

**Analiza potrzeb podkarpackich jednostek
samorządu terytorialnego w kontekście
administracji cyfrowej**

Raport z wybranymi analizami

Rzeszów 2020

Spis treści

1. Wprowadzenie.....	3
2. Metodologia i profil próby badawczej	3
3. Wyniki badania	5
4. Podsumowanie.....	13

1. Wprowadzenie

Instytut Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (IRSI) wspiera proces przemysłanej informatyzacji administracji publicznej, tak aby służyła społeczeństwu opartemu na wiedzy. Rozwijanie sektora e-usług z wykorzystaniem nowoczesnych technologii jest możliwe dzięki analizie potrzeb w kontekście administracji cyfrowej, ze szczególnym uwzględnieniem elektronicznego obiegu dokumentów. W związku z powyższym, w maju i czerwcu 2020 roku zostały przeprowadzone badania ilościowe wśród podkarpackich jednostek samorządu terytorialnego, których tematyka dotyczyła e-usług oraz technologii informacyjno-komunikacyjnych wykorzystywanych w obsłudze zadań poszczególnych urzędów. Projekt badawczy pt. *Analiza potrzeb podkarpackich jednostek samorządu terytorialnego w kontekście administracji cyfrowej* miał na celu m.in.:

- ocenę procesu cyfryzacji urzędów z próbą oszacowania, jaki odsetek spraw można załatwić dzięki wykorzystaniu e-usług i Internetu,
- optymalizację procesu dopasowania usług informatycznych do potrzeb JST w naszym regionie,
- analizę barier oraz korzyści wynikających z postępującej cyfryzacji w Polsce,
- diagnozę sposobu funkcjonowania urzędów w zakresie rozwoju cyfrowych usług publicznych,
- pomiar zainteresowania ofertą produktową dedykowaną do JST,
- poznanie potrzeb informatycznych urzędów w dobie pandemii koronawirusa.

Przy realizacji projektu podjęto współpracę z firmami zrzeszonymi w Klastrze IT, działającymi przy Stowarzyszeniu Informatyka Podkarpacka, które są pośrednio zainteresowane rezultatami badań. Do wszystkich starostw powiatowych i gmin w województwie podkarpackim zostały wysłane listy zapowiadnie z kluczowymi informacjami. Respondentami mogły być wyłącznie osoby zorientowane w tematyce e-usług, elektronicznego obiegu dokumentów czy stosowanych rozwiązań IT w urzędzie. W toku badań okazało się, że ankieteryzy byli przekierowywani głównie do informatyków, aczkolwiek było to zwykle z polecenia osób zarządzających, np. wójta, skarbnika, sekretarza.

