

**Środowisko polityczno - społeczne  
jako źródło problemów informatyzacji usług  
administracji publicznej.**

Gustaw Pietrzyk

Konsultant

[www.gustawpietrzyk.pl](http://www.gustawpietrzyk.pl)

# Problemy w projektach IT

- Wg. amerykańskiej grupy badawczej Standish Group **71%** projektów IT kończy się niepowodzeniem.
- Specjaliści od projektów IT są bezradni wobec rzeczywistych przyczyn niepowodzeń. Bezradność najlepiej obrazuje paradoks Martina Cobba.

***„Wiemy, dlaczego projekty upadają, wiemy jak zapobiec tym upadkom – więc dlaczego one ciągle upadają?”***

# Przyczyny problemów?

- Interpretacja przyczyn problemów z perspektywy społecznej.
  - Brak zaangażowania użytkownika (SG).
    - *Użytkownik nie potrzebuje nowego systemu, absorbują go pilniejsze i ważniejsze sprawy (gp).*
  - Brak wsparcia ze strony zarządu (SG).
    - *Sukces projektu nie ma większego znaczenia dla powodzenia zarządu (gp).*
  - Niedoświadczony kierownik (SG).
    - *Kierownik jest specjalistą IT ale nie zna się na interesach i „polityce” (gp).*
  - Niejasne cele biznesowe (SG).
    - *Akcjonariusze projektu mają różne cele i walczą o ich realizację (gp).*

# Przyczyny problemów?

- Problemów znacznej części projektów IT należy szukać nie w informatyce, ale w ich środowisku społecznym, a w szczególności w grze interesów osób i instytucji zaangażowanych w projekt.
- Dodatkowe problemy projektów IT wynikają z ich specyfiki. Projekt IT przypomina bowiem zbiorową operację, w której operowani pacjenci są zobowiązani do aktywnego udziału w operacji na równi z lekarzem.

# Społeczne uwarunkowania projektów

1. Aspekt społeczny projektu to wszelkie indywidualne i grupowe działania ludzi, ich interesy oraz motywacje z nimi związane. W szczególności interesariuszy indywidualnych i instytucjonalnych uczestniczących w projekcie oraz osób i instytucji z jego bliskiego otoczenia.
2. Každy projekt IT zostaje powołany i jest realizowany w konkretnym środowisku społecznym. W ramach określonej organizacji o określonej strukturze, kadrach, infrastrukturze, kulturze i wartościach.

# Społeczne uwarunkowania projektów

3. Nawet najlepiej zarządzany projekt IT nie jest w stanie pokonać ograniczeń nałożonych przez jego własne środowisko społeczne, poniewaź jest on wytworem instytucji go powołującej.
4. Systemu IT będący produktem projektu najczęściej wywiera znaczące (zasadnicze) zmiany na środowisko społeczne instytucji go wdrażającej.



# Projekt IT – grą interesów

- Ludzie kierują się w naturalny sposób własnymi, osobistymi interesami, a nie obiektywnym interesem projektu.
- Hierarchia i rodzaje interesów:
  - Projekt (oficjalnie) realizuje się dla osiągnięcia celów biznesowych (społecznych),
  - Projekt jest pretekstem do realizacji interesów grupowych (politycznych, ekonomicznych) i osobistych,
  - Motywacja poszczególnych osób do udziału w projekcie wynika najpierw z interesów osobistych, potem grupowych i ewentualnie społecznych.
- Dla części interesariuszy klęska projektu bywa sukcesem i powodem do osobistej satysfakcji.

# Gra interesów w projekcie

- **Biznes**

- Ilość graczy ściśle określona przez powołującego projekt,
- Możliwość zarządzania regułami realizacji projektu,
- Jasne kryteria sukcesu.

- **Administracja**

- Nieograniczona ilość graczy,
- Brak możliwości zarządzania regułami realizacji projektu (reguły mają charakter zewnętrzny),
- Brak jednoznacznych kryteriów sukcesu oraz mechanizmów ich identyfikacji.



# Klęska rządowego projektu IT jest normą

- W polskiej administracji rządowej duże projekty IT we wrogim otoczeniu zmierzają ku klęsce pod własnym ciężarem.
- Bez politycznego wsparcia rozmiar klęski projektu zależy wyłącznie od jego wielkości.
- Piętnastoletnia praktyka i „bogate” doświadczenie (kilkadziesiąt projektów o łącznej wartości ok. 1 miliarda złotych) daje mi podstawy do twierdzenia, że zbyt często projekty w administracji nie mają szans na sukces z powodu braku wsparcia ze strony „polityki”.

# Dotychczasowe realizacje

- System IT

1. KSI ZUS
2. Systemy celne
3. IACS
4. SI CEPiK
5. SIS

- Istotny interes społeczny i polityczny

- reforma ubezpieczenia społecznego,
- członkostwo w UE,
- dopłaty do rolnictwa,
- zwalczanie przestępczości samochodowej,
- zniesienie kontroli na granicach.

- W