczenia inwestycji w rozwiązania teleinformatyczne jako stymulatora wzrostu gospodarczego i produktywności pracy. W takiej sytuacji twórcami koncepcji projektów samorządowych stają się informatycy pracujący w administracji, którzy z kolei nie posiadają na ogół kwalifikacji i wiedzy niezbędnej do powiązania strategicznych priorytetów rozwojowych samorządu lokalnego z możliwościami wsparcia ich wdrażania rozwiązaniami ICT.

Pewne zagrożenie dla realizacji projektów stanowią też kwestie proceduralne. Dotyczy to projektów realizowanych w partnerstwie, zarówno kilku jednostek samorządowych, jak i z udziałem organizacji pozarządowych. Jak pokazuje praktyka, najwięcej kłopotów przedstawia

skonstruowanie modelu przepływów finansowych wewnątrz konsorcjum i podział odpowiedzialności. Ponadto w trakcie realizacji projektu zdarza się, że w wyniku trudności z jego realizacją pojawiają się napięcia i konflikty pomiędzy konsorcjantami, co prowadzi do wstrzymania, a nawet zarzucenia projektu. Należy temu przeciwdziałać poprzez właściwe zarządzanie i konstruowanie precyzyjnych umów.

## **Działania prowadzone dla e-Integracji**

Definicja e-Integracji została zaproponowana przez Grupę Doradczą eEuropa w sposób następujący:

1. e-Integracja odnosi się do efektywnego uczestnictwa jednostek i społeczności we wszystkich wymiarach społeczeństwa opartego na wiedzy i gospodarki poprzez dostęp do ICT, możliwy dzięki usunięciu barier oraz chęci i gotowości do czerpania z niego korzyści społecznych.
2. e-Integracja dotyczy również stopnia, w jakim ICT przyczyniają się do wyrównania szans i promocji uczestnictwa w społeczeństwie na wszystkich szczeblach (np. relacji społecznych, pracy, kultury, uczestnictwa politycznego, itd.) (...)

E-Integracja stanowi klucz do realizacji celów dotyczących postępu gospodarczego i społecznego, zakładanych w inicjatywie „i2010 Społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia” oraz w Strategii Lizbońskiej. Oznacza ona działania mające na celu stworzenie integracyjnego społeczeństwa informacyjnego, to znaczy społeczeństwa informacyjnego dla wszystkich. Jej celem jest umożliwienie każdej zainteresowanej osobie pełnego udziału w społeczeństwie informacyjnym, niezależnie od jej ewentualnego upośledzenia społecznego czy indywidualnego.

E-Integracja stwarza nowe możliwości oferowane przez cyfrowe i techniczne usługi, które poprzez przekraczanie tradycyjnych barier pozwalają dystrybuować wiedzę w sposób bardziej efektywny i przyczyniają się do stwarzania nowych możliwości zatrudnienia.

Według deklaracji w sprawie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) na rzecz integracyjnego społeczeństwa informacyjnego, przyjętej na konferencji ministrów państw europejskich w Rydze w czerwcu 2006 r., priorytetowe obszary działań na rzecz integracyjnego społeczeństwa informacyjnego to:

- e-dostępność - przewyższanie technicznych barier i trudności napotykanych przez osoby niepełnosprawne oraz innych ludzi, którzy próbują w pełni uczestniczyć w społeczeństwie informacyjnym;
- starzenie się społeczeństwa - pomoc ludziom starszym w dostępie do technologii i korzyści społeczeństwa informacyjnego;
- e-umiejętności - rozwój umiejętności związanych z technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi pracowników i obywateli;
- e-integracja społeczno-kulturowa - wspieranie kulturowej różnorodności i integracji społecznej migrantów, młodzieży zagrożonej marginalizacją oraz mniejszości;
- e-integracja geograficzna - zwiększenie społecznego i ekonomicznego dobrobytu osób z terenów wiejskich, zdegradowanych oraz o trudnej sytuacji gospodarczej;
- e-Government - wykorzystanie technologii cyfrowych przy dostarczaniu usług publicznych w celu poprawy jakości życia mieszkańców, zachęcenia do udziału w życiu lokalnej społeczności, wzmocnienia demokracji oraz pomocy osobom zagrożonym społecznym wykluczeniem.

Dla Komisji Europejskiej „e-integracja” jest obecnie kluczowym priorytetem politycznym zakładającym zmniejszenie o połowę przepaści cyfrowej do 2010 r. Jednakże, jak dotąd postępy są dokonywane dość wolno. W jednym ze swych ostatnich dokumentów Komisja Europejska przyznaje, że „(...) bez znaczących działań politycznych cel zakładający zmniejszenie o połowę dysproporcji cyfrowych nie zostanie osiągnięty do 2010 r. dla żadnej z grup osób będących w niekorzystnym położeniu, z wyjątkiem osób należących do grupy wiekowej 54-64 lat, nawet jeśli przyjmujemy bardzo optymistyczny scenariusz zanikania tych dysproporcji w miarę upływu czasu”.<sup>1</sup>

### Przegląd działań podejmowanych przez administrację centralną oraz jednostki samorządu terytorialnego

Obecne działania na rzecz e-Integracji, prowadzone przez administrację szczebla centralnego, podzielić można na trzy, powiązane ze sobą, grupy:

- Działania strategiczne
- Działania edukacyjne
- Działania operacyjne

**Działania o charakterze strategicznym**, podejmowane przez administrację szczebla centralnego, mają na celu stworzenie warunków i mechanizmów rozwoju e-Integracji, zapisanie ich w polskich dokumentach programowych oraz w formie obowiązującego prawa.

Narodowa Strategia Spójności jako cel strategiczny definiuje „*tworzenie warunków dla wzrostu konkurencyjności gospodarki polskiej opartej na wiedzy i przedsiębiorczości, zapewniającej wzrost zatrudnienia*”

---

<sup>1</sup> Komisja Europejska, *Measuring Progress in e-Inclusion: Riga Dashboard*, listopad 2007 r

*oraz wzrost poziomu spójności społecznej, gospodarczej i przestrzennej.”*  
Cel ten osiągnięty ma zostać między innymi poprzez poprawę jakości kapitału ludzkiego i zwiększenie spójności społecznej, wzrost konkurencyjności regionów i przeciwdziałanie ich marginalizacji społecznej, gospodarczej i przestrzennej oraz wyrównywanie szans rozwojowych i wspomaganie zmian strukturalnych na obszarach wiejskich. Przyjęte cele wskazują e-Integrację jako jeden z istotnych elementów prowadzących do ich osiągnięcia.

Dokumentem, który w sposób systematyczny opisuje konkretne zadania do wykonania przez organa administracji publicznej w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego i informatyzacji administracji publicznej w Polsce jest „Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010”.

Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu opisane jest w następujących strategiach kierunkowych:

- Strategia szerokopasmowego dostępu do usług społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2007-2013
- Krajowy program „Zabezpieczenie i integracja społeczna na lata 2008-2010”
- Program rozwoju edukacji na obszarach wiejskich na lata 2008-13
- Strategia rozwoju kształcenia ustawicznego do roku 2010.

W części dotyczącej integracji społecznej Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Polsce do roku 2013 zakłada między innymi:

- podniesienie poziomu i dostępności edukacji (od przedszkola do uczelni wyższej) oraz upowszechnienie zasady nauki przez całe życie poprzez wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych

- dopasowanie oferty edukacyjnej do wymagań rynku pracy, którego istotnym elementem są technologie informacyjne i komunikacyjne
- zwiększenie aktywności społecznej, kulturalnej i politycznej Polaków poprzez wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych,
- zapewnienie efektywnej ekonomicznie, bezpiecznej i zorientowanej na przyszłe potrzeby Polaków infrastruktury technologii informacyjnych i komunikacyjnych, niezbędnej do rozwoju polskiego społeczeństwa informacyjnego
- podniesienie poziomu motywacji, świadomości, wiedzy oraz umiejętności w zakresie wykorzystywania technologii informacyjnych i komunikacyjnych

Aby zabezpieczyć finansowe możliwości realizacji przyjętych założeń, w Programach Operacyjnych przewidziano znaczną ilość środków przeznaczonych na poprawę dostępu do Internetu, rozwój usług administracji publicznej oferowanych drogą elektroniczną oraz podniesienie poziomu wiedzy w zakresie wykorzystania technologii ICT.

Programy operacyjne: Innowacyjna Gospodarka, Kapitał Ludzki i Rozwój Polski Wschodniej, kładą duży nacisk na upowszechnienie stosowania narzędzi ICT jako przyczyniających się do rozwoju społeczno-gospodarczego kraju.

### Przykłady dobrych praktyk z zakresu e-Integracji

Upowszechnianie idei społeczeństwa informacyjnego to jedno ze szczególnie ważnych działań realizowanych przez administrację szczebla centralnego. Do działań w tym zakresie zaliczyć można inicjatywy takie jak:

**e-Lementarz** – cykl programów telewizyjnych promujących idee społeczeństwa informacyjnego oraz prezentujących zastosowania nowych technologii w życiu codziennym. Przedstawia on rozwiązania, które dzięki zastosowaniu nowoczesnych technologii w administracji publicznej, ułatwią życie obywateli.

**Ik@nka** – w ramach programu w bibliotekach publicznych wszystkich gmin uruchamiane są punkty powszechnego dostępu do Internetu nazywane Czytelniami Internetowymi. Każda czytelnia internetowa otrzymuje bezpłatnie komputery PC wyposażone w system operacyjny, pakiet biurowy i program antywirusowy oraz sprzęt sieciowy typu WI-FI umożliwiający łączenie z Internetem w bezpośrednim sąsiedztwie czytelnia. Program zapewnia również podstawowe szkolenia w zakresie wykorzystywania zasobów Internetu dla bibliotekarzy.

**Polska Biblioteka Internetowa** - celem projektu jest wyrównanie szans dostępu do wiedzy osobom mieszkającym w małych miastach, wsiach i innych regionach oddalonych od ośrodków akademickich i kulturalnych, dla których komputer z dostępem do Internetu jest często jedyną szansą kontaktu ze zdobyczami nauki i kultury.

**ePUAP** - Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, za pośrednictwem której za pomocą określonych elementów (usług platformy) instytucje publiczne udostępniają usługi oparte na elektronicznych kanałach komunikacji ze swoim otoczeniem (w szczególności z przedsiębiorcami i obywatelami) poprzez pojedynczy punkt dostępu w Internecie. ePUAP umożliwia obywatelom szybszy i bardziej dogodny kontakt z urzędami.

**n@utobus** - jest mobilną pracownią komputerową, wyposażoną w dostęp do Internetu realizowany drogą satelitarną. N@utobus podróżuje po wsiach i małych miastach, gdzie znajomość wykorzystania technik ICT jest najniższa. Każda zainteresowana osoba może w sposób praktyczny poznać

na czym polega praca na komputerze oraz jakie możliwości daje Internet. Odpowiednio przygotowana kadra n@utobusu informuje czym jest elektroniczna administracja, jakie korzyści przynosi e-learning jak znaleźć pracę wykorzystując serwisy internetowe. Projekt w znacznym stopniu koncentruje się na przełamywaniu barier w korzystaniu z komputera oraz Internetu.

**Centra kształcenia na odległość** - w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich 2004-2006 zostały zrealizowane trzy projekty mające na celu stworzenie sieci tzw. Centrów kształcenia na odległość, zlokalizowanych na terenach wiejskich. Centrum wyposażone jest w komputery z dostępem do Internetu i jednocześnie pełni rolę oświatowo-kulturalną oraz zapewnia możliwość kształcenia. Trzy projekty tego rodzaju zostały zrealizowane w latach 2007-2008: „Centra kształcenia na odległość na wsi”, „Wioska internetowa” oraz „Internetowe centra edukacyjno-oświatowe na wsi”. Projekty wspierają wiejskie społeczności lokalne poprzez zwiększanie dostępu do edukacji oraz upowszechnianie na terenach wiejskich idei kształcenia przez całe życie. Z założenia Centra miały stać się ośrodkami umożliwiającymi kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem metod e-learningu. Centra zlokalizowane są w różnych instytucjach: bibliotekach, świetlicach, ośrodkach kultury, szkołach, urzędach gmin, remizach, ośrodkach doradztwa rolniczego. Każde centrum jest wyposażone w ok. 10 komputerów stacjonarnych, sprzęt peryferyjny (drukarka, faks, urządzenie wielofunkcyjne). Zadaniem opiekuna centrum jest jego prowadzenie oraz udzielanie pomocy osobom korzystającym z kursów e-learningowych. W okresie zachowania trwałości projektu, gminy w których są zlokalizowane centra, mają obowiązek zapewnić środki na ich funkcjonowanie. Z usług centrów korzystają osoby zamieszkujące tereny wiejskie, zainteresowane uzupełnianiem i poszerzaniem swojej wiedzy, podnoszeniem oraz zdobywaniem nowych kwalifikacji.

**e-Plus pośrednictwo** - to serwis internetowy, który publikuje oferty pracy napływające do urzędów pracy w całej Polsce. Są one aktualizowane co pełną godzinę na podstawie danych przesyłanych z urzędów pracy. Lista ofert jest ułożona od najnowszych do najstarszych według tzw. czasu wczytania. Można je selekcjonować za pomocą wielu kryteriów. Serwis oferuje osobom poszukującym pracy dostęp do aktualnych ofert wielu urzędów pracy w jednym miejscu.

**Komputer dla Homera** - program pomocy w zakupie sprzętu elektronicznego oraz oprogramowania umożliwiającego rehabilitację zawodową i społeczną osób niewidomych i niedowidzących. W ramach programu osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą ubiegać się o dofinansowanie przez PFRON:

- zakupu podstawowego oraz specjalistycznego sprzętu komputerowego i elektronicznego wraz z odpowiednim oprzyrządowaniem i oprogramowaniem,
- kosztów uczestnictwa w pełnym bądź skróconym szkoleniu w zakresie podstawowej obsługi nabytego w ramach programu sprzętu i oprogramowania komputerowego.

**Uczeń na wsi** - program mający ułatwić zapewnienie potrzeb edukacyjnych niepełnosprawnego ucznia między innymi poprzez zakup komputera, oprogramowania edukacyjnego, opłacenie instalacji i abonamentu za Internet oraz udziału w kursach doszkalających w zakresie programu nauczania.

Zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu oraz dążenie do e-Integracji wymaga realizacji skoordynowanych działań na poziomie rządu i samorządu wynikających z centralnych oraz regionalnych dokumentów strategicznych.