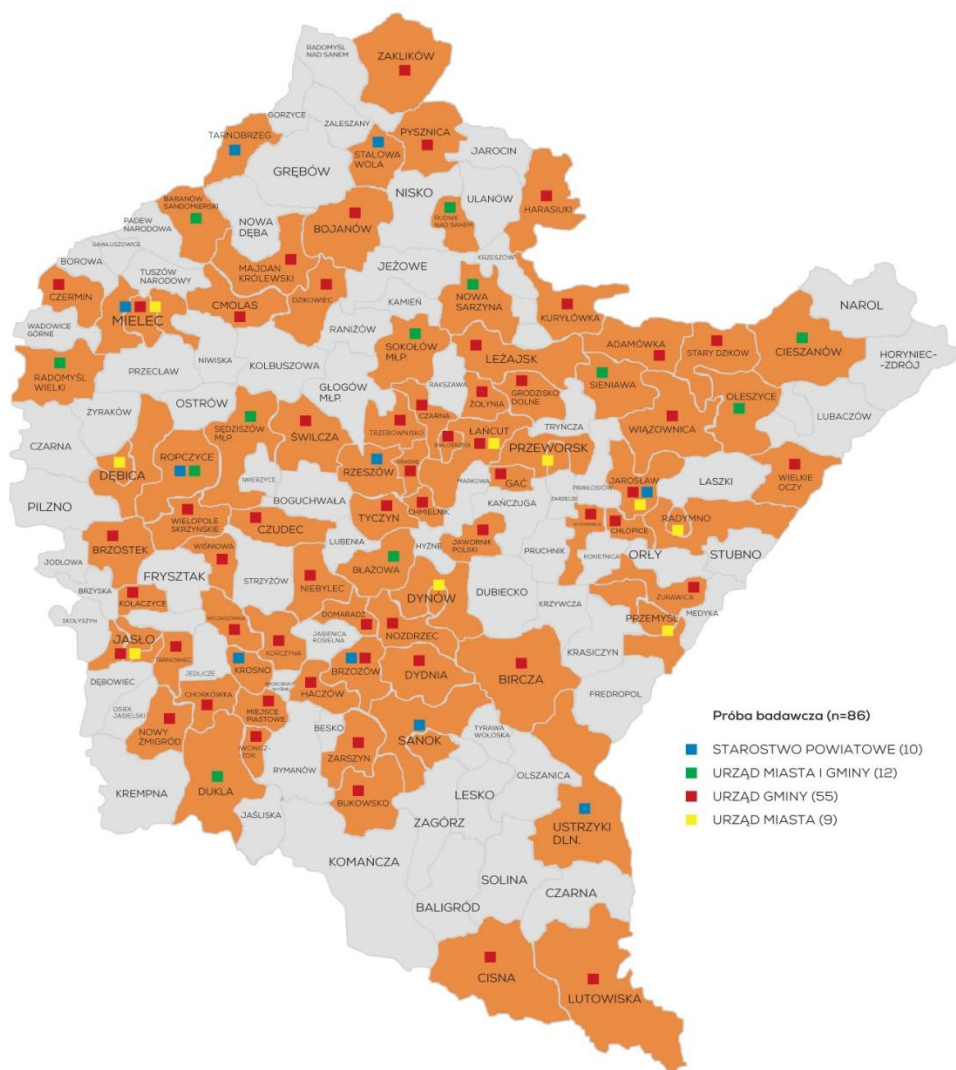
2. Metodologia i profil próby badawczej

Badania zostały przeprowadzone techniką telefonicznych wywiadów wspomaganym komputerowo (CATI) w oparciu o kwestionariusz ankiety, który składał się z trzech części. Dwa bloki merytoryczne (elektroniczny obieg dokumentów i cyfryzacja oraz administracja cyfrowa i oferta produktowa), a także krótka metryczka. Czas potrzebny do udzielenia odpowiedzi na wszystkie pytania w ankiecie nie przekraczał 10 minut. Operat badawczy stanowiła baza teleadresowa 181 podkarpackich JST¹.

¹ **Przebieg aranżacji:** Do badania JST zakwalifikowano urzędy miast i/lub gmin oraz starostwa z terenu województwa podkarpackiego – łącznie 181 jednostek. Rozmowę aranżacyjną przeprowadzono ze 165 podmiotami, zaś w badaniu wzięło udział 86 przedstawicieli podkarpackich samorządów. W przypadku 16 podmiotów brak było jakiegokolwiek interakcji z powodu nieodebranych połączeń ze strony urzędów w kilku niezależnych próbach kontaktowych.

W 86 podmiotach (10 starostw i 76 urzędów gminy i/lub miasta) udało się przeprowadzić efektywne wywiady. Oznacza to, że średnio co druga JST z naszego regionu wzięła udział w badaniach (48% ogółu). Relatywnie największą grupę ankietowanych stanowiły urzędy gminy (64% próby badawczej), dalej urzędy miasta i gminy (14%), starostwa (12%), kończąc na urzędach miast (10%).

Rysunek 1. Podkarpackie JST, które wzięły udział w badaniach (N=86)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

W przekroju administracyjnym, ankiety były najczęściej realizowane w powiecie rzeszowskim (9 ankiet), krośnieńskim (7), jarosławskim (7) i brzozowskim (6). Tylko jedna ankieta została przeprowadzona w powiecie leskim. W pozostałych przypadkach było to od 2 do 5 wywiadów. Badanie swoim zasięgiem obejmowało wszystkie powiaty. Warto podkreślić, że zdecydowana większość badanych instytucji (86%) jest beneficjentem projektów z zakresu infrastruktury i usług informatycznych finansowanych ze źródeł zewnętrznych. Chodzi głównie o projekt PSeAP, w których uczestnictwo potwierdziło 68 podmiotów (co daje aż 92% spośród tych instytucji, które określiły się jako beneficjenci projektów zewnętrznych).

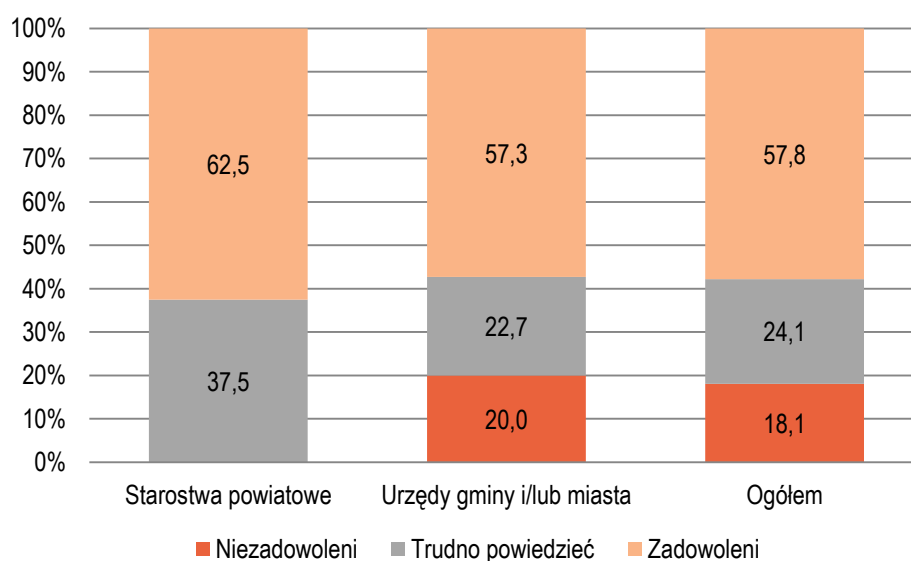
3. Wyniki badania

Elektroniczny obieg dokumentów i e-usługi

Prawie wszystkie badane samorządy (96,5%) korzystają z elektronicznego obiegu dokumentów i spraw (80% ankietowanych starostw powiatowych i 99% urzędów gminy i/lub miasta). Głównym producentem tego oprogramowania jest firma Sputnik Software (89%), co uwarunkowane jest umowami i partycypacją w projektach zewnętrznych (PSeAP). W związku z powyższym, inne firmy były wymieniane jedynie sporadycznie (ZETO-Rzeszów – 4%, Wasko – 1%, Ideo – 1%). Natomiast 5% badanych JST nie zgodziło się podać nazwy konkretnego producenta.

Analiza sposobu wykorzystania systemu EOD wykazała, że badane instytucje prowadzą obieg dokumentów przede wszystkim w formie elektronicznej (75%). Oznacza to, że również dokumenty trafiające do urzędów w formie papierowej są skanowane i trafiają do SEOD. Pozostałe odpowiedzi można zakwalifikować w ramach funkcji wspomagającej, gdyż EOD jest wykorzystywany jedynie w zakresie dokumentów spływających drogą elektroniczną (np. z ePUAPu), służy jako skrzynka podawcza lub tylko wybrane dokumenty papierowe są konwertowane do formy elektronicznej.

Wykres 1. Poziom zadowolenia z systemu elektronicznego obiegu dokumentów i spraw, N=83 (w %)



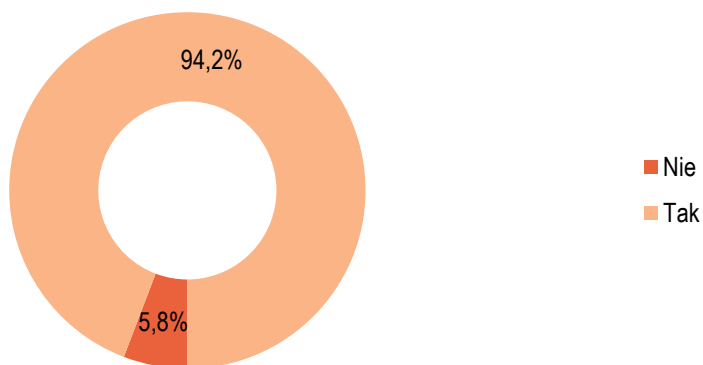
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Większość badanych samorządów (58%) wyraziło zadowolenie z wykorzystywanego systemu EOD. 18% ankietowanych w próbie badawczej było przeciwnego zdania, zaś średnio co czwarty badany podmiot wybierał odpowiedź „Trudno powiedzieć”. Nieco wyższy poziom zadowolenia odnotowano w starostwach (różnica 5 punktów procentowych). Wśród głównych powodów niezadowolenia respondenci wymieniali: zbyt skomplikowany proces obsługi systemu (6 odpowiedzi), małą intuicyjność EOD (4), nieczytelność (4), a także niechęć pracowników do korzystania z tego typu rozwiązania (2), i powolne działanie (2).

Listę pozytywów otwierają opinie dotyczące łatwej obsługi (12 tego typu wskazań) i szybkiego odnajdywania dokumentów (10). Do silnych stron EOD należą także zdaniem badanych: funkcjonalność systemu (9), porządek panujący w archiwach (4), integralność z ePUAP (4), przyjemność użytkowania, intuicyjność, brak papierowych dokumentów, stabilność, przejrzystość, niska awaryjność oraz dostosowanie do potrzeb (każda odpowiedź była wymieniana po dwa razy).

Zdecydowana większość uczestniczących w badaniu starostw powiatowych (90%), jak również urzędów gmin i/lub miast (95%) przyznała, że ich interesariusze mają możliwość załatwienia swoich spraw za pomocą e-usługi przez Internet. Taki stan rzeczy może wskazywać na powszechność cyfryzacji administracji w województwie podkarpackim (94% ogółu deklaruje inwestycje w e-usługi), aczkolwiek pogłębionej analizie wymaga skala występowania zjawiska.

Wykres 2. Czy Państwa interesariusze mają możliwość załatwienia swoich spraw za pomocą e-usługi przez Internet? N=86

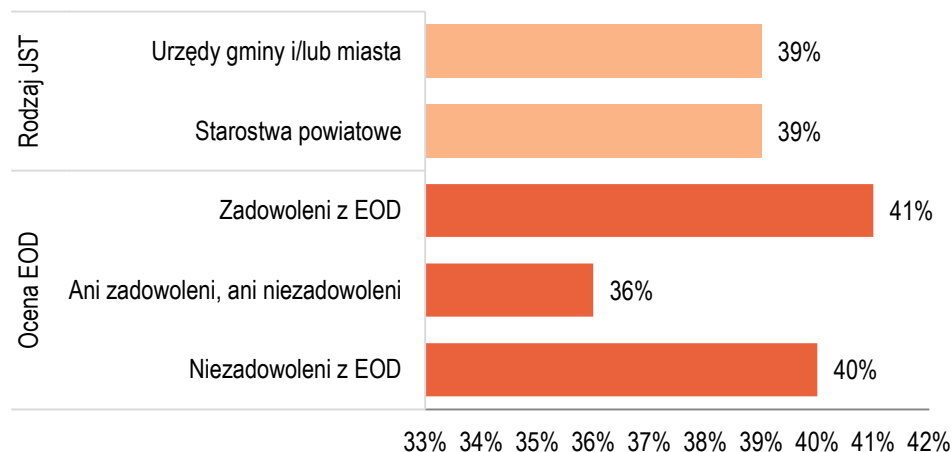


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Szacunki respondentów dotyczące odsetka możliwych do załatwienia spraw w urzędzie bez wychodzenia z domu w dowolnym miejscu i czasie nie były już tak optymistyczne – średnia na poziomie 39%². Tylko co piąty poddany badaniu samorząd ocenił, że ich interesariusze mogą załatwić większość spraw za pomocą e-usług.