Dla znacznej części obywateli poziom rozwoju infrastruktury oraz wysokość cen za usługi telekomunikacyjne może stanowić przyczynę wykluczenia cyfrowego. Dlatego też samorzady podejmując działania na rzecz e-Integracji, koncentrują się głównie na likwidowaniu barier technicznych uniemożliwiających dostęp obywateli do informacji. Działania te nakierowane są na umożliwienie rozwoju sieci dostępowych, zwłaszcza na terenach wiejskich jako szczególnie zagrożonych wykluczeniem cyfrowym oraz obniżenie kosztów usług ICT. Przykładem działań w tym zakresie są projekty związane z budową regionalnych sieci szerokopasmowych, realizowane przez większość samorządów wojewódzkich. Jako rozwinięcie budowanych sieci szerokopasmowych, samorzady uruchamiają dostępne dla wszystkich punkty dostępu do Internetu umożliwiające, z ograniczeniami dotyczącymi czasu działania oraz przepustowości, bezpłatny dostęp za pomocą urządzeń Wi-Fi. Finansowanie bezpłatnego dostępu odbywa się ze środków własnych instytucji realizującej przedsięwzięcie. W wielu miejscach darmowy dostęp do Internetu jest formą promocji miasta czy gminy. Projekty takie często realizowane są z wykorzystaniem funduszy unijnych przeznaczonych na rozwój społeczeństwa informacyjnego. Innym przykładem działań na rzecz e-Integracji realizowanym przez samorzady jest uruchamianie głównie na terenach wiejskich oraz w małych miastach tzw. PIAP-ów czyli publicznych punktów dostępu do Internetu. Zazwyczaj PIAP-y uruchamiane są w bibliotekach gminnych lub innych miejscach użyteczności publicznej, stanowiąc uzupełnienie programu Ik@nka. Wyposażone są w kilka stanowisk komputerowych z zainstalowanym podstawowym oprogramowaniem biurowym pozwalającym użytkownikom na wykonywanie prostych czynności, jak pisanie pism czy korzystanie z poczty elektronicznej. Zaletą takiej organizacji przedsięwzięcia jest stała obecność przeszkolonego pracownika, potrafiącego udzielić pomocy osobom mającym trudności w posługiwaniu się komputerem. Przykłady projektów obejmujące swoim działaniem proces e-Integracji, zrealizowane

przez samorządy w latach ubiegłych, zawarte są w załączniku 1 do niniejszej analizy.

Zgodnie z art. 100 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, *„wydatki jednostek uprawnionych bezpośrednio związane ze świadczeniem usług przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez te jednostki są finansowane z budżetu państwa.”* Przepis ten stanowi podstawę do ubiegania się o dofinansowanie przez jednostki zamierzające realizować działania związane z upowszechnianiem korzystania z Internetu. Zgodnie z *Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie rodzaju wydatków bezpośrednio związanych ze świadczeniem usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki uprawnione*, szkoły, placówki i biblioteki publiczne mogą ubiegać się o dotację na finansowanie wydatków związanych ze świadczeniem usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu

Przykładem kompleksowego podejścia do zagadnienia e-Integracji, realizowanym przez gminy wiejskie, jest budowa społeczeństwa informacyjnego w oparciu o metodę e-VITA wypracowaną przez Polsko Amerykańską Fundację Wolności i Fundację Wspomagania Wsi przy udziale firmy Cisco Systems Inc. Metoda ta kładzie szczególny nacisk na stworzenie strategii działania w gminie oraz pokazuje krok po kroku, w jaki sposób przeprowadzić kompleksową informatyzację gminy. Działania prowadzone są według pięciu niżej przytoczonych zasad.

## **Metoda e-VITA: 5 zasad**

### **1. Uzgodniona strategia**

*Działania związane z informatyzacją gminy powinny być zaplanowane przy aktywnym współudziale mieszkańców.*

Podstawą przygotowania lokalnej strategii informatyzacji powinna być rzetelna analiza sytuacji i potrzeb mieszkańców, czemu służyć mają organizowane w gminie spotkania informacyjno-konsultacyjne z mieszkańcami pozwalają zebrać niezbędne informacje.

Strategia informatyzacji gminy powinna identyfikować i systematyzować potrzeby różnych grup społecznych, określać priorytety i etapy informatyzacji (związane zarówno z budową infrastruktury, jak i edukacją jej użytkowników), definiować cele do osiągnięcia, zadania do wykonania oraz źródła ich finansowania.

Doświadczenie programu e-VITA potwierdza, że opracowanie lokalnej strategii informatyzacji jest sprawą zasadniczą:

- pozwala na racjonalne planowanie rozwiązań infrastrukturalnych (ich przeznaczenia, kosztów, zakresu, lokalizacji).
- pozwala upewnić się, że nie jest pomijany żaden obszar, ważny z punktu widzenia efektywności nakładów na teleinformatykę: zapewnienia dostępu do Internetu, dostarczenia umiejętności posługiwania się tym narzędziem, wsparcia lokalnych projektów jego wykorzystania i odpowiedniego przygotowania kadr.
- prawie zawsze występuje konieczność „etapowania” inwestycji, ze względu na ograniczone w danym okresie środki – strategia pozwala na rozsądne planowanie poszczególnych projektów, służących realizacji szerokiej wizji z informatyzowanej gminy.
- sam proces przygotowania strategii (w który powinni być włączeni wszyscy partnerzy lokalni i przedstawiciele zainteresowanych grup mieszkańców) pozwala z jednej strony na „inwentaryzację” dostępnych lokalnie zasobów, z drugiej zaś -

właśnie poprzez szeroką partycypację społeczną - sprzyja późniejszej współpracy przy jej realizacji.

- strategia informatyzacji pozwala zaplanować wykorzystanie inwestycji w infrastrukturę informatyczną w sposób spójny ze strategią rozwoju gminy
- opracowana strategia stanowi dużą pomoc przy wnioskowaniu o fundusze zewnętrzne.

## **2. Dostęp do Internetu**

*Zapewnienie powszechnego, efektywnego dostępu do Internetu jest ważnym czynnikiem rozwoju społeczno-gospodarczego.*

Dostęp do Internetu przynosi znaczące efekty gospodarcze i społeczne tylko tam, gdzie jest odpowiednia „masa krytyczna” osób, które z niego korzystają. Dlatego jednym z głównych wskaźników sukcesu informatyzacji jest liczba osób, które mają w domu szerokopasmowy dostęp Internetu (umożliwiający sprawne korzystanie z dostępnych w sieci usług). Osoby nie posiadające domowego komputera również powinny mieć łatwy dostęp do Internetu.

Metoda e-VITA zakłada stopniowe zapewnienie szerokopasmowego dostępu do Internetu w całej gminie. Podstawowym ograniczeniem są oczywiście możliwości finansowe mieszkańców. Kolejność działań powinna wynikać z ustalonych w strategii informatyzacji priorytetów. Powinny one objąć:

- połączenie z Internetem gminnych instytucji,
- wdrożenie systemu opartej na technologiach informacyjnych komunikacji pomiędzy tymi instytucjami,
- uruchomienie publicznych punktów dostępu do Internetu,

- zapewnienie szerokopasmowego dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych.

### **3. Edukacja użytkowników**

*Dostęp do Internetu nie jest jednoznaczny z jego wykorzystaniem. Mieszkańcom i przedstawicielom lokalnych instytucji należy zapewnić możliwość zdobycia wiedzy i umiejętności, koniecznych do korzystania z informacji, narzędzi i usług dostępnych w sieci.*

Efektywne stosowanie Internetu i narzędzi informatycznych wymaga wiedzy i umiejętności. Istnieje wiele przykładów na to, że pomimo dostępu do Internetu, jego znaczenie i możliwości praktycznego zastosowania np. dla obniżenia kosztów działalności instytucji, są niedoceniane. Dlatego Metoda e-VITA zakłada konieczność prowadzenia - równoległe z zapewnianiem dostępu do Internetu - działań edukacyjnych:

- szeroko zakrojonej edukacji różnych grup społecznych w zakresie możliwości wykorzystania Internetu oraz podstaw obsługi komputera,
- specjalistycznych szkoleń dotyczących praktycznego wykorzystania technologii informacyjnych, poprzedzonych analizą potrzeb i oczekiwań odbiorców,
- zapewnienia dostępu do fachowej wiedzy i doradztwa przy planowaniu i prowadzeniu przedsięwzięć wykorzystania Internetu przez różne grupy społeczne,
- przygotowanie kadr instytucji lokalnych do wykorzystania technologii informacyjnych w pracy oraz wspierania przedsięwzięć prowadzonych przez innych.

Szczególną uwagę należy zwrócić na potrzeby edukacyjne dorosłych. W przeciwieństwie do najmłodszych mieszkańców, którzy uczą się korzystać z komputerów w szkole, dorośli częściej obawiają się nowinek technicznych i trudniej dają się przekonać do ich wykorzystania. Dlatego ważne jest dobranie odpowiednich metod uczenia dorosłych, w oparciu o wcześniej zbadane potrzeby.

#### **4. Realizacja projektów**

*Elementem łączącym dostęp do Internetu i umiejętności posługiwania się narzędziami informatycznymi z konkretnymi efektami w sferze gospodarki i życia społecznego są działania służące „zaprzężeniu” technologii do pracy.*

Dostęp do technologii informacyjnych i powszechne umiejętności stosowania internetowych narzędzi to bardzo ważny element rozwoju gminy. Żeby jednak te dwa elementy służyły sprawnemu działaniu lokalnych instytucji lub pobudzeniu przedsiębiorczości w gminie, w sieci dostępne muszą być informacje i usługi dotyczące konkretnych, lokalnych spraw. Konieczne jest tworzenie zasobów (stron internetowych udostępniających informacje lub usługi, baz danych itp.) przez lokalne instytucje, grupy i organizacje, z których będą mogli korzystać mieszkańcy i inne zainteresowane osoby.

Dobry przykład działa w wielu przypadkach znacznie skuteczniej niż przekonywanie. Realizacja przedsięwzięć wykorzystujących technologie informacyjne, wskaże konkretne korzyści i zachęci mniej przekonanych do podejmowania podobnych działań. Projekty, które obejmują wykorzystanie narzędzi informatycznych mogą jednak być dość kosztowne i leżeć poza zasięgiem pojedynczej instytucji lub grupy mieszkańców. Dlatego, na podstawie doświadczeń z realizacji programu „e-VITA”, rekomenduje się uwzględnienie w lokalnej polityce rozwoju elementów wspomagania konkretnych inicjatyw zgodnych ze

strategią informatyzacji, takich jak:

- wspieranie lokalnych partnerstw, które stawiają sobie za cel promowanie wykorzystania Internetu wśród mieszkańców,
- upowszechnianie informacji o dostępnych funduszach, źródłach dofinansowania przedsięwzięć służących budowie społeczeństwa informacyjnego (dla przedsiębiorców, młodzieży, rolników, organizacji pozarządowych, młodzieży, nauczycieli, itd.),
- tworzenie usług i zasobów dostępnych w sieci, które będą przydatne w rozwoju gminy (np. związanych z działaniem lokalnych instytucji, informujących o gminie i jej walorach, ułatwiających kontakt mieszkańców ze światem zewnętrznym),
- system wsparcia finansowego dla realizacji lokalnych przedsięwzięć (np. gminne konkursy grantowe).

#### **5. System doskonalenia**

*Informatyzacja rozumiana jako czynnik rozwoju społeczno-gospodarczego jest procesem ciągłym i dynamicznym, wymagającym systematycznych ulepszeń.*

Technologie teleinformatyczne oraz produkty i usługi, które są za ich pośrednictwem dostępne, rozwijają się bardzo dynamicznie. Stale dokonuje się rozwój technologii dostępu do Internetu, powstają nowe rodzaje oprogramowania i usługi w Internecie, zmieniają się standardy dotyczące bezpieczeństwa przechowywania i przesyłania danych itd. Jednocześnie w budżetach firm i instytucji wydatki na nowe technologie systematycznie rosną, podobnie jak przychody z usług on-line, reklama i marketing internetowy prężnie się rozwijają i są uważane za „kanał informacyjny” przyszłości.

- Bardzo ważnym elementem procesu informatyzacji jest

zaplanowanie sprawnego systemu monitorowania i oceny znaczenia tych zmian dla rozwoju gminy.

- Niezbędne jest przygotowanie kadr lokalnych instytucji do wykorzystania technik informacyjnych w lokalnym rozwoju.
- Stałe doskonalenie dostępu mieszkańców, firm i instytucji do technologii informacyjnych oraz wspomaganie tworzenia i korzystania z usług on-line przez mieszkańców powinno stać się nieodzownym elementem lokalnej polityki rozwoju.

*witrynawiejska.pl*

Pomimo nacisku kładzionego na poziomie regionu (województwa) na rozwój i wykorzystanie ICT, wyraźnie widoczny jest brak kompleksowego podejścia do zagadnienia e-Integracji. Samorządy województw w niewielkim stopniu sięgają po narzędzia rozwoju społeczno-gospodarczego bazujące na rozwiązaniach teleinformatycznych, koncentrując się na zakupie komputerów, oprogramowania biurowego oraz wdrażaniu niezbędnych w pracy urzędów systemów budżetowych, ewidencji i rejestracji, a także tworzeniu serwisów internetowych prezentujących ich dokonania. Podejście systemowe do procesu, jakim jest rozwój społeczeństwa informacyjnego, a co za tym idzie e-Integracji, w poszczególnych województwach pokazuje poniższa tabela.

województwo	Czy województwo posiada strategię rozwoju społeczeństwa informacyjnego ?	
	lata 2004-2006	lata 2007-2013

Dolnośląskie	nie	nie
Kujawsko-pomorskie	nie	nie
Łódzkie	nie	tak
Lubelskie	tak	nie
Lubuskie	nie	nie
Małopolskie	tak	nie
Mazowieckie	nie	tak
Opolskie	nie	nie
Podkarpackie	tak	tak
Podlaskie	nie	nie
Pomorskie	nie	nie
Śląskie	nie	w opracowaniu
Świętokrzyskie	nie	nie
Warmińsko-mazurskie	tak	tak
Wielkopolskie	tak	nie
Zachodniopomorskie	nie	tak

W wyszczególnionych w tabeli województwach, e-Integracja jako jedno z działań opisana jest szczegółowo w strategiach rozwoju społeczeństwa informacyjnego. W pozostałych przypadkach działania wspomagające proces e-Integracji opisane są dość ogólnie w strategiach rozwoju poszczególnych województw.

Kształtowanie podstaw rozwoju społeczeństwa informacyjnego w dużej mierze zależy od stopnia komputeryzacji oraz dostępności sieci Internetowej. Jednym z celów polityki regionalnej jest zapewnienie powszechnego dostępu do infrastruktury i usług społeczeństwa wiedzy. Istotne jest zarówno wspieranie kształcenia specjalistów w dziedzinach ważnych z punktu widzenia rozwoju regionu, m.in. poprzez inwestycje w infrastrukturę naukową i dydaktyczną, jak również zapewnienie dostępności infrastruktury społeczeństwa informacyjnego oraz rozwój aplikacji informatycznych stanowiących alternatywę dla tradycyjnych sposobów świadczenia usług dla przedsiębiorców i obywateli. Znaczenie rozwoju społeczeństwa informacyjnego dla rozwoju regionów podkreślają zapisy w Regionalnych Programach Operacyjnych. Na lata 2007-13 regiony przeznaczyły na rozwój społeczeństwa informacyjnego w sumie ponad 1,2 mld euro. Środki te mają być przeznaczone na rozwój infrastruktury szerokopasmowego dostępu do Internetu oraz rozwój usług społeczeństwa informacyjnego.