² Proszę wskazać orientacyjną wartość od 0 do 100%, gdzie 0 – oznacza, że nie można załatwić przez Internet ani jednej sprawy w naszym urzędzie, a 100 oznacza, że można załatwić przez Internet każdą sprawę. Na pytanie odpowiadały tylko JST, które umożliwiają swoim interesariuszom korzystanie z e-usług (94,2% ogółu badanych).

Wykres 3. Jaki odsetek możliwych do załatwienia spraw w Państwa urzędzie można załatwić przy wykorzystaniu e-usług przez Internet? (średnie grupowe)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Niezależnie od rodzaju badanego podmiotu, jak również poziomu zadowolenia z EOD, szacunki respondentów co do odsetka możliwych do załatwienia spraw za pomocą e-usług oscylowały na porównywalnym poziomie w poszczególnych grupach (przedział od 36 do 41%). Relatywnie najwyższy wskaźnik odnotowano wśród samorządów zadowolonych z wykorzystywanego EOD.

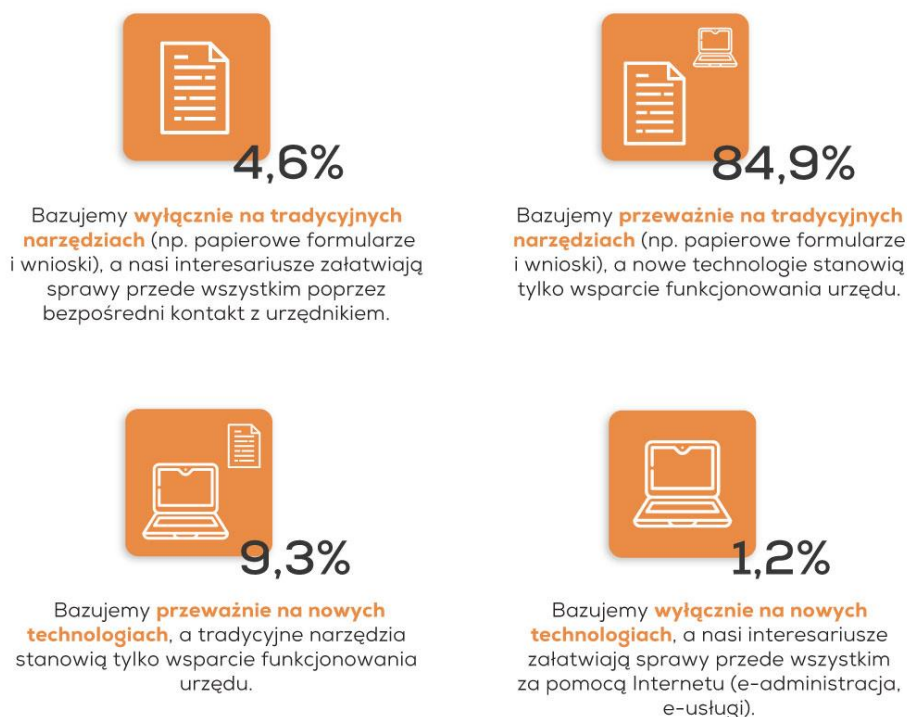
Rozwój cyfrowych usług publicznych

Badani mieli za zadanie wybrać jeden z czterech testowanych opisów, który ich zdaniem najlepiej oddaje sposób funkcjonowania urzędu pod kątem potencjału technologicznego i rozwoju cyfrowych usług publicznych. Niemal 90% badanych podmiotów bazuje na tradycyjnych narzędziach w obsłudze zadań (w tym 85% zadeklarowało, że nowe technologie stanowią tylko wsparcie funkcjonowania urzędu, a 5% nie wykorzystuje ich wcale lub robi to bardzo rzadko). Tylko co dziesiąta odpowiedź świadczyła o tym, że interesariusze załatwiają sprawy głównie online przy wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi z zakresu e-administracji i e-usług. Interesującym jest, że wszystkie odpowiedzi świadczące o strategii bazowania na nowych technologiach w obsłudze zadań samorządów, występowały wśród urzędów gmin i/lub miast. Natomiast wszystkie pytane starostwa deklarowały, że kluczowe znaczenie w pracy mają narzędzia tradycyjne – czyli papierowe formularze i wnioski.

Samorzady bazujące na tradycyjnych narzędziach w obsłudze swoich interesariuszy uzyskały istotnie niższą średnią wskaźnika, który odzwierciedla odsetek możliwych do załatwienia spraw za pomocą e-usługi przez Internet, w porównaniu do samorządów ukierunkowanych na rozwój cyfrowych usług publicznych³. Wynik pierwszej z wymienionych grup oscylował w granicach 35%⁴, zaś w grupie bazującej na nowoczesnych rozwiązaniach IT wzrósł dwukrotnie (72%).

³ F = 23,134, p < 0,001

Rysunek 2. Sposoby funkcjonowania podkarpackich JST (N=86)



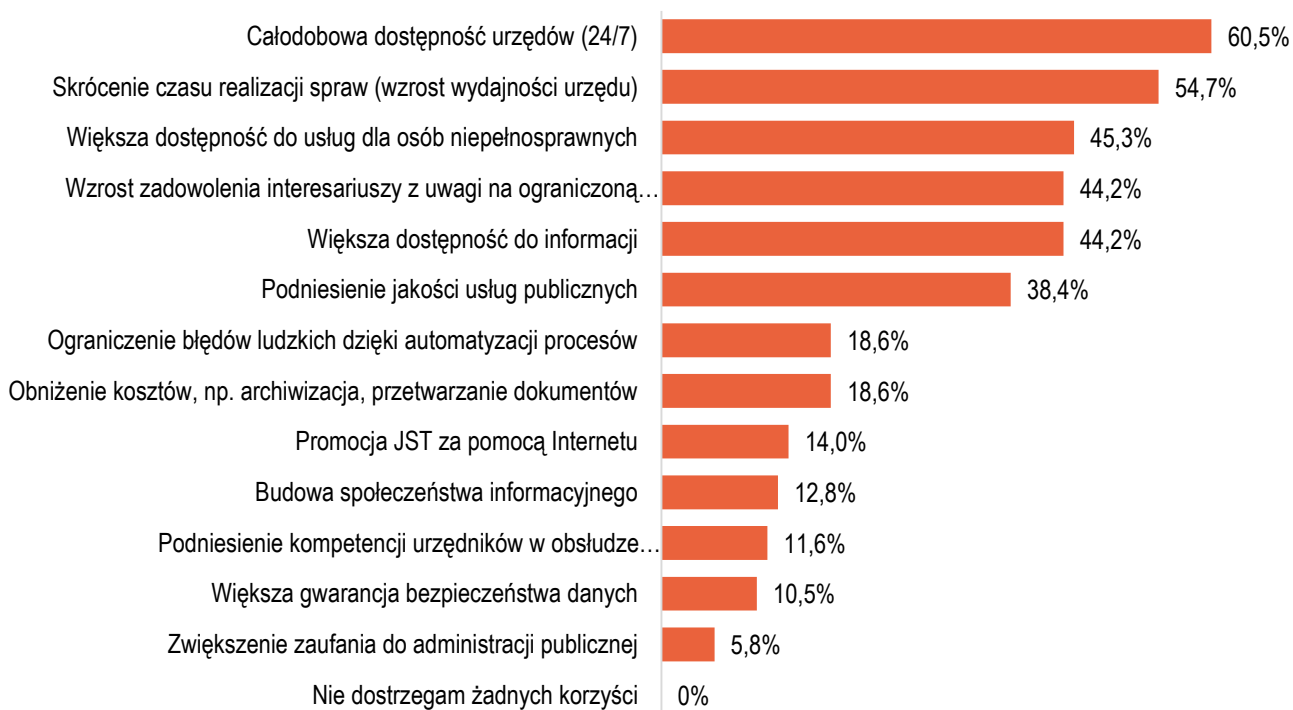
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Analiza pytania o korzyści, jakie wynikają z cyfryzacji administracji w Polsce, wykazała dwie dominujące odpowiedzi (sytuacja, w której ponad połowa badanych jest tego zdania). Otóż 60,5% respondentów uważa, że najważniejszą sprawą jest całodobowa dostępność urzędów, zaś 55% zwracało uwagę na skrócenie czasu realizacji danych spraw i większe możliwości przerobowe urzędników. Spory odsetek (45%) akcentował fakt, iż cyfryzacja usług umożliwi osobom niepełnosprawnym łatwą komunikację z urzędem bez wychodzenia z domu. Podobny wynik uzyskały dwie inne korzyści, tj. prognozowany wyższy poziom zadowolenia interesariuszy, gdyż nie muszą osobiście fatygować się do urzędu oraz większa dostępność do informacji. 38% ankietowanych w swoich odpowiedziach zwracało uwagę na ogólny trend podniesienia jakości usług publicznych. Warto podkreślić, że podczas definiowania korzyści pojawiały się także wskazania na aspekty wizerunkowe, np. promocję, proces budowy społeczeństwa informacyjnego czy podniesienie zaufania do administracji publicznej (wyk. 4).

⁴ Przykładowa interpretacja: Jeśli w całym urzędzie można załatwić 100 spraw, to 35 z nich można prowadzić/ procedować przez Internet.

Zarówno dla starostw powiatowych, jak i dla urzędów gmin i/lub miast, kluczową kwestią pozostaje całodobowa dostępność do e-usług i ten aspekt był najczęściej wymieniany podczas definiowania korzyści z postępującej cyfryzacji administracji w Polsce. Podobnie sytuacja wygląda, kiedy spojrzeć się na strategię funkcjonowania urzędu, jeśli chodzi o obszar rozwoju cyfrowych usług publicznych. Samorządy bazujące na tradycyjnych narzędziach, jak również te ukierunkowane na rozwój nowych technologii w obsłudze interesariuszy były zgodne, że możliwość załatwienia sprawy w trybie 24/7 jest kluczowa w całym procesie cyfryzacji JST.

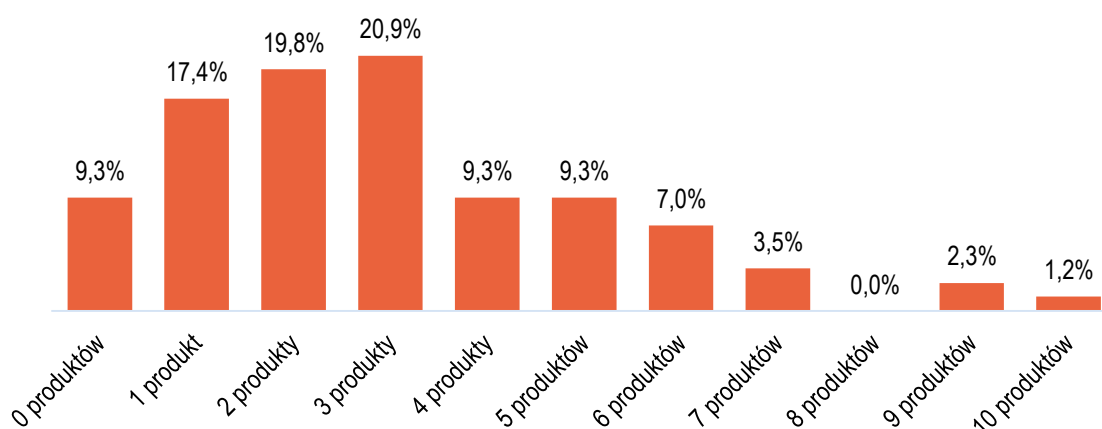
Wykres 4. Jakie korzyści wynikają z postępującej cyfryzacji administracji w Polsce? (odpowiedzi wielokrotne)⁵



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

⁵ W pytaniu była możliwość wyboru maksymalnie 4 odpowiedzi

Wykres 5. Liczba produktów, którymi są zainteresowane podkarpackie JST



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Instytucje, które nie wykazywały żadnego zainteresowania produktami informatycznymi, także niżej szacowały odsetek spraw możliwych do załatwienia przez ich interesariuszy za pomocą e-usługi i Internetu. Taki stan rzeczy wskazuje, że bierność w planach wdrożeniowych powiązana jest także z aktualnym potencjałem i zapleczem technologicznym (tab. 1).

Tabela 1. Potencjał rozwoju e-usług podkarpackich JST a plany wdrożenia rozwiązań IT do obsługi urzędu

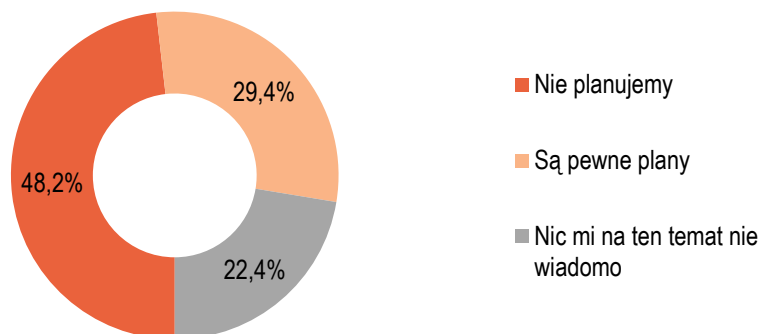
Liczba produktów, którymi są zainteresowane podkarpackie JST	Liczba wskazań	Jaki odsetek spraw można załatwić online?
0 produktów	7	35%
1-2 produkty	31	40%
3-5 produktów	32	38%
6 i więcej produktów	11	42%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Wśród samorządów niezainteresowanych średnia wartość od 0 do 100% – gdzie 0 oznacza, że nie można załatwić przez Internet ani jednej sprawy w naszym urzędzie, a 100 oznacza, że można załatwić przez Internet każdą sprawę – wyniosła 35%. Natomiast wynik w grupie podmiotów wykazujących największe zainteresowanie był wyższy o 7 punktów procentowych.

Niespełna 30% badanych samorządów rozważa także wdrożenie dodatkowych e-usług w swoim urzędzie. Natomiast prawie połowa wskazywała na definitywny brak planów w tym temacie. Spory odsetek stanowiły także odpowiedzi osób nieposiadających wiedzy o pytany aspekt (22%).

Wykres 6. Czy planują Państwo w najbliższych 2 latach zakup/wdrożenie dodatkowych e-usług czy też innych rozwiązań informatycznych w swoim urzędzie? N=86



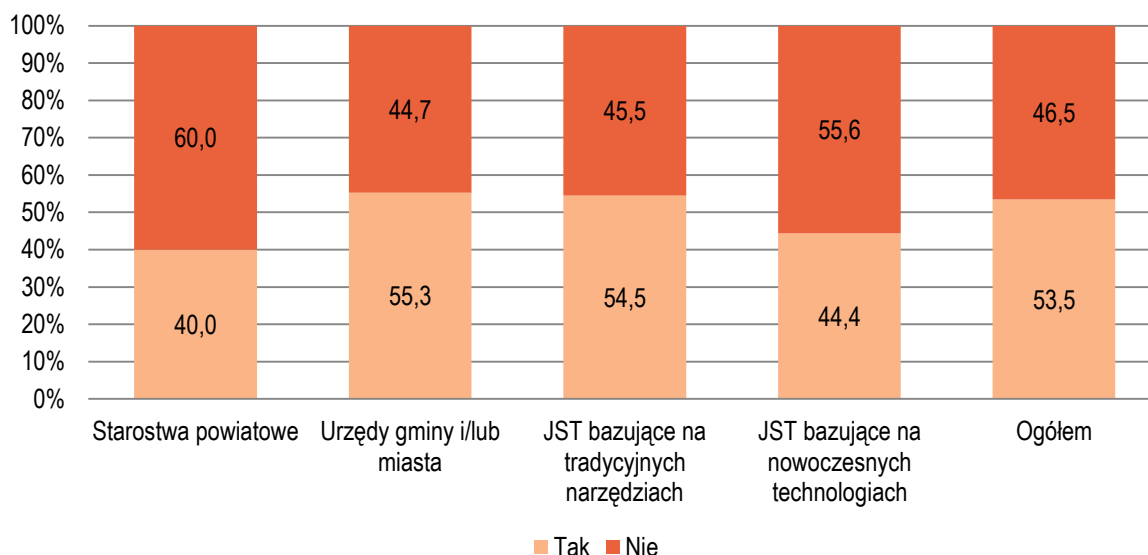
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Pomimo wyraźnych potrzeb w zakresie rozwoju dodatkowych e-usług (niemal 30% ogółu odpowiedzi), respondenci rzadko wskazywali na konkretne rozwiązania. Zazwyczaj podkreślali ogólnie, że na obecną chwilę nie ma konkretnych planów, ale w przyszłości na pewno pojawią się szczegółowe wytyczne oraz że wszystko uzależnione będzie od rocznego budżetu i decyzji władz ze szczebla centralnego. Pomimo ogólnikowości odpowiedzi, można wyróżnić kilka istotnych elementów w zakresie potrzeb JST:

- akta osobowe,
- aplikacje mobilne,
- systemy do płatności online,
- modernizacja serwerów,
- usprawnienia księgowe,
- projekty unijne,
- modernizacja centrali telefonicznej, aby petent mógł bezpośrednio łączyć się z danym referatem/działem.

Ostatnie pytanie w ankiecie miało na celu zdiagnozować potrzeby samorządów w czasie trwania kryzysu związanego z COVID-19. Ponad połowa badanych zadeklarowała, że potrzebuje pomocy w kontekście rozwiązań IT w dobie pandemii (53,5%).

Wykres 7. Czy w związku z pandemią koronawirusa dostrzegają Państwo nowe potrzeby w kontekście rozwiązań IT, które mogłyby być przydatne w Państwa urzędzie? N=83 (w %)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania JST w województwie podkarpackim

Twierdzących odpowiedzi na powyższe pytanie częściej udzielały urzędy gminy i/lub miasta – 55,3% (jeśli chodzi o rodzaj podmiotu), a także samorządy bazujące na tradycyjnych narzędziach w swojej pracy – 54,5% (jeśli chodzi o sposób funkcjonowania JST przy obsłudze zadań i interesariuszy). Są to ważne informacje zwłaszcza pod kątem analizy poziomu przygotowania na kryzys i monitorowania jego skutków. Badania potwierdziły, że koronawirus wymusił na podkarpackich samorządach reorganizację zaplecza technologicznego. Dlatego respondenci (głównie informatycy) wskazywali na konkretne obszary IT, które mogą okazać się pomocne w tych trudnych czasach. Kluczową sprawą okazały się usługi (postulaty o większą dostępność formularzy ePUAP i płatności online) oraz rozbudowa infrastruktury sieciowej (wideokonferencje, zwiększona przepustowość połączeń, tryb home office). Część odpowiedzi nawiązywała także do standaryzacji pracy, gdzie jednolite systemy powinny być ogólnodostępne i nastawione na rozwój SEOD. Pracę w czasie pandemii ułatwiłaby także obecność sprzętu mobilnego.

4. Podsumowanie

Raporty Najwyższej Izby Kontroli wskazują, że *coraz większy udział technologii informatycznych w życiu codziennym obywateli oraz oczekiwania społeczne co do ułatwienia i przyspieszenia załatwienia spraw urzędowych powodują, że instytucje publiczne powinny uwzględnić te oczekiwania*⁶. W związku z powyższym, koniecznym staje się pomiar poziomu informatyzacji administracji samorządowej ze szczególnym uwzględnieniem elementów świadczących o potencjalne technologicznym JST w danym regionie, np. analiza posiadanych rozwiązań, strategii wdrożeniowych wraz ze stopniem wykorzystania systemów informatycznych. Na podstawie przeprowadzonych badań (w co drugim starostwie powiatowym oraz urzędzie gminy i/lub miasta) w województwie podkarpackim można wyciągnąć następujące wnioski:

1. Prawie wszystkie samorzady pracują w oparciu o elektroniczny obieg dokumentów, aczkolwiek sposób wykorzystania systemu, jak również poziom zadowolenia z jego obsługi jest zróżnicowany.

Prawie 97% badanych samorządów korzysta z EOD. Głównym producentem tego oprogramowania jest firma Sputnik Software (89% przypadków, gdzie występuje EOD). Warto podkreślić, że trzy na cztery ankietowane instytucje skanuje przychodzące dokumenty w formie papierowej, a następnie trafiają one do SEOD. Co prawda większość badanych (58%) jest zadowolona z posiadanego systemu (silniej taki stan rzeczy deklarowały starostwa powiatowe – 63%, niż urzędy gminy i/lub miast – 57%), aczkolwiek aż 18% dostrzega wady EOD i w sposób krytyczny ocenia funkcjonalność posiadanego systemu. Wśród głównych powodów niezadowolenia respondenci wymieniali: zbyt skomplikowany proces obsługi systemu, małą intuicyjność EOD, nieczytelność, a także niechęć pracowników do korzystania z tego typu rozwiązania i powolne działanie niektórych modułów.

2. Sytuacja w zakresie oferowanych przez JST e-usług nie wygląda dobrze.

Zdecydowana większość uczestniczących w badaniu starostw powiatowych (90%), jak również urzędów gmin i/lub miast (95%) przyznała, że ich interesariusze mają możliwość załatwienia swoich spraw za pomocą e-usług przez Internet. Jednakże szacunki dotyczące odsetka możliwych do załatwienia spraw w urzędzie bez wychodzenia z domu w dowolnym miejscu i czasie nie były już tak optymistyczne. Tylko co piąty poddany badaniu samorząd ocenił, że ich interesariusze mogą załatwić większość spraw za pomocą e-usług. Natomiast średnia dla całej próby wyniosła „39%” – co w przyjętym przedziale (od 0 do 100%, gdzie 0 oznacza, że nie można załatwić przez Internet ani jednej sprawy w naszym urzędzie, a 100 oznacza, że można załatwić przez Internet każdą sprawę) daje wynik poniżej przeciętnego. Podkreślenia wymaga, że niezależnie od rodzaju badanego podmiotu, jak również poziomu zadowolenia z EOD, szacunki respondentów co do odsetka możliwych do załatwienia spraw za pomocą e-usług oscylowały na porównywalnym poziomie w poszczególnych grupach (przedział od 36 do 41%).

⁶ NIK, *Świadczenie usług publicznych w formie elektronicznej na przykładzie wybranych jednostek samorządu terytorialnego*, Warszawa 2015, s. 6.

3. Tradycja ciągle przed nowoczesnością.

Niemal 90% badanych podmiotów bazuje na tradycyjnych narzędziach w obsłudze zadań (w tym 85% zadeklarowało, że nowe technologie stanowią tylko wsparcie funkcjonowania urzędu, a 5% nie wykorzystuje ich wcale lub robi to bardzo rzadko). Marginalny odsetek (1,2%) kładzie nacisk wyłącznie na nowe technologie, dzięki czemu interesariusze tych urzędów mogą załatwiać swoje sprawy przede wszystkim online. Na potwierdzenie, samorzady bazujące na tradycyjnych narzędziach w obsłudze swoich interesariuszy uzyskały istotnie niższą średnią wskaźnika, który odzwierciedla odsetek możliwych do załatwienia spraw za pomocą e-usługi przez Internet (35%), w porównaniu do samorządów ukierunkowanych na rozwój cyfrowych usług publicznych (72%). Uzyskane wyniki potwierdziły, że przed podkarpackimi JST jeszcze wiele wyzwań, jeśli chodzi o sferę elektronicznej obsługi mieszkańców. Optymalną strategią działania wydaje się być obranie drogi, gdzie wykorzystuje się nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne. W ten sposób można obniżyć koszty, poprawić jakość i efektywność działania poszczególnych jednostek⁷. Dane GUS za 2016 także nie napawają optymizmem, gdyż najniższy odsetek jednostek administracji publicznej posiadających stronę internetową spełniającą kryteria WCAG 2.0 odnotowano właśnie w naszym regionie – 51%⁸.

4. Większe możliwości przerobowe to kluczowy element procesu cyfryzacji administracji.

61% respondentów uważa, że najważniejszą korzyścią cyfryzacji i rozwoju e-usług w sektorze publicznym jest całodobowa dostępność urzędów, zaś 55% badanych zwraca uwagę na skrócenie czasu realizacji danych spraw i obsługi interesariuszy. Podium korzyści zamykają wskazania na większą dostępność dla osób niepełnosprawnych (45%). Zarówno dla starostw powiatowych, jak i dla urzędów gmin i/lub miast kluczową kwestią pozostaje całodobowa dostępność do e-usług i ten aspekt był najczęściej wymieniany podczas definiowania korzyści z postępującej cyfryzacji administracji w Polsce.

5. Większość badanych JST potrzebuje dodatkowego wsparcia informatycznego w związku z pandemią koronawirusa.

Prawie 54% samorządów dostrzega nowe potrzeby w kontekście rozwiązań IT, których przed pandemią nie było. Chodzi głównie o większą dostępność formularzy ePUAP, wdrożenie płatności online oraz infrastruktury pozwalającej na wykonywanie pracy zdalnej z możliwością sprawnego prowadzenia wideokonferencji. Ważnym elementem w czasie kryzysu jest standaryzacja pracy, gdzie jednolite systemy powinny być ogólnodostępne i nastawione na rozwój SEOD.

Zaprezentowane wyniki mają na celu wesprzeć podkarpackie JST w realizacji koncepcji społeczeństwa informacyjnego. Dzięki poczynionej diagnozie sytuacji można planować kolejne usprawnienia w obsłudze interesariuszy i świadczenia usług drogą elektroniczną. Poczynione analizy mogą stanowić także inspiracje dla firm z branży IT w ramach lepszego dostosowania oferty handlowej pod potrzeby

⁷ GUS, *Pozyskiwanie wskaźników z zakresu e-administracji*, Warszawa 2018, s. 4.

⁸ Tamże, s. 46.

sektora publicznego z naszego regionu. Raport może być także przyczynkiem do kolejnych analiz i służyć jako mechanizm porównawczy w skali mikro i makro.