## Organizacja i zarządzanie projektem

Specyfika projektów realizowanych w ramach działania 8.3 wymaga przeanalizowania wielu czynników mogących mieć krytyczne znaczenie dla powodzenia projektu a w szczególności utrzymania jego trwałości.

### Czynniki mogące zagrozić poprawnej realizacji projektu

Wymagany pięcioletni okres trwałości projektu wiąże się z koniecznością zapewnienia finansowania kosztów dostępu do Internetu przez dwie kadencje władz samorządu będącego beneficjentem działania. Obciążanie kosztami następnych kadencji jest bardzo niechętnie podejmowane, ze względów często politycznych. Rady Gmin odmawiają akceptowania proponowanych przez Wójtów stosownych uchwał. Problem pięcioletniego okresu trwałości jest jedną z głównych przeszkód w realizacji projektu. Ze względu na charakter działań procesu eIntegracji a w szczególności gorszą sytuację ekonomiczną polskiego społeczeństwa na tle społeczeństw tzw. starej unii, należy przeanalizować możliwość skrócenia dla samorządów realizujących ten rodzaj projektów, okresu trwałości do 3 lat, jak w przypadku projektów realizowanych przez MŚP. Jednak zastosowanie takiego rozwiązania wymagałoby zmiany Rozporządzenia Rady (WE) 1083/2006 ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności, jego wprowadzenie nie jest więc prawdopodobne.

Kolejnym bardzo ważnym czynnikiem jest zapewnienie funkcjonowania sprzętu komputerowego przez okres 8 lat. Informatycy w jst kategorycznie odradzają akceptowanie okresu możliwości użytkowania sprzętu przez 8 lat, uważając że należy zaplanować fundusz odtworzeniowy i po 4, 5 latach zakupić nowy sprzęt. Działanie takie stanowiłoby znaczne obciążenie dla budżetu Beneficjenta, niejednokrotnie trudne do poniesienia. Planując odtworzenie sprzętu w okresie realizacji

projektu należy uwzględnić jego 3 letni okres amortyzacji oraz przewidzieć sposób zagospodarowania sprzętu wymienianego. Dodatkowo, wymiana sprzętu stanowić może trudną do przeprowadzenia operację pod względem logistycznym. Pamiętać należy iż specyfika zastosowanego sprzętu komputerowego, może również nie pozwolić na przeprowadzenie jego modernizacji. W przypadku komputerów przenośnych (laptopów) modernizacji podlegać może jedynie zwiększenie pamięci oraz wymiana napędów.

Czynnikiem stosunkowo najprostszym do wyeliminowania a mającym wpływ na powodzenie projektu jest niesprawne nim zarządzanie. Pamiętać należy przy tym o korelacji działań związanych z procesem eIntegracji z działaniami samorządów podejmowanymi na rzecz rozwoju elektronicznej administracji. Należy zadbać o promowanie rozwiązań tworzonych na poziomie lokalnym tak, aby osoby do których kierowana jest pomoc z działania 8.3 PO IG stawały się jednocześnie odbiorcami usług oferowanych przez JST.

### Model zarządzania projektem

Z uwagi na szereg czynników, m. in. zakres odpowiedzialności, znaczący budżet związany z działaniem 8.3 POIG, skomplikowane relacje pomiędzy jednostką wdrażającą, beneficjentem a grupą docelową itp., zarządzanie procesami związanymi z realizacją działania, rozumianymi jako projekt, będzie skomplikowane i będzie wymagać dobrego przygotowania merytorycznego. Należy się liczyć z dużą różnorodnością oczekiwań interesariuszy wobec podmiotu prowadzącego projekt, spowodowaną rozbieżnościami powstałymi na skutek różnic pomiędzy poszczególnymi regionami (tempo rozwoju gospodarczego, struktura demograficzna, stopień przygotowania jednostek samorządu terytorialnego do prowadzenia projektów itp.). Biorąc pod uwagę

powyższe spostrzeżenia, należy rozważyć przyjęcie odpowiedniej dla realizowanego przedsięwzięcia metodyki zarządzania projektem, co pozwoliłoby na jego sprawne zaplanowanie, zainicjowanie oraz możliwie najdokładniejszą kontrolę nad realizacją.

Na szczególną uwagę zasługuje metodyka PRINCE2 (*Projects In Controlled Environments – Projekty w sterowalnych środowiskach*), która staje się coraz bardziej popularna w środowisku menedżerów projektów, zarówno w prywatnych przedsiębiorstwach, jak i w sektorze publicznym. Jest oficjalnie przyjętym standardem brytyjskiej administracji publicznej oraz biznesu w zakresie zarządzania projektami. Metodyka ta posiada wiele silnych stron, które stają się atutem zwłaszcza w przypadku realizacji skomplikowanych projektów, wymagających szczegółowego raportowania, aktualizacji planów oraz kładących szczególny nacisk na politykę jakości.

W środowisku projektowym PRINCE2 każdy podejmowany projekt musi:

- realizować wszystkie procesy dotyczące stworzenia efektywnego środowiska zarządzania projektem,
- mieć określone uzasadnienie biznesowe pokazujące korzyści i ryzyka związane z przedsięwzięciem,
- posiadać unikalny zestaw właściwie określonych produktów i produktów cząstkowych,
- obejmować odpowiedni zestaw działań służących wytworzeniu tych produktów i produktów cząstkowych,
- określać właściwe zasoby zdolne do podjęcia takich działań,
- mieć skończony czas trwania i właściwie zorganizowane środki do sterowania projektem,

- określać strukturę organizacyjną ze zdefiniowanymi zakresami odpowiedzialności,
- zawierać zestaw procesów i związanych z nimi technik, które pomagają planować i
- kontrolować projekt, doprowadzając go do pomyślnego końca

(Ken Bradley, Podstawy metodyki Prince2, Centrum Rozwiązań Menedżerskich, 2002 r.)

Najważniejsze elementy metodyki przedstawia model sumaryczny. Najistotniejsze z nich to techniki – często znane z innych opisów zarządzania projektem, komponenty – elementy akcentujące najważniejsze elementy stanowiące tworzywo projektu oraz procesy – składniki ukierunkowujące zarządzanie projektem.

<b>METODY I STANDARDY ORGANIZACYJNE STANDARDY BIZNESOWE I ETYKA SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (SZJ) (ISO9001)</b>		
TECHNIKI	KOMPONENTY	PROCESY
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planowanie oparte na produktach</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Struktura produktu</li> <li>- Opis produktu</li> <li>- Diagram przepływu produktu</li> </ul> </li> <li>• <b>Przeglądy jakości</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Przygotowanie</li> <li>- Ocena</li> <li>- Działania następcze</li> </ul> </li> <li>• <b>Podejście do sterowania zmianami</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wychwytywanie, rejestrowanie, ocenianie, decydowanie</li> </ul> </li> <li>• <i>Istniejące wzorce dokumentów</i></li> <li>• <i>Aktualne standardy</i></li> <li>• <i>Sprawdzone procedury</i></li> <li>• <i>Zweryfikowane sposoby podejścia</i></li> <li>• <i>Systemy informatyczne wspierające podejmowanie decyzji</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uzasadnienie biznesowe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wymierne korzyści biznesowe</li> </ul> </li> <li>• <b>Organizacja</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Struktura i opisy ról</li> </ul> </li> <li>• <b>Plany</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkty, działania, zasoby</li> </ul> </li> <li>• <b>Elementy sterowania</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kierownictwo, zespół, jakość</li> </ul> </li> <li>• <b>Zarządzanie ryzykiem</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocena ryzyka i zarządzanie</li> </ul> </li> <li>• <b>Jakość w środowisku projektu</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wymagania jakości i ich zaspokajanie</li> </ul> </li> <li>• <b>Zarządzanie konfiguracją</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Śledzenie przebiegu produktów i dokumentacja</li> </ul> </li> <li>• <b>Sterowanie zmianami</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wychwytywanie i ocenianie zagadnień projektowych</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Przygotowanie założeń projektu (PZP)</b></li> <li>• <b>Inicjowanie projektu (IP)</b></li> <li>• <b>Strategiczne zarządzanie projektem (SZP)</b></li> <li>• <b>Sterowanie etapem (SE)</b></li> <li>• <b>Zarządzanie wytwarzaniem produktów (ZWP)</b></li> <li>• <b>Zarządzanie zakresem etapu (ZZE)</b></li> <li>• <b>Zamykanie projektu (ZP)</b></li> <li>• <b>Planowanie (PL)</b></li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p><b>Oprogramowanie planistyczne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wskazane, ale nieobowiązkowe</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p><b>Oprogramowanie wspierające</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Platforma startowa profesjonalna</li> <li>• Posiadana przeglądarka</li> </ul> </div>
<p><b>WSKAZÓWKI I RADY, NAUCZKI Z INNYCH PROJEKTÓW DOŚWIADCZENIE, NAJLEPSZE PRAKTYKI, ZDROWY ROZSĄDEK</b></p>		

Jednym z najistotniejszych dla niniejszego opracowania elementów składowych metodyki Prince2 jest komponent „Organizacja”, szczególnie ważny w przypadku działań o skomplikowanej strukturze relacji między osobami i instytucjami. Struktura organizacyjna pozwala na przydzielenie zakresu odpowiedzialności i wyznaczenie klarownych granic pomiędzy czynnościami podejmowanymi przez poszczególne podmioty uczestniczące w projekcie.



Na pierwszy plan wysuwa się rola Komitetu Sterującego. Każdy projekt realizowany zgodnie z PRINCE2 musi posiadać Komitet sterujący złożony z klienta (lub przewodniczącego), kogoś, przedstawiciela użytkownika/ów, oraz przedstawiciela dostawcy lub specjalisty. W PRINCE2 są oni nazywani odpowiednio – Klientem, Głównym Użytkownikiem i Głównym Dostawcą. Kierownik projektu regularnie raportuje Komitetowi sterującemu, informując go o postępach prac oraz wskazując na problemy, które może przewidzieć. Komitet sterujący odpowiada za podjęcie decyzji koniecznych Kierownikowi projektu do tego, by projekt mógł być kontynuowany a wszelkie problemy pokonane (za: PRINCE2 – An Introduction to Project Management Version 1.1).

Zadaniem Kierownika Projektu jest codzienne sprawowanie nadzoru nad całością projektu na wszystkich etapach zarządzania, ze szczególnym uwzględnieniem planowania, kontroli i jakości. Do kierownika projektu należy raportowanie do Komitetu Sterującego zgodnie z określonym harmonogramem. Aby maksymalnie podnieść wydajność i ograniczyć niepotrzebną korespondencję, w metodyce Prince2 obowiązuje zasada zarządzania poprzez wyjątki. Komitet Sterujący otrzymuje raporty

cykliczne – według harmonogramu oraz okazjonalne – w przypadku pojawienia się odstępstwa od planu przekraczającego założoną tolerancję.

W większości projektów jest do wykonania wiele prac administracyjnych, związanych z informowaniem wszystkich, organizowaniem narad, uaktualnianiem planów, śledzeniem spraw, utrzymywaniem dokumentacji itp. Kierownicy projektów mogą wykonywać te prace sami, szczególnie w mniejszych projektach lub przy pomocy *Biura Wsparcia Projektów*.

W przypadku realizacji projektów dużych lub o złożonej strukturze wyznacza się kilku kierowników zespołów oraz precyzuje zakres ich odpowiedzialności. Ich zadaniem jest wspieranie Kierownika projektu wszędzie tam, gdzie mogą wystąpić trudności z uwagi na konieczność posiadania specjalistycznej wiedzy lub na specyficzne uwarunkowania, np. geograficzne (projekt realizowany na dużym obszarze).

Innym podejściem do zarządzania projektami, także zasługującym na uwagę z racji na powszechność stosowania na świecie, jest metodyka Project Management Institute. Szczegóły podejścia prezentuje przewodnik znany jako PMBOK Guide (Project Management Body of Knowledge). Dokument ten jest cyklicznie aktualizowany i stanowi oficjalną podstawę stosowania metodyki (Z. Szyjewski, *Zarządzanie projektami informatycznymi*, 2001, Placet, Warszawa).

PMI traktuje zarządzanie projektami jako samodzielną profesję, a PMBOK Guide zawiera podstawowe założenia i wskazówki dla wykonujących ten zawód.

Zarządzanie projektami według przewodnika PMI jest natomiast zastosowaną wiedzą, umiejętnościami, narzędziami i technikami wykorzystywanymi w procesie realizacji wymagań projektowych. Składa się na to umiejętne wykorzystanie tego w procesach:

- inicjacji,
- planowania,
- wykonania,
- nadzoru,
- zamknięcia projektu

(wg Z. Szyjewski 2001)

Z uwagi na wysokie koszty przeszkolenia pracowników w zakresie metodyki PRINCE2 czy PMI jako alternatywę można wykorzystać metodykę Zarządzania Cyklem Projektu. Jej największą zaletą jest powszechność wykorzystania w obowiązującym w Polsce systemie zarządzania funduszami unijnymi. Szkolenia z zakresu ZCP są prowadzone w naszym kraju od kilku lat. Co więcej, prowadzenie projektów według tej metodyki przyczynia się do podnoszenia poziomu praktycznych umiejętności z tego zakresu.

Zarządzanie Cyklem Projektu (ZCP) zostało wprowadzone przez Komisję Europejską w początkach lat 90-tych w celu poprawy jakości tworzenia projektów i zarządzania, a w konsekwencji poprawy efektywności pomocy. ZCP rozwinął się z analizy efektywności pomocy podejmowanej przez Komitet Rozwoju Pomocy OECD. Wnioski ewaluacyjne członków Komitetu wskazywały na fakt, iż znacząca część projektów działała słabo z następujących powodów:

- słabe planowanie i przygotowanie projektów,
- projekty nieodpowiednie dla beneficjentów,
- niewystarczające uwzględnianie zagrożeń,
- ignorowanie czynników wpływających na trwałość korzyści projektów,

- nie wykorzystywanie doświadczeń wynikających z poprzednich projektów.

(*Podręcznik Zarządzanie Cyklem Projektu*, Komisja Europejska, 2001)

Metodyka Zarządzania Cyklem Projektu, będąca dobrym narzędziem analitycznym służącym do konstruowania dokumentacji, może się okazać jednak niewystarczająca w fazie realizacji projektu. Zwłaszcza tam, gdzie samorządy zdecydują się na tworzenie konsorcjów, powstaje skomplikowana, dynamiczna struktura podziału władzy i zakresu odpowiedzialności. Cennym uzupełnieniem ZCP powinno być przedstawienie zasad tworzenia Komitetu Sterującego czy przydzielanie odpowiedzialności pomiędzy partnerami.

### **Rekomendacje dla przygotowania Zespołu**

Miarą powodzenia projektu jest jego skuteczność w zakresie osiągnięcia przyjętych wskaźników w określonym budżecie i czasie. Aby zapewnić osiągnięcie celu, niezbędne jest przygotowanie osób uczestniczących w projekcie do właściwej realizacji zadań. Powyższa uwaga dotyczy nie tylko osób, które są zatrudnione do pracy w zespole projektowym, ale też członków Komitetu Sterującego, którzy powinni uczestniczyć w projekcie od momentu pojawienia się jego koncepcji.

Zarówno jednostki samorządu terytorialnego, jak i organizacje samorządowe mają zróżnicowany poziom doświadczenia związanego z realizacją projektów. Właśnie doświadczenie jest jednym z czynników najsilniej determinujących powodzenie podejmowanych działań, ponieważ, jak zgodnie podkreślają znawcy zagadnienia, zarządzania projektami nie można nauczyć się jedynie na podstawie literatury. Nie oznacza to, iż jednostki o znikomym doświadczeniu są skazane na niepowodzenie. Należy natomiast podkreślić rolę kierownika projektu, który powinien być

osobą doświadczoną, o wysokim stopniu umiejętności organizacyjnych i interpersonalnych, gdyż te najbardziej przyczyniają się do powodzenia projektu.

Poniżej przedstawiamy wykaz wiedzy i umiejętności zespołu pożądanego dla sprawnego realizowania projektu z zakresu działania 8.3 POIG:

- prawo zamówień publicznych,
- finanse publiczne (budżetowanie),
- metodyka Zarządzania Cyklem Projektem (wskazane też choćby powierzchowna znajomość metodyk PMI czy PRINCE2),
- technologie informacyjno – komunikacyjne,
- raportowanie i rozliczanie projektów.

### Relacje pomiędzy uczestnikami projektu

Osobny aspekt stanowią działania po stronie beneficjenta oraz podmiot(ów) dostarczających sprzęt, oprogramowanie oraz usługi. Samorządy najczęściej traktują problematykę wykluczenia cyfrowego jako dość odległą na swojej liście priorytetów. Wyrazem tego jest uchwalanie budżetów w pierwszej kolejności dla projektów o charakterze inwestycyjnym, takich jak wodociągi, kanalizacja, projekty drogowe itp. Walka z wykluczeniem cyfrowym przegrywa z projektami inwestycyjnymi na polu oddziaływania na społeczność lokalną oraz efektem propagandowym. Wynikiem tego mogą być trudności z zarezerwowaniem przez JST wkładu własnego dla działania 8.3 POIG. Problem ten może się uwidocznić zarówno w przypadku mniejszych (i najczęściej uboższych) gmin, jak i jednostek bardziej zamożnych, które jednak mają znacznie licniejszą grupę wykluczonych i bardziej ambitne plany inwestycyjne. Ponadto brak kadry przygotowanej do zajmowania się tematyką

wykluczenia cyfrowego może zwiększyć niechęć jednostek samorządowych do zajmowania się projektami z dziedziny e-Integracji.

Najkorzystniejszym rozwiązaniem problemu byłyby projekty, których liderami byłyby samorządy na szczeblu powiatowym lub wojewódzkim realizowane w partnerstwie z organizacjami pozarządowymi. Istnieje szereg argumentów przemawiających za takim rozwiązaniem: znajomość uwarunkowań lokalnych, możliwość dostosowania działań do strategii rozwoju regionu oraz, jeżeli takowa istnieje, strategii informatyzacji; odpowiednio przygotowane zaplecze organizacyjne i kadrowe. Dodatkowym argumentem przemawiającym za takim rozwiązaniem jest możliwość uzyskania lepszych ofert cenowych na zakupywany sprzęt dzięki większej jego ilości. Reasumując, większą szansę na realizację mają projekty bardziej skonsolidowane, dobrze zarządzane, które ponadto łatwiej objąć pomocą doradczą i szkoleniową.

Ścieżka realizacji projektu powinna wyglądać następująco:

- Ośrodek pomocy społecznej (lub organizacja pozarządowa) identyfikuje osoby zaliczające się do grupy docelowej działania,
- Pracownicy ośrodka kwalifikują gospodarstwa domowe do objęcia pomocą,
- Sporządzona lista osób zakwalifikowanych trafia do komórki właściwej do spraw polityki społecznej,
- W komórce tej dokonywana jest weryfikacja osób wytypowanych przez ośrodek/ki pomocy społecznej lub organizację pozarządową zgodnie z wytycznymi programu operacyjnego. Opracowana zostaje zbiorcza lista nazwisk osób zamieszkałych na terenie obejmującym działanie Beneficjenta
- Zespół projektowy przygotowuje wniosek do działania 8.3 PO IG wraz z kompletem załączników

- Po przyznaniu dofinansowania JST prowadzi zamówienia publiczne, nadzoruje ich wykonanie, raportuje oraz dokonuje rozliczenia projektu

Od strony prawa zamówień publicznych korzystnym rozwiązaniem jest wykorzystanie umowy ramowej. Umożliwia ona ustalenie warunków, na jakich będzie się odbywać realizacja zamówienia w określonym czasie. W praktyce pozwala to na przeniesienie ciężaru organizacyjnego na jeden urząd, co pozwala poszczególnym gminom i powiatom na uniknięcie kłopotów związanych z procedurą zamówień publicznych. Do ich zadań należy stworzenie list osób kwalifikujących się do wsparcia, ich weryfikacja oraz współpraca przy zapewnieniu trwałości projektu. Jest to możliwe m.in. dzięki temu, iż pracownicy pomocy społecznej mają obowiązek odwiedzania świadczeniobiorców raz na kwartał.

Powyższy model usprawni też powstawanie konsorcjów JST z organizacjami pozarządowymi. Pozwoli to uniknąć niebezpieczeństwa w postaci budowania doraźnych sojuszy na potrzeby lokalne i umożliwi dokładną weryfikację osób zakwalifikowanych.

### Jednolita procedura

Beneficjentami działania 8.3 są

- jednostki samorządu terytorialnego,
- konsorcja jednostek samorządu terytorialnego,
- konsorcja jednostek samorządu terytorialnego z organizacjami pozarządowymi

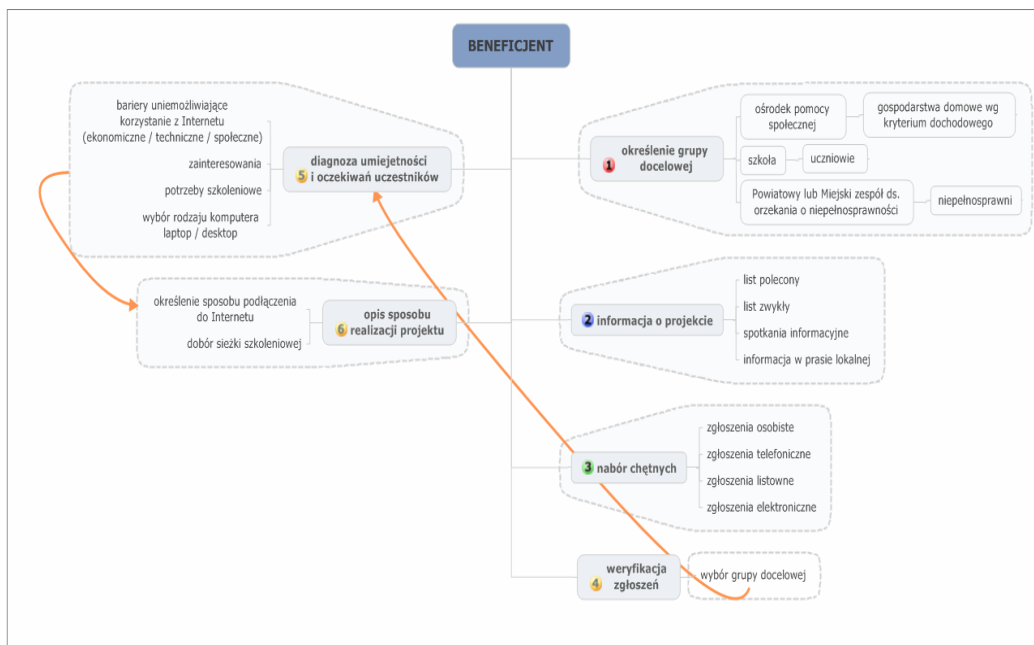
z terenu 16 województw.

Biorąc pod uwagę słabsze przygotowanie samorządów lokalnych niższego szczebla do prowadzenia i organizacji projektów oraz pamiętając,

43

że integracja cyfrowa przebiegać powinna na wielu płaszczyznach i nie powinna skupiać się jedynie na dostarczeniu sprzętu komputerowego oraz zagwarantowaniu dostępu do Internetu osobom z grupy docelowej, rozważyć należy następujące modele postępowania.

## Wybór osób zakwalifikowanych do wsparcia



**1 określenie grupy docelowej** – Beneficjent planując projekt określa grupę docelową do której kieruje pomoc. Wybór grupy docelowej odbywa się przy współpracy z:

- ośrodkami pomocy społecznej – które przygotowują i przekazują do Beneficjenta listę gospodarstw domowych kwalifikujących się do udziału w projekcie ze względu na kryterium dochodowe

- szkołami – które przekazują listę uczniów objętych pomocą społeczną
- Powiatowym lub Miejskim Zespołem ds. Orzekania o Niepełnosprawności prowadzącym ewidencję legitymacji osób niepełnosprawnych - który w odpowiedzi na przesłane przez Beneficjenta zapytanie, przekazuje listę osób niepełnosprawnych

**2 informacja o projekcie** – Beneficjent przekazuje wytypowanym osobom zaproszenie do udziału w projekcie wraz z informacją o projekcie, jego celu oraz warunkach uczestnictwa. Przekazanie informacji odbywać się powinno wieloma kanałami umożliwiającymi dotarcie do wytypowanych osób. Pamiętać należy, aby sposób przekazu dostosować do grupy docelowej.

**3 nabór uczestników** – osoby, do których zostało skierowane zaproszenie, będące zainteresowane udziałem w projekcie, powinny mieć możliwość zgłoszenia swojego udziału do Beneficjenta w sposób najbardziej dla nich dogodny.

**4 weryfikacja zgłoszeń** – Beneficjent weryfikuje otrzymane zgłoszenia w celu uniknięcia podwójnych zgłoszeń. Na tym etapie, Beneficjent ma możliwość wyeliminowania ze wsparcia osób patologicznych, na przykład rodzin alkoholików nie mających dzieci. Identyfikacją takich osób, w zależności od modelu realizacji projektu, powinni zająć się pracownicy ośrodka pomocy społecznej, jako osoby najlepiej znające swoich podopiecznych lub przy współpracy z nimi, pracownicy organizacji pozarządowej zaangażowanej w przygotowanie projektu. Wynikiem tego etapu jest lista osób zakwalifikowanych do wsparcia

**5 diagnoza umiejętności i oczekiwań uczestników** – Beneficjent w oparciu o wywiad lub ankiety, określa bariery uniemożliwiające korzystanie z Internetu, określa poziom umiejętności posługiwania się

technologiami ICT oraz zainteresowania osób zakwalifikowanych do wsparcia. Diagnoza pozwoli na dostosowanie proponowanych rozwiązań do potrzeb i oczekiwań osób zakwalifikowanych do wsparcia. Na tym etapie, osoba zakwalifikowana do wsparcia dokonuje wyboru sprzętu (laptop czy desktop), określa sposób dostępu do Internetu (w domu lub rozwiązania mobilne).

**6 opis sposoby realizacji projektu** - w oparciu o przeprowadzoną diagnozę, Beneficjent określa sposób realizacji projektu.

W przypadku gdy Beneficjentem jest JST samodzielnie realizujące projekt, poszczególne kroki przedstawionego wyżej postępowania wykonują pracownicy Beneficjenta. Wskazane jest wyznaczenie osoby u Beneficjenta odpowiedzialnej za koordynację działań.

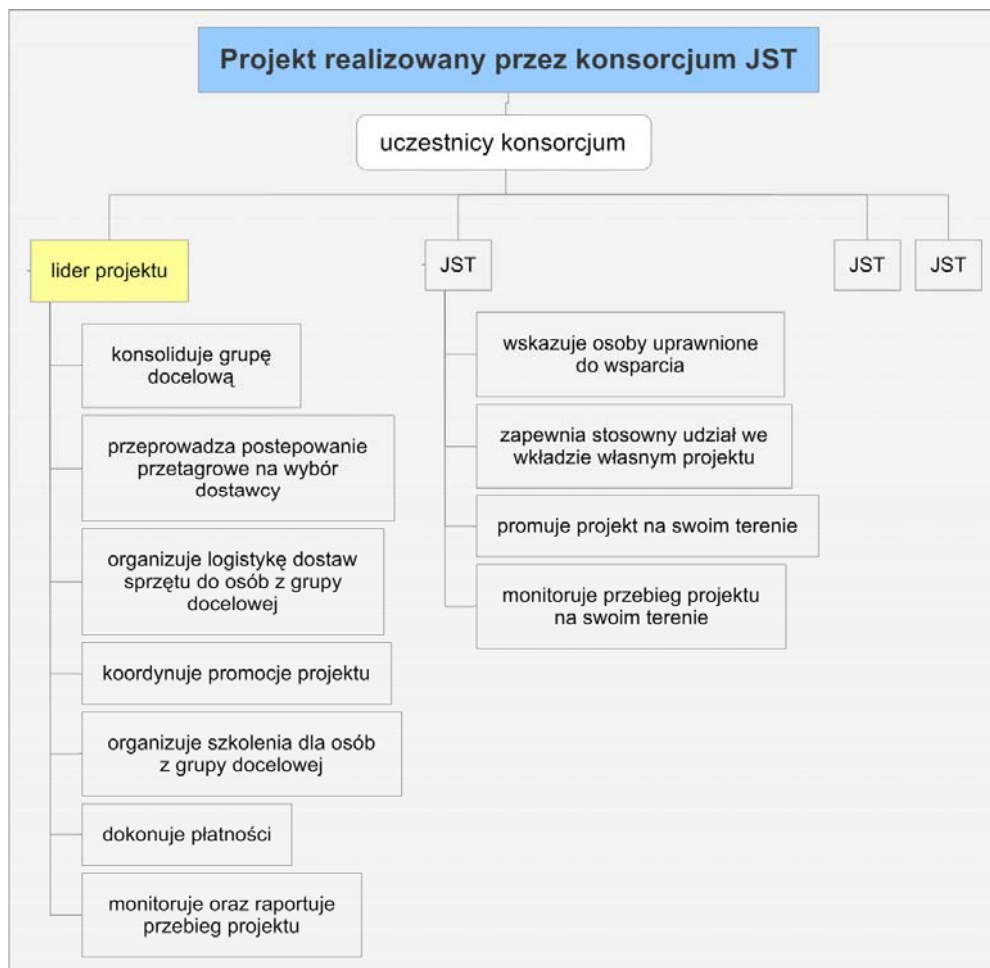
W przypadku, gdy Beneficjentem jest konsorcjum samorządów, powyższe czynności, na swoim terenie działania, przeprowadzić powinien każdy z członków konsorcjum. Zadaniem lidera konsorcjum będzie konsolidacja działań oraz, w uzgodnieniu z członkami konsorcjum, stworzenie ostatecznej listy osób wskazanych do wsparcia.

W przypadku, gdy Beneficjentem jest konsorcjum JST i organizacja pozarządowa, część zadań związanych z wyborem osób wskazanych do wsparcia powinna być realizowana przez tę ostatnią. Promocja projektu przez organizacje pozarządowe, nabór chętnych oraz diagnozowanie potrzeb i oczekiwań może zachęcić do uczestnictwa w projekcie osoby niezdecydowane.

Mając zdefiniowaną grupę docelową oraz znając jej potrzeby i oczekiwania, można przystąpić do realizacji projektu.

Wybór sposobu postępowania powinien uwzględniać możliwości organizacyjne oraz doświadczenie Beneficjenta w prowadzeniu projektów.

**Propozycja I: projekt realizowany przez konsorcjum JST**



Realizacja projektu w konsorcjum JST stanowi ułatwienie dla małych samorządów, które dysponują ograniczoną wiedzą w zakresie prowadzenia projektów oraz posiadają bardzo ograniczone zasoby kadrowe mogące być zaangażowane w realizację projektu. Ciężar organizacyjny i realizacyjny projektu bierze na siebie jego lider. Działania uczestników konsorcjum ograniczają się przede wszystkim do przekazywania liderowi projektu

informacji mających wpływ na jego realizację oraz zapewnienia wkładu finansowego. Na późniejszym etapie realizacji uczestnicy mogą być włączeni w monitorowanie prawidłowości wykorzystania sprzętu przez użytkowników i organizację szkoleń.

***Propozycja II: projekt realizowany przez konsorcjum JST i organizacji pozarządowej***

Zadania partnera wiodącego:

1. stworzenie precyzyjnych założeń do umowy partnerskiej. Jest ona kwestią kluczową, regulując relacje pomiędzy partnerami w projekcie. Brak staranności na tym etapie jest najczęstszą przyczyną niepowodzenia projektów partnerskich
2. koordynacja projektu, tzn. wszystkich zadań składających się na jego realizację. Newralgicznymi zadaniami są: przygotowanie dokumentacji wraz załącznikami, złożenie dokumentacji oraz kontrola nad zgodnością z harmonogramem pod względem rzeczowym i finansowym. Partner wiodący nie może zrzec się roli kierownika projektu na rzecz innego podmiotu za wyjątkiem sytuacji, gdy jeden z partnerów posiada znacząco większe zasoby i doświadczenie w zakresie realizowania projektów i istnieją merytoryczne przesłanki uzasadniające taki wybór.
3. Podpisanie umowy o dofinansowanie z Instytucją zarządzającą Wdrażającą i pełna odpowiedzialność za projekt (merytoryczna, finansowa i organizacyjna).
4. Kontrola nad zgodnością działań partnerów z zawartymi umowami (zwłaszcza związek pomiędzy realizacją zadań a poniesionymi wydatkami, co stanowi jedną z częstszych nieprawidłowości).

5. Organizacja obiegu dokumentów wewnątrz konsorcjum i egzekwowanie terminowości ich przedkładania kierownikowi projektu.
6. Sporządzanie raportów i wniosków o płatność.
7. Przekazanie dofinansowania partnerom projektu, zgodnie z zawartą umową.

#### Zasady współpracy:

Przy podpisaniu umowy celowe jest powołanie Komitetu Sterującego, w którego skład weszliby przedstawiciele wszystkich podmiotów tworzących konsorcjum. Skład Komitetu, osoba kierownika projektu, zakres odpowiedzialności i kompetencji oraz warunki współpracy i zobowiązania finansowe należą do najistotniejszych zapisów umowy partnerskiej.

Wszyscy partnerzy ponoszą określoną w ramach umowy odpowiedzialność za:

- realizację projektu
- prawidłowe wydatkowanie funduszy
- dostarczanie informacji (raporty)

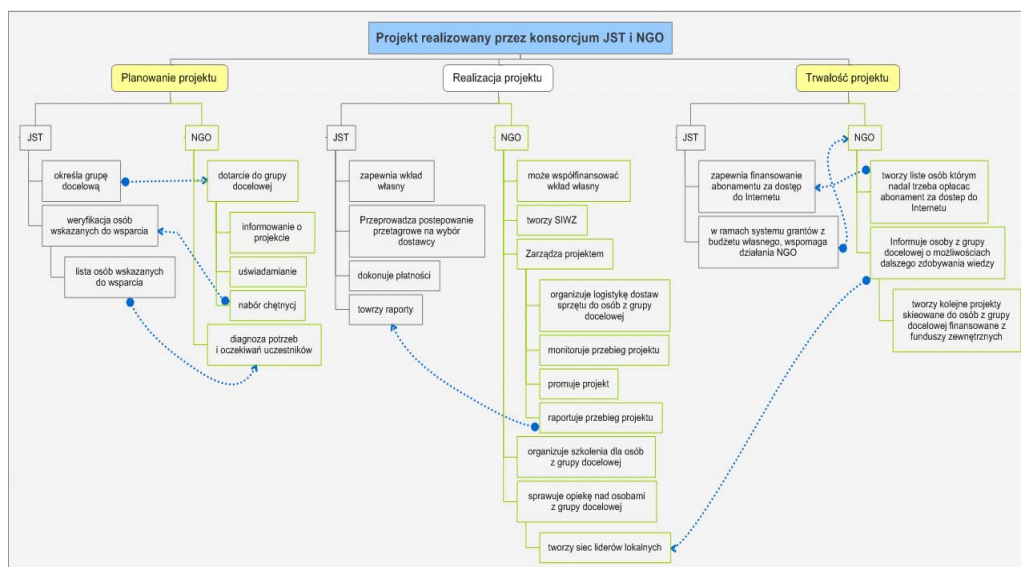
Dużą pomocą dla beneficjentów byłoby umieszczenie przykładowej umowy konsorcjum w Podręczniku Beneficjenta.

Realizacja projektu z obszaru e-Integracji przez konsorcjum jednostek samorządu terytorialnego oraz organizacji pozarządowych przynosi wiele korzyści. Od początku przygotowania projektu główny ciężar organizacyjny przejmuje organizacja pozarządowa, odciążając JST.

Współpraca z organizacjami, które znają potrzeby adresatów projektu, ułatwi jego promocję oraz zachęci do uczestnictwa osoby niezdecydowane.

Na etapie przygotowania projektu do głównych zadań organizacji pozarządowej powinno należeć dotarcie do osób wskazanych do uczestnictwa w projekcie, poinformowanie ich o celu projektu, uświadomienie korzyści płynących z umiejętności wykorzystania ICT w życiu codziennym oraz zachęcenie do udziału w projekcie. Na dalszych etapach przygotowań organizacja pozarządowa powinna stworzyć plan dostępu do Internetu dla osób zainteresowanych uczestnictwem w projekcie.

Jeśli w projekcie uczestniczy więcej niż jedna JST, organizacja samorządowa dodatkowo powinna pełnić funkcję koordynatora przygotowań poszczególnych samorządów. Budżet projektu powinien uwzględniać środki przeznaczone na zarządzanie projektem, które pozwolą jej stworzyć trwałą strukturę organizacyjną odpowiedzialną za realizację projektu oraz za utrzymanie jego trwałości.



Budowa konsorcjum jednostki samorządu terytorialnego z organizacją pozarządową (jedną lub większą liczbą) posiada swoją

specyfikę. Wszelkie uwagi zawarte powyżej, przedstawione w przykładzie II, pozostają aktualne. Warto jednak zwrócić uwagę na pewne charakterystyczne cechy wyróżniające projekty partnerskie z udziałem organizacji pozarządowych.

Pierwszą istotną kwestią będzie odmienna podstawa prawna, na bazie której opiera się działanie jednostki samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowej. Różnica ta implikuje nie tylko strukturę organizacyjną i procedury działania podmiotów, ale też, co istotne przy realizacji projektów, przyczynia się do innego sposobu myślenia i działania, innych schematów komunikowania się, innych nawyków. Konsorcjum JST i organizacji pozarządowej jest syntezą dwu różnych środowisk. O ile samorządy i organizacje pozarządowe najczęściej nie różnią się podejściem do problematyki wykluczenia społecznego czy cyfrowego, to tworzący je ludzie różnią się często motywacją do działania oraz stopniem zaangażowania w realizowane przedsięwzięcia.

Kolejną sprawą jest wybór kierownika projektu. Kwestia ta nabiera szczególnego znaczenia, gdy to organizacja pozarządowa ma większe doświadczenie w realizacji projektów. Nie ma tu gotowych rozwiązań – każdy przypadek trzeba rozważyć oddzielnie. Należy starannie ocenić wszystkie mocne i słabe strony podmiotów tworzących partnerstwo i dokonać wyboru w oparciu o kryteria merytoryczne.

Zasadne jest, aby partnerem wiodącym była jednostka samorządu terytorialnego. Przemawia za tym fakt, że nie musi ona składać zabezpieczenia finansowego projektu. Jest to jednak podyktowane również charakterem realizowanego projektu – mieści się on w zakresie pomocy społecznej, będącej zadaniem własnym gmin i powiatów. Samorządy dzięki jednostkom takim jak centra pomocy społecznej wykonują zadania ustawowe. Słabą stroną jednostek samorządowych bywa niska znajomość grupy docelowej. Pracownicy gminnych i powiatowych jednostek pomocy społecznej zazwyczaj spotykają swoich podopiecznych w pewnych

typowych sytuacjach, np. podczas wypłaty zasiłku czy wizyty studyjnej. Atutem organizacji pozarządowych jest lepsza znajomość kontekstu życia grupy docelowej działania 8.3 PO IG, nabyta podczas bezpośredniego, częstego i systematycznego kontaktu z osobami wykluczonymi, nierzadko regularnych wizyt w miejscu zamieszkania. Sposób działania organizacji pozarządowej i posiadane informacje mogą być cennym wsparciem dla projektu realizowanego przez samorząd.

W świetle ostatnich zmian Ustawy o Działalności Pożytku Publicznego i Wolontariacie, przy planowaniu projektów z udziałem JST i organizacji pozarządowych warto rozważyć możliwości, jakie niesie ze sobą partnerstwo publiczno-społeczne.

O lokalnym partnerstwie publiczno-społecznym (partnerstwo sektora publicznego i społecznego) mówimy, gdy (kryteria M. Geddesa):

1. Ma ono formalną strukturę organizacyjną, której celem jest tworzenie i wdrażanie programów polityk publicznych,
2. Współdziałają w nim grupy społeczne o różnych interesach,
3. Ma wypracowany wspólnie terminarz i wielowymiarowy plan działań,
4. Wśród celów działania partnerstwa są: walka z bezrobociem, biedą i społecznym wykluczeniem oraz promocja idei spójności społecznej.
5. Możliwy różny stopień formalizacji,
6. Różny zakres działań: od współpracy dla realizacji konkretnego zadania do kształtowania strategii rozwoju lokalnego.

Partnerstwo publiczno - społeczne pozwala na łączenie wiedzy, doświadczeń, dobrych praktyk różnych partnerów. Umożliwia lokalne rozwiązywanie problemów – oparte na rozpoznaniu lokalnych potrzeb i zasobów. Grupami docelowymi partnerstw publiczno-społecznych działających na polu zatrudnienia i rynku pracy są słabo zarabiający,

klienci pomocy społecznej, osoby o niskich kwalifikacjach czy niskich umiejętnościach (czytania, pisania, komunikacji). Jednym z najlepiej wykorzystujących nowe możliwości krajów UE jest Irlandia, gdzie powstało ponad 70 inicjatyw partnerstwa publiczno – społecznego skutecznie walczącego z problemami osób wykluczonych.

Partnerstwo publiczno – społeczne działa w formie związku stowarzyszeń i ma odrębny KRS. Jego istotną zaletą jest też fakt, że może ono być związane w związku z realizacją więcej niż jednego celu, co w przypadku realizacji większej ilości projektów może przyczynić się do podniesienia standardów obsługi grupy docelowej i pozwolić na podniesienie kultury organizacyjnej poprzez wymianę doświadczeń.

Opis partnerstwa publiczno – społecznego warto zawrzeć w podręczniku beneficjenta oraz przeprowadzić stosowne szkolenia. Należy w nim zawrzeć między innymi następujące treści:

- Definicja zadania publicznego, projektu, współdziałania podmiotów w układzie partnerstwa.
- Prawne podstawy zakładania partnerstw. Modele partnerstwa.
- Partner Wiodący i Partnerzy. Zadania i odpowiedzialność Lidera. Zadania Partnera.
- Analiza wewnętrznej sytuacji projektowej.
- Analiza interesariuszy. Zebranie organizacyjne.
- Tworzenie koncepcji projektu.
- Umowa partnerska.
- Monitoring i ewaluacja projektu.

***Propozycja III: projekt o zasięgu wojewódzkim (konsorcjum JST).***

## **Lider projektu: samorząd województwa**

Do zadań lidera należy:

- opracowanie założeń projektu zgodnych z wojewódzką strategią rozwoju, strategią rozwoju społeczeństwa informacyjnego (jeśli województwo takową posiada) oraz strategiami sektorowymi z uwzględnieniem linii demarkacyjnej pomiędzy działaniem 8.3 PO IG a Regionalnymi Programami Operacyjnymi,
- zaplanowanie działań promocyjnych i informacyjnych,
- opracowanie pakietów szkoleń (wspólnie z instytucjami rynku pracy oraz organizacjami pozarządowymi; szkolenia powinny uwzględniać potrzeby poszczególnych grup docelowych oraz specyfikę uwarunkowań lokalnych),
- zarządzanie projektem (w ramach własnych zasobów lub poprzez wybrany w drodze przetargu podmiot zewnętrzny będący managerem projektu),
- opracowanie prawno-organizacyjnych zasad uczestniczenia w projekcie dla gmin (umowy, porozumienia)
- stworzenie centrum kontaktowego dla uczestników projektu,
- zapewnienie wkładu własnego do projektu.

## **Organizacja dostaw**

W oparciu o zalecane minimalne parametry sprzętu komputerowego oraz standardy organizacyjne, Samorząd województwa lub działający w jego imieniu manager projektu, przeprowadza zgodnie z Prawem Zamówień Publicznych przetarg na dostawcę sprzętu komputerowego, usług serwisowych oraz usług dostępowych. Obowiązkiem dostawcy

będzie również zapewnienie podłączenia dostarczanego sprzętu do Internetu. Samorząd województwa podpisuje z wyłonionym dostawcą umowę ramową obejmującą zarówno dostawę sprzętu, jak i obsługę umowy serwisowej oraz zagwarantowanie dostępu do Internetu.

Ponieważ dostawy do osób z grupy docelowej nie będą miały charakteru jednorazowej wysyłki, lecz realizowane będą zgodnie z zapotrzebowaniami (zgłoszenie gotowości) z poszczególnych jednostek samorządowych biorących udział w projekcie, umowa ramowa powinna obejmować realizację przez dostawcę następujących zadań:

- określenie procedury i maksymalnych terminów realizacji dostaw, parametrów technicznych sprzętu oraz zasad realizacji usług gwarancyjnych. W ten sposób samorząd województwa będzie miał pełną kontrolę nad zakupami sprzętu, a z drugiej strony osoby z grupy docelowej będą mogły dobierać sprzęt według własnych preferencji (np. wybór pomiędzy komputerem stacjonarnym a laptopem),
- wdrożenie systemu obsługi umowy w formie zamkniętego portalu internetowego, do którego będą mogli logować się przedstawiciele dostawcy, gmin, Samorządu województwa oraz osób z grupy docelowej, którym sprzęt został dostarczony. Portal pozwoli na:
  - przekazywanie zapotrzebowania na sprzęt,
  - przedstawienie informacji o planowanych i zrealizowanych terminach dostaw i instalacji w każdej gminie biorącej udział w projekcie,
  - składanie zgłoszeń serwisowych,
  - przeglądanie informacji o sprzęcie zakupionym przez gminy w ramach umowy ramowej (numery seryjne sprzętu, numery

licencyjne oprogramowania, dane osób z grupy docelowej do których sprzęt trafił.)

- dostarczenie sprzętu do użytkowników z grupy docelowej,
- zapewnienie możliwości podłączenia do Internetu
- konfigurację sprzętu „na miejscu” oraz przeprowadzanie niezbędnego szkolenia wstępnego,
- świadczenie usług w ramach umowy gwarancyjnej,
- zapewnienie osobom z grupy docelowej wsparcia technicznego w formie usługi helpdesk.

Przekazanie sprzętu przez dostawcę osobom z grupy docelowej, konfiguracja sprzętu „na miejscu” oraz przeprowadzenie niezbędnego szkolenia wstępnego powinny być każdorazowo potwierdzone stosownym protokołem podpisanym przez:

- uprawnionego przedstawiciela Dostawcy;
- osobę z grupy docelowej do której trafia sprzęt;
- przedstawiciela samorządu jako przekazującego sprzęt. Mógłby to być regionalny koordynator projektu, którzy nadzorowałby realizację projektu na wyznaczonym terenie.

### ***Realizacja projektu***

Wdrożony przez dostawcę system obsługi umowy pozwoli na:

- pełne monitorowanie wykorzystania sprzętu, a w razie zaistnienia okoliczności powodujących utratę prawa do korzystania z przekazanego sprzętu (wyjazd, śmierć osoby uprawnionej)

zapewnienie przekazania go innej osobie uprawnionej bez konieczności dokonywania zakupu (relokacja sprzętu)

- uniknięcie problemów związanych z koordynacją dostaw,
- monitorowanie wykonania zobowiązań gwarancyjnych,
- uniknięcie wielokrotnego kierowania pomocy do tych samych osób z grupy docelowej w ramach innych projektów

W ramach projektu powinna zostać uruchomiona usługa helpdesk dla osób z grupy docelowej, którym przekazano sprzęt. Helpdesk pełnił będzie rolę wsparcia operacyjnego przy rozwiązywaniu problemów ze sprzętem oraz oprogramowaniem. Praktyka pokazuje, że wiąże się z tym ponad 80% wszystkich problemów.

Celem właściwego przepływu informacji, samorząd województwa uruchomi centrum kontaktowe dla uczestników projektu. Do jego zadań będzie należało:

- udzielanie wszelkich informacji na temat projektu zarówno gminom w nim uczestniczącym, osobom z grupy docelowej, jak i wszystkim zainteresowanym.
- utrzymywanie stałego kontaktu z osobami z grupy docelowej, rozwiązywanie bieżących problemów związanych z realizacją programu (dostawy, umowy itd.);
- udzielanie informacji dotyczących dalszego rozwoju projektu, a w szczególności informacji o planowanych szkoleniach.

### ***Uczestnik projektu: gmina***

Z punktu widzenia gminy zaletą uczestniczenia w takim projekcie jest fakt, że unika ona przeprowadzenia postępowania przetargowego na dostawę sprzętu, oraz innych działań (na przykład organizacji szkoleń) związanych z realizacją projektu. Do obowiązków gminy (przy współpracy z ośrodkami pomocy społecznej oraz dyrektorami szkół) należałoby przede wszystkim wskazać i weryfikacja osób do których powinna być skierowana pomoc, ustalenie jaki typ sprzętu jest preferowany przez te osoby (komputer stacjonarny czy laptop), złożenie zamówienia na sprzęt poprzez udostępniony przez dostawcę system obsługi umowy ramowej oraz monitorowanie właściwego wykorzystania powierzonego osobom uprawnionym sprzętu.

Wkład własny projektu gwarantowany byłby przez samorząd województwa. Gminy uczestniczące w projekcie partycypowałyby we wkładzie własnym (niejako zwracały go samorządowi województwa) każdorazowo przy składaniu zamówienia na sprzęt dla wyznaczonych przez siebie osób uprawnionych. Rozwiązanie takie uchroniłoby gminy od ponoszenia wkładu własnego jednorazowo w pełnej wysokości, a co za tym idzie, pozwoliłoby na planowanie wydatków związanych z zapewnieniem wkładu własnego w budżetach na kolejne lata realizacji projektu i tym samym stopniowe udzielanie pomocy osobom uprawnionym. Inną zaletą takiego rozwiązania jest możliwość uzyskania lepszych cen na sprzęt oferowanych przez dostawców, ze względu na wielkość zamówienia.

### Trwałość projektu

Zgodnie z postanowieniami **art. 57 Rozporządzenia Rady (WE) nr 1083/2006 z dnia 11 lipca 2006 r.**, trwałość projektów współfinansowanych ze środków funduszy strukturalnych musi być zachowana przez okres **pięciu** lat od finansowego zakończenia projektu.

Przez datę finansowego zakończenia projektu należy rozumieć termin realizacji projektu, określony w umowie o dofinansowanie projektu.

Projekt przez cały okres trwałości nie może zostać poddany zasadniczym modyfikacjom:

- mającym wpływ na jego charakter lub warunki jego realizacji, lub powodującym uzyskanie nieuzasadnionej korzyści przez przedsiębiorstwo lub podmiot publiczny,
- wynikającym ze zmiany charakteru własności elementu infrastruktury albo z zaprzestania działalności produkcyjnej.

Trwałość projektów realizowanych z działania 8.3 PO IG, ze względu na swój specyficzny charakter, rozpatrywać należy w kategoriach:

- trwałości technologicznej zastosowanych rozwiązań,
- trwałości organizacyjnej i finansowej przedsięwzięcia.

### **Trwałość technologiczna**

Technologie informatyczne są jednymi z najszybciej zmieniających się technologii. Z punktu widzenia projektu realizowanego w ramach działania 8.3, wybór właściwej technologii jest istotnym czynnikiem wpływającym na utrzymanie jego trwałości.

#### a) komputery

Aby zminimalizować efekt starzenia się technologii, należy zadbać o możliwie wysokie parametry dostarczanego sprzętu. Początkowa nadmiarowość parametrów w stosunku do przeznaczenia komputerów, w perspektywie długiego okresu ich używania, w znacznym stopniu zabezpieczy Beneficjenta przed efektem zbyt niskich parametrów pod koniec tego okresu. Działanie takie w konsekwencji pozwoli uniknąć

konieczności modyfikowania komputerów w trakcie okresu zachowania trwałości projektu, a co za tym idzie, pozwoli uniknąć Beneficjentowi związanych z tym kosztów. Należy zwrócić uwagę, że przeprowadzenie modyfikacji sprzętu w pewnych przypadkach może być w ogóle niemożliwe. Modernizacja komputerów przenośnych ogranicza się do dołożenia pamięci lub wymiany dysków i napędów optycznych. Nie ma jednak możliwości wymiany procesora. W przypadku komputerów stacjonarnych, sytuacja przedstawia się nieco inaczej, należy jednak bardzo ostrożnie podchodzić do wymiany procesora. Po dłuższym okresie czasu, może się okazać, że jest to niemożliwe z powodów technologicznych. Kolejnym czynnikiem wpływającym na trwałość projektu oraz ponoszone przez Beneficjenta koszty jest zapewnienie obsługi serwisowej sprzętu komputerowego. Można podjąć próbę wykupienia dodatkowego pakietu serwisowego, przedłużenie okresu gwarancyjnego sprzętu na okres realizacji oraz utrzymania trwałości projektu (max. 8 lat) z opcją odbioru i dostarczenia sprzętu do osób z grupy docelowej (door-to-door). Wielu producentów sprzętu komputerowego oferuje możliwość odbioru sprzętu podlegającego serwisowi bezpośrednio od osoby uprawnionej oraz dostarczenie go jej po naprawie. Rozwiązanie takie w znacznym stopniu uprości logistykę obsługi umowy serwisowej oraz uchroni Beneficjenta od ponoszenia dodatkowych kosztów związanych z obsługą serwisową sprzętu. Rekomenduje się zakup komputerów przenośnych (laptopów) jako wolniej starzejących się technologicznie w stosunku do komputerów stacjonarnych.

b) oprogramowanie:

Dostarczone wraz z komputerami oprogramowanie powinno być licencjonowane w sposób pozwalający na przekazanie go osobom z grupy docelowej po okresie zachowania trwałości projektu oraz powinno zawierać prawo do dostarczenia najnowszej wersji bez ponoszenia dodatkowych opłat (Software Assurance). Okres obowiązywania umowy

Software Assurance powinien być co najmniej zgodny z okresem realizacji projektu, a o ile to możliwe, dodatkowo z okresem zachowania trwałości projektu.

Każdorazowo przy wyborze sprzętu należy uwzględnić wiarygodność i pozycję rynkową jego producenta. Podejście takie zagwarantuje właściwą obsługę gwarancyjną oraz ciągłość wsparcia technicznego w okresie realizacji oraz trwałości projektu.

### **Trwałość organizacyjna i finansowa**

Kluczowym czynnikiem wpływającym na osiągnięcie celów projektu jest zapewnienie trwałości organizacyjnej i finansowej po okresie jego realizacji w taki sposób, aby nie stanowiło to nadmiernego obciążenia dla Beneficjenta.

Beneficjent w okresie pięciu lat po zakończeniu realizacji projektu ponosił będzie koszty związane z opłaceniem dostępu do Internetu dla osób z grupy docelowej oraz koszty organizacyjne, związane z monitorowaniem efektów projektu, a także zapewnieniem jego dalszego funkcjonowania.

#### a) koszty dostępu do Internetu

Analizując zmiany cen usług dostępu do Internetu na przestrzeni ostatnich lat, zauważyć można znaczny ich spadek spowodowany rosnącą konkurencją wśród operatorów telekomunikacyjnych. Mając na uwadze planowane projekty rozwoju regionalnej infrastruktury szerokopasmowego Internetu, których celem jest między innymi pobudzenie konkurencji na rynku usług dostępowych oraz działania UKE zmierzające do zapewnienia darmowego dostępu do Internetu z prędkością poniżej 512 KB/s, można założyć dalszy spadek cen usług dostępowych. Pamiętać należy również, że efektem realizacji projektu ma być pobudzenie aktywności osób

wykluczonych, a co za tym idzie, polepszenie ich sytuacji ekonomicznej. Założyć zatem można, że część osób z grupy docelowej będzie w stanie samodzielnie opłacać abonament za dostęp do Internetu.

Opisując trwałość projektu w zakresie ponoszenia przez Beneficjenta kosztów dostępu do Internetu rekomendować można następujące rozwiązania:

***Przypadek I – Beneficjent zakupuje usługę dostępową od operatora.***

Analizując ofertę operatorów telekomunikacyjnych można zauważyć, że większość z nich proponuje bardzo niską cenę za dostęp w początkowym okresie obowiązywania umowy (promocja usługi) po to, aby w dalszym okresie podnieść cenę do przyjętego poziomu. Klient płaci mniej na początku. Odwrócenie sytuacji, tak aby Beneficjent płacił więcej na początku (z punktu widzenia projektu w okresie, kiedy abonament za dostęp jest kosztem kwalifikowanym) po to, aby w późniejszym okresie ponosił jak najniższe opłaty, pozwoli Beneficjentowi na zminimalizowanie kosztów ponoszonych po zakończeniu realizacji projektu, czyli w okresie utrzymania jego trwałości. Poziom refundacji kosztów dostępu, które Beneficjent poniesie na rzecz osób z grupy docelowej w kolejnym roku utrzymania trwałości projektu uzależnić można od ich sytuacji materialnej oraz od jakości wypełniania podjętych przez nich zobowiązań (udział w szkoleniach, aktywność w poszukiwaniu pracy itp.) w roku poprzedzającym. Należy przy tym wziąć pod uwagę, że wpłaty użytkowników dla beneficjenta stanowią mogą dochód projektu, pomniejszający wielkość dofinansowania. Należy więc albo uwzględnić wielkość spodziewanych wpłat przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie projektu, albo wybrać takie rozwiązanie organizacyjne, które nie spowoduje przychodu u Beneficjenta (np. dokonywanie płatności

bezpośrednio przez użytkownika, a następnie ich refundacja przez Beneficjenta).

W tym przypadku Beneficjent w umowie z osobą z grupy docelowej powinien jednoznacznie określić wysokość oraz tryb możliwej refundacji kosztów abonamentu za dostęp do Internetu. Z psychologicznego punktu widzenia, aktywność osób, które najpierw ponoszą koszty oraz muszą spełnić postawione warunki, aby następnie otrzymać zwrot kosztów, jest wyższa niż osób dostających te same rzeczy 'za darmo'. Osoby płacące są lepiej zmotywowane do działania. Dlatego też, proponuje się, aby Beneficjent, jeśli to konieczne, dokonywał zwrotu kosztów abonamentu za dostęp do Internetu, osobom uprawnionym na zasadzie refundacji udokumentowanych kosztów poniesionych. Osoba uprawniona raz na kwartał/pół roku przedstawiałaby Beneficjentowi opłacone rachunki za dostęp do Internetu, a na tej podstawie Beneficjent dokonywałby refundacji w wysokości wcześniej ustalonej. Ponieważ proces eIntegracji ma pobudzić aktywność osób do których pomoc została skierowana, można rozważyć możliwość stopniowego zmniejszania wysokości refundacji kosztów abonamentu w kolejnych latach okresu utrzymania trwałości projektu.

Usunięto: ,

Usunięto: /

Usunięto: ,

Usunięto: i

Usunięto: ,

Usunięto: a

Usunięto: należy

### **Przypadek II – w ramach projektu powstaje fragment infrastruktury dostępowej będącej własnością Beneficjenta.**

Beneficjent w procedurze zgodnej z Prawem Zamówień Publicznych wybiera operatora telekomunikacyjnego, który na podstawie stosownej umowy w zamian za możliwość świadczenia usług komercyjnych w oparciu o powstałą infrastrukturę zobowiązany będzie do świadczenia usług na rzecz osób z grupy docelowej według zasad określonych przez Beneficjenta. W okresie realizacji projektu, koszt utrzymania infrastruktury częściowo obciążał będzie Beneficjenta. W okresie trwałości

projektu koszt utrzymania infrastruktury w całości obciążał będzie operatora.

b) monitorowanie oraz zapewnienie ciągłości projektu

Zadaniem Beneficjenta jest zapewnienie używania sprzętu przez osoby uprawnione zgodnie z jego przeznaczeniem oraz monitorowanie uczestnictwa tych osób w szkoleniach i innych przedsięwzięcia związanych z projektem.

Beneficjent powinien zagwarantować możliwość odzyskania poniesionych środków, gdy powierzony sprzęt zostanie utracony lub zniszczony. Powierzany przez Beneficjenta osobom z grupy docelowej na podstawie stosownej umowy sprzęt komputerowy powinien być ubezpieczony, a koszty ubezpieczenia będą kosztami kwalifikowanymi projektu. W okresie utrzymania trwałości, ubezpieczenie będzie obciążało kosztami Beneficjenta. Dodatkowym rozwiązaniem, które pozwoli na monitorowanie powierzonego sprzętu jest stworzenie regionalnej lub centralnej bazy danych, zawierającej pełne informacje na temat sprzętu oraz osoby, której został on powierzony.

Dodatkowo komputery mogą mieć wgraną w BIOS informację, o tym że zostały zakupione z działania 8.3 PO IG. Informacja taka pojawiałaby się każdorazowo przy uruchomieniu sprzętu. Usunięcie takiej informacji wymaga specjalistycznego sprzętu i wiedzy. Wprowadzenie takiego zabezpieczenia może zapobiec zjawisku nadmiernej utraty sprzętu. Z informacji uzyskanych od producentów sprzętu, przy jednorazowym zamówieniu powyżej 500 sztuk istnieje możliwość fabrycznego wgrania do BIOS-u komunikatu dowolnej treści.

Kolejnym czynnikiem, który ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia trwałości projektu jest zapewnienie trwałych struktur organizacyjnych zaangażowanych w realizację projektu. Najważniejszym elementem tego procesu są ludzie bezpośrednio zaangażowani w realizację projektu. Do

zadań z zakresu pomocy społecznej realizowanych przez samorządy należy między innymi opracowywanie i realizacja strategii integracji i polityki społecznej, obejmująca w szczególności programy pomocy społecznej, wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Traktując e-Integrację jako formę przeciwdziałania wykluczeniu, na etapie zachowania trwałości projektu, struktury zaangażowane w jego realizację powinny być finansowane ze środków jst. Na poziomie regionu monitorowanie oraz koordynacja działań związanych z e-Integracją powinna być realizowana przez Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej lub stosowne departamenty urzędu marszałkowskiego. Powinny one posiadać informacje o działaniach podejmowanych przez samorządy gminne lub powiatowe.

### Rekomendacje w zakresie szkoleń

e-Integracja odnosi się do efektywnego uczestnictwa jednostek i społeczności we wszystkich wymiarach społeczeństwa opartego na wiedzy. Najbardziej dotkliwe jest niezrozumienie i niedocenianie e-Integracji jako motoru wzrostu gospodarczego i zatrudnienia oraz zbyt słaba znajomość tematyki społeczeństwa informacyjnego wśród pracowników samorządowych i działaczy lokalnych zajmujących się rozwojem lokalnym szczególnie na terenie gmin wiejskich i małych miast.

System szkoleń oraz spotkań informacyjnych realizowanych w ramach działania 8.3 PO IG powinien uwzględniać zarówno potrzeby Beneficjenta, jak i uprawnionych osób z poszczególnych grup docelowych, do których kierowana jest pomoc.

Powinno położyć się duży nacisk na organizację w gminach spotkań ukierunkowanych na inspirowanie lokalnych inicjatyw na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego, stymulowanie budowania partnerstw

i grup roboczych oraz przekazywanie wiedzy o dobrych praktykach w zakresie:

- e-administracji samorządowej,
- wsparcia edukacji rozwiązaniami teleinformatycznymi,
- komunikacji władz z mieszkańcami,
- zastosowań teleinformatyki w ochronie zdrowia, turystyce, rolnictwie oraz rozwoju obszarów wiejskich.

Szkolenia dla Beneficjenta powinny być ukierunkowane na rozwój różnych działań na rzecz e-Integracji

- zastosowanie ICT jako wsparcie dla rynku pracy i edukacji przez całe życie,
- ICT w przeciwdziałaniu marginalizacji osób niepełnosprawnych i starzejących się,
- rozwiązaniami ICT jako wsparciem udziału mieszkańców w procesach demokratycznych.

Proces e-Integracji, poza rozwijaniem umiejętności w zakresie wykorzystania technik ICT w znacznej mierze polega na przełamywaniu barier społecznych. Aby można było tego dokonać, osoby ze strony Beneficjenta bezpośrednio zaangażowane w realizację projektu powinny posiadać wiedzę z zakresu komunikacji interpersonalnej, nauczania osób dorosłych oraz budowania zespołu.

Z punktu widzenia Beneficjenta wydaje się zasadne stworzenie w projekcie stanowiska trenera wewnętrznego, czyli osoby, której zadaniem będzie nabywanie wiedzy i umiejętności z różnych dziedzin związanych z procesem e-Integracji i na dalszym etapie przekazywanie jej osobom zaangażowanym w realizację projektu. Działanie takie pozwoli Beneficjentowi zmniejszyć nakłady przeznaczone na szkolenie osób

bezpośrednio uczestniczących w projekcie w okresie zachowania jego trwałości.

Zgodnie z metodyką zarządzania projektem, niezbędne jest również wyznaczenie osoby po stronie Beneficjenta odpowiedzialnej za koordynację działań szkoleniowych kierowanych zarówno do Beneficjenta jak i uprawnionych osób z grupy docelowej objętej projektem. Osoba taka powinna być przeszkolona w zakresie zarządzania projektami.

Szkolenia dla osób z grupy docelowej powinny niwelować czynniki wykluczenia zidentyfikowane dla danej grupy docelowej.

Założmy, że jednym z czynników jest brak umiejętności korzystania z nowych technologii połączony z niskim wykształceniem. Pierwszy krokiem może być zorganizowanie szkolenia z zakresu podstaw obsługi komputera i Internetu. Może je przeprowadzić np. firma szkoleniowa wraz z urzędem pracy w szkolnej pracowni komputerowej. Osoby uprawnione powinny odbyć takie szkolenie zanim zostanie im przekazany sprzęt komputerowy zakupiony w ramach projektu.

Kolejna grupa szkoleń powinna w sposób praktyczny uczyć wykorzystania narzędzi ICT w życiu codziennym. Powinna obejmować następujące zagadnienia:

- wyszukiwanie informacji w Internecie oraz posługiwanie się pocztą elektroniczną,
- usługi elektronicznej administracji, czyli nauka posługiwania się systemami e-administracji działającymi na poziomie lokalnym oraz centralnym, połączona z przekazaniem informacji o podpisie elektronicznym oraz prezentacją sposobu jego używania
- usługi oferowane przez podmioty komercyjne, takie jak bankowość elektroniczna, sklepy Internetowe,

- korzystanie z portali społecznościowych, udział w grupach dyskusyjnych, forach Internetowych, nawiązywanie kontaktów.

Rozumiejąc e-Integrację jako proces mający pobudzić aktywność osób wykluczonych, wydaje się niezbędne udostępnienie przez instytucje rynku pracy szkoleń on-line z zakresu:

- podnoszenia kwalifikacji lub dostosowania umiejętności do potrzeb lokalnego rynku pracy, ze szczególnym uwzględnieniem narzędzi e-learningowych oraz szkoleń finansowanych z EFS
- umiejętności wyszukiwania ofert pracy oraz pisania CV.

Szkolenia, zarówno dla Beneficjenta, jak i osób uprawnionych z grupy docelowej, w znacznej części prowadzone powinny być przez Internet. Jednocześnie na bieżąco powinny być sprawdzane nowe umiejętności nabyte dzięki udziałowi w szkoleniach. Grupa docelowa powinna być na bieżąco informowana o usługach dostępnych drogą elektroniczną, realizowanych przez JST z terenu ich gminy/powiatu/województwa.

## **Podsumowanie**

Wykluczenie cyfrowe, pomimo intensywnych działań prowadzonych dla wyeliminowania tego zjawiska, nadal pozostaje uciążliwym czynnikiem zmniejszającym skuteczność działań integracyjnych, przyczyniając się do rozwarstwienia społeczeństwa. Według *Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Polsce do roku 2013* przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu umożliwi społeczeństwu powszechne i efektywne wykorzystanie wiedzy i informacji do harmonijnego rozwoju w wymiarze społecznym, ekonomicznym i osobistym.

Jedną z przyczyn, dla których prowadzone dotąd działania nie przynoszą oczekiwanego efektu, był brak spójnej strategii e-Integracji, dzięki której nastąpiłaby koordynacja działań na poszczególnych szczeblach władzy. Brak przejrzystych celów, rozdrobnienie środków i odpowiedzialności prowadziło do realizowania projektów przy dużym udziale dobrej woli, niemniej jednak co do efektów mało skutecznych. Jako wyjaśnienie tego stanu rzeczy należy podać fakt, iż Polska w okresie transformacji nadrabia ogromne zapóźnienie, w tym także w sferze wykorzystania ICT oraz to, że projekty informatyczne nadal stanowią wyzwanie natury organizacyjnej. Często brak jest ogólnodostępnej informacji na temat realizowanych projektów co skutkuje niewiedzą oraz brakiem zainteresowania osób do których są one kierowane. Wydaje się, że należy zwrócić szczególną uwagę na promowanie rozwiązań, przede wszystkim w bezpośrednich kontaktach w małych środowiskach. Jest to prosty i skuteczny mechanizm stymulowania rozwoju. Im więcej osób będzie korzystało z e-rozwiązań, tym więcej tych usług będzie się pojawiało i tym niższa będzie ich cena.

Aby móc wykorzystywać ICT jako narzędzie w wyrównywaniu różnic społecznych, konieczna jest współpraca administracji wszystkich szczebli, oraz sektora prywatnego. Władze lokalne oraz regionalne najlepiej znają sytuację i potrzeby ludzi żyjących na ich terenie.

Równocześnie niezbędne jest zaangażowania organizacji pozarządowych mających odpowiednią wiedzę na temat zwalczania wykluczenia cyfrowego, jak również organizacji i firm dostarczających rozwiązania technologiczne oraz usługi edukacyjne.

Dotychczasowe działania administracji samorządowej oraz centralnej w niewielkim stopniu realizowały zadania związane z e-Integracją pomimo zapisów w przyjętych dokumentach strategicznych.

Na szczeblu centralnym brak jest wyraźnej koordynacji działań pomiędzy poszczególnymi resortami. e-Integracja dotyczy głównie grup społecznych będących „podopiecznymi” Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz Ministerstwa Edukacji Narodowej i to w ich gestii powinno leżeć tworzenie działań skierowanych do ww. grup.

Z drugiej strony, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, odpowiadając za informatyzację państwa tworzy jednocześnie warunki do realizacji działań związanych z e-Integracją. Wydaje się, że rolą administracji centralnej na obecnym etapie rozwoju e-usług jest przede wszystkim stymulowanie ich rozwoju w regionach oraz likwidowanie barier rozwoju. Kreowanie popytu poprzez promowanie społeczeństwa informacyjnego jak najszerszemu gronu odbiorców przyczyni się do wytworzenia 'ssania' na usługi a tym samym doprowadzi do wykreowania nowych usług.

Dotarcie do osób, które są cyfrowo wykluczone oraz zaangażowanie ich w programy e-Integracyjne nie jest rzeczą łatwą. Trudno wskazać jedną skuteczną metodę działania, tym bardziej, że wykluczenie cyfrowe jest zjawiskiem zupełnie nowym i niezbadanym. Wskazać można jednak kilka czynników pomagających w osiągnięciu przez te programy sukcesu:

**Znajomość adresatów.** Należy przeznaczyć odpowiednią ilość czasu, aby przy wsparciu organizacji pozarządowych, zbadać jakie wymagania mają adresaci programów. Nawet najlepsza technologia nie pomoże, jeśli została nieprawidłowo sprofilowana. Z jednej strony trzeba poznać szczególne zainteresowania adresatów, a z drugiej - bariery, które uniemożliwiają im korzystanie z Internetu. O najlepszym wykorzystaniu możemy powiedzieć wtedy, kiedy sami ludzie czują, że dobrze wykorzystują technologie informatyczne. Przed narzuceniem danej grupie społecznej projektu e-integracji należy najpierw przeprowadzić dokładną diagnozę potrzeb.

**Rozwój infrastruktury.** Jeśli infrastruktura teleinformatyczna kraju nie jest gotowa do wsparcia programów, postępy będą nikłe. Jednakże samo tylko posiadanie szerokopasmowego dostępu do Internetu nie daje jeszcze gwarancji, iż dostęp ten będzie wykorzystywany.

**Przemysłane finansowanie.** Chociaż środki finansowe na realizację programów e-integracji pochodzą głównie z funduszy UE oraz budżetu państwa, to warto jednak pomyśleć o innych źródłach finansowania. Portugalski program „e-oportunidades” jest na przykład częściowo finansowany ze składek firm telekomunikacyjnych uiszczanych za licencje na telefonię trzeciej generacji (3G).

**Uświadamianie.** Nie wszyscy wykluczeni cyfrowo są chętni do pozyskania nowych umiejętności z zakresu wykorzystania technologii informatycznych. Jeżeli ludzie sami nie dostrzegą znaczenia Internetu dla swojego życia, nie będą po prostu z niego korzystać. Należy pokazywać korzyści płynące z używania technologii. Najpierw jednakże trzeba podnieść świadomość, pokazując, w jaki sposób można ułatwić sobie życie korzystając z narzędzi ICT. Dla osób starszych szczególnie istotne jest zwrócenie uwagi na bezpieczeństwo systemów komputerowych

**Praca ze zorganizowanymi grupami lokalnymi** Sukces projektów e-integracji zależy w znacznym stopniu od wsparcia społeczności lokalnych i organizacji pozarządowych. Niezbędna jest współpraca ze społecznościami lokalnymi i organizacjami które znają potrzeby adresatów projektu. Promowanie e-integracji przez organizacje pozarządowe może zachęcić do uczestnictwa w projekcie osoby niezdecydowane.

**Koordinacja** Główną przeszkodą w realizacji projektów na rzecz e-Integracji jest brak koordynacji działań między poszczególnymi jednostkami administracji rządowej, samorządowej oraz partnerami społecznymi, których udział jest niezbędny dla powodzenia procesu

e-integracji. Dla przykładu, we francuskim projekcie Village Digital 93 uczestniczyło regionalne stowarzyszenie na rzecz młodzieży, kilka lokalnych stowarzyszeń dobroczynnych, przedsiębiorstwo publiczno-prywatne i organizacja non-profit zajmująca się walką z bezrobociem, instytuty technologiczne stowarzyszone z Uniwersytetem Paryż XIII oraz szereg przedsiębiorstw z branży informatycznej.

**Szkolenie i pomoc** Jak pokazują doświadczenia brytyjskie, wiele zmarginalizowanych osób, do których skierowane są programy e-integracji potrzebuje zwiększenia poczucia własnej wartości. Wsparcie w tym zakresie jest bardzo ważną częścią całego programu. Ludzie często boją się nowych technologii. Projekt może zakończyć się fiaskiem, jeśli osobom, którym udostępniono całą technologię, nie zostanie udzielone właściwe wsparcie. Ponadto proponowane szkolenia powinny być modyfikowane w miarę zmieniających się potrzeb osób, do których są kierowane.

**Myślenie „do przodu”** Istnieje bardzo duży potencjał wykorzystania technologii w sposób bardziej kreatywny. Niektóre organizacje współpracują ze społecznościami internetowymi, aby wprowadzić w świat Internetu wyizolowane osoby o podobnych problemach. Nie należy się ograniczać do postrzegania tylko i wyłącznie komputera osobistego jako sposobu połączenia ludzi z Internetem. Przyszłość projektów e-integracyjnych leży w Internecie mobilnym z prostym interfejsem, przyjaznym dla ludzi, którzy nie umieją korzystać z sieci.

**Miara.** Mierzenie sukcesu lub porażki projektów e-integracji jest trudne. Dla przykładu, badanie zlecone przez UK Online Centres zawiera dane pochodzące z centrum w Aberfeldy, ubogiej dzielnicy we wschodnim Londynie. Z danych tych wynika, że po ośmiotygodniowym kursie, obejmującym również dostarczenie do domu używanych komputerów osobistych i łącza internetowego, dwie trzecie uczestników kursów prowadzonych w centrum i 87% osób przeszkolonych w domu

wykorzystało kurs do dalszej nauki lub zatrudnienia. Znakomita większość powiedziała, że Internet zmienił ich życie. Jeśli stosowane metody okażą się nieskuteczne, może zająć konieczność ich zmiany.

O powodzeniu procesu e-integracji decyduje wiele czynników. Jak mówi Vivien Reding, komisarz UE: „Państwa, które łączą elementy infrastrukturalne z reorganizacją usług, programami podnoszącymi wiedzę na temat posługiwania się technologiami informatycznymi oraz mobilizują uczestników biznesowych i organizacje społeczne – osiągają największe korzyści z funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego, opartego na wiedzy.”<sup>2</sup>

Do efektywnego wykorzystania środków w ramach działania 8.3 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka mogłoby przyczynić się np. wystąpienie w roli lidera samorządu powiatowego lub wojewódzkiego oraz realizacja projektu w możliwie szerokim partnerstwie z organizacjami pozarządowymi. Istnieje obawa, że samorządy na poziomie pojedynczej gminy nie będą miały środków i zasobów do realizowania projektów z zakresu działania 8.3 POIG. Wydaje się, że samorząd szczebla powiatowego lub wojewódzkiego ma wystarczające zasoby do realizacji i koordynowania projektów. Posiada też niezbędną wiedzę i narzędzia do jej aktualizacji, dzięki czemu może zapewnić efektywność interwencji publicznej.

---

<sup>2</sup> „Zmniejszanie wykluczenia cyfrowego w Europie” raport The Economist Intelligence Unit, Październik 2008

## Załącznik 1

Przykłady projektów obejmujące swoim zakresem proces e-Integracji, zrealizowane przez samorządy w latach ubiegłych.

Samorządy rozpoczęły proces eIntegracji korzystając z funduszy strukturalnych przeznaczonych na rozwój społeczeństwa informacyjnego zapisanych w Zintegrowanym Programie Rozwoju Regionalnego na lata 2004-2006. Do chwili obecnej powstało wiele projektów realizowanych przez samorządy różnego szczebla, których celem było stworzenie warunków technicznych umożliwiającą dostęp do Internetu szerokopasmowego (regionalne sieci szerokopasmowe) lub umożliwienie obywatelom korzystanie z usług administracji publicznej drogą elektroniczną.

Poniżej zostało przedstawionych kilka projektów zrealizowanych przez samorządy różnego szczebla, których zadaniem było rozpoczęcie procesu eIntegracji.

### **Kujawsko-pomorska sieć szerokopasmowa:**

Cel nadrzędny, Kujawsko-pomorskiej sieci szerokopasmowej jest stymulacja rozwoju społeczeństwa informacyjnego w regionie kujawsko-pomorskim. W praktyce cel ten realizowany jest przez zapewnienie wsparcia technicznego w zakresie budowy infrastruktury społeczeństwa informacyjnego w regionie kujawsko-pomorskim.

Do podstawowych zadań realizowanych w ramach projektu należy :

- rozwój infrastruktury teleinformatycznej w regionie kujawsko-pomorskim,
- powszechny i tańszy dostęp do zasobów Internetu,
- bardziej efektywne wykorzystanie technologii informacyjnych.

Założenia programowe K-PSI obejmują:

- Zapewnienie powszechnego dostępu mieszkańców regionu do usług teleinformatycznych w sieci szerokopasmowej poprzez utworzenie w każdym powiecie węzła dystrybucyjnego.
- Merytoryczne i organizacyjne wsparcie dla powstających systemów dostępu do kanałów i baz informacyjnych.
- Udostępnienie środków technicznych dla realizacji usług informatycznych.
- Współpracę ze środowiskami akademickimi w działaniach na rzecz regionu w takich obszarach jak: zdalne nauczanie, wyrównujące szanse edukacyjne mieszkańców regionu, telepraca, prowadząca do nowych form zatrudnienia, telemedycyna, pozwalająca usprawnić funkcjonowanie służby zdrowia działania proekologiczne, dla zwiększenia bezpieczeństwa regionu (monitoring środowiska),
- wspieranie rozwoju sieci regionalnej, poprzez projektowanie nowych zastosowań lub wprowadzanie nowych technologii i rozwiązań.
- Działania na rzecz minimalizacji przeszkód utrudniających rozwój społeczeństwa informacyjnego, przede wszystkim w zakresie:
- zmniejszenia kosztów usług telekomunikacyjnych – poprzez działania na zasadach przedsięwzięć typu non-profit,
- usprawniania nierównomiernie rozwiniętej infrastruktury telekomunikacyjnej – poprzez oferowanie usług telekomunikacyjnych oraz udostępnianie usług sieciowych lokalnym operatorom telekomunikacyjnym,
- zmniejszania kosztów budowy sieci dostępowych – poprzez zapewnienie dostępu do sieci na zasadach preferencyjnych ważnym społecznie instytucjom, takim jak biblioteki, muzea, szkoły,

- usuwania barier edukacyjnych – poprzez współdziałanie z nauką i edukacją wszystkich poziomów,
- eliminowania barier społecznych w zakresie korzystania z sieci informacyjnej, które są związane z niskim poziomem dochodów społeczeństwa
- Aktywizację lokalnych społeczności i instytucji samorządowych na rzecz powszechnego wykorzystania technologii informacyjnych.

### **Regionalne projekty z zakresu e-administracji:**

#### **Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego**

Celem projektu jest:

Dla mieszkańców

- Ułatwienie mieszkańcom województwa kontaktu i załatwiania spraw w urzędach administracji samorządowej,
- Obniżenie kosztów załatwiania spraw w urzędach

Dla pracowników urzędów administracji samorządowej:

- Dostarczenie narzędzi podnoszących efektywność i wydajność pracy,
- Przez wdrożenie nowoczesnych systemów teleinformatycznych podniesienie efektywności kontaktu z interesantami i załatwiania ich spraw

Efektem projektu, który objął swym zasięgiem 98 Jednostek Samorządu Terytorialnego są następujące produkty: centrum zarządzania siecią – 1, systemy elektronicznego obiegu dokumentów –97, systemy elektronicznej

76

archiwizacji dokumentów -97, systemy antywirusowe -1377, zainstalowane serwery baz danych/aplikacji/plików -125, systemy archiwizacji i backupu danych -98, platformy serwerowe dla funkcjonowania aplikacji -103, platformy GIS -3, komputery posiadające dostęp do Internetu zakupionych w ramach ZPORR -1274, zakupione zestawy komputerowe -1274, zakupione serwery -125. Projekt objął rozbudowę portalu wojewódzkiego Wrota Podlasia, rozszerzenie funkcjonalności Cyfrowego Urzędu, budowę systemu publikacji własnej treści w Internecie dla Jednostek Samorządu Terytorialnego, wdrożenie systemów elektronicznego obiegu dokumentów w JST, budowę systemu poczty elektronicznej dla JST, rozbudowę portalu wewnętrznego, wprowadzenie wykorzystania podpisu elektronicznego w pracy administracji publicznej, budowę infrastruktury telekomunikacyjnej, budowę i wdrożenie platformy elektronicznej dla systemu ewidencji i rozliczeń podatków i opłat lokalnych, budowę systemu elektronicznych usług publicznych w urzędach miejskich w Białymstoku, Łomży i Suwałkach (Elektroniczny system zarządzania dokumentami, sprawami i procesami, Elektroniczne biuro obsługi interesanta, System do zarządzania oświatą, System informacji przestrzennej, dziedzinowe systemy do zarządzania). Podstawą komunikacji i wymiany danych w całym systemie jest zunifikowany dokument elektroniczny.

### **eUrząd dla mieszkańca Opolszczyzny**

realizowany jest w 57 jednostkach samorządu terytorialnego na terenie województwa opolskiego. Liderem projektu jest Województwo Opolskie - Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego w imieniu, którego działa Wojewódzki Ośrodek Doskonalenia Informatycznego i Politechnicznego w Opolu. Oprócz Lidera w projekcie uczestniczy 56 Partnerów, w tym 7 powiatów i 49 gmin. Zasadniczym celem projektu "eUrząd dla mieszkańca Opolszczyzny" jest realizacja idei społeczeństwa informacyjnego w regionie poprzez zwiększenie dostępu do usług publicznych on-line oraz

zmniejszenie dysproporcji w zakresie dostępu i wykorzystania internetu w codziennym życiu społeczno-gospodarczym mieszkańców województwa opolskiego. Celem projektu jest także kompleksowa obsługa indywidualnego i instytucjonalnego klienta zewnętrznego w JST opolszczyzny, usprawnienie wewnętrznego i zewnętrznego obiegu dokumentów oraz dostępu do informacji, poprzez wdrożenie powiązanych ze sobą zintegrowanych serwisów informacyjnych i komunikacyjnych, umożliwiających zainicjowanie i załatwianie sprawy, udostępnianie i publikowanie szeroko rozumianej informacji opisowej i graficznej.

Wdrażanie elektronicznego urzędu a tym samym umożliwianie dostępu do usług administracji publicznej przez Internet to nie tylko duże projekty realizowane przez samorządy województw. Także małe samorządy, mają w tym zakresie wiele do pokazania.

### **eBRODNICA**

najszybsza i najwygodniejsza forma komunikacji interesanta z Urzędem Miejskim w Brodnicy przy zachowaniu najwyższych standardów bezpieczeństwa. Projekt pozwala na zredukowanie do minimum konieczności osobistego stawiania się w urzędzie.

Z poziomu Elektronicznego Urzędu w Brodnicy można między innymi:

- przysyłać nowe pisma w formie eFormularzy,
- podpisywać przesyłki przy zastosowaniu podpisu elektronicznego,
- śledzić tok postępowania sprawy,
- zaznajomić się z listą spraw załatwianych w urzędzie,
- pobrać wzory dokumentów.

Otrzymanie każdego elektronicznego formularza przez urząd jest potwierdzane wysłaniem urzędowego poświadczenia odbioru.

Sprawy, które można załatwić w Urzędzie Miejskim w Brodnicy nie wychodząc z domu to:

- Deklaracja na podatek od nieruchomości,
- Informacja w sprawie podatku od nieruchomości,
- Wniosek o wydanie odpisu z aktu,
- Wniosek o wydanie zaświadczenia o aktualnym (poprzednim) zameldowaniu (wymeldowaniu, braku zameldowania, wspólnym zameldowaniu),
- Wniosek o wydanie zezwolenia na wycięcie drzew/krzewów,
- Zgłoszenie o dokonanie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej,
- Zgłoszenie zmiany we wpisie do ewidencji działalności gospodarczej.

Innym ciekawym projektem stawiającym przede wszystkim na eIntegrację jest

KISS: Kultura Informacja Sukces – Sieć PIAP w województwie warmińsko-mazurskim.

Celem projektu jest przede wszystkim:

- Zmniejszenie bariery geograficznej (lokalizacja), organizacyjnej i technologicznej w dostępie do szerokopasmowego Internetu na obszarach wiejskich i małomiasteczkowych województwa warmińsko-mazurskiego.
- Zwiększenie funkcjonalności (wybranych istniejących) czytelní internetowych w gminnych centrach informacji, bibliotekach publicznych i domach kultury województwa warmińsko-mazurskiego.

Realizacja projektu pozwoliła na:

- Zakup i instalację sprzętu komputerowego dla 187 czytelni internetowych w gminnych centrach informacji, bibliotekach publicznych i domach kultury w małych miastach i na obszarach wiejskich.
- Zakup i instalację sprzętu multimedialnego dla 5 pracowni komputerowych przy czytelniach internetowych w bibliotekach powiatowych.
- Zakup i instalację wyposażenia komputerowego i transportowego dla Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej (koordynatora projektu oraz działań edukacyjnych i szkoleniowych realizowanych poprzez sieć czytelni internetowych).
- Zakup i montaż 7 infomatów przy bibliotekach powiatowych i przy Wojewódzkiej Bibliotece Publicznej w Olsztynie (w tym jeden infomat przewoźny w samochodzie WBP).

Najważniejszym elementem tego projektu są jednak ludzie. Osoby prowadzące PIAP-y na bieżąco wspomagają użytkowników swoją wiedzą i doświadczeniem, na miejscu udzielając niezbędnej pomocy w korzystaniu ze sprzętu komputerowego oraz Internetu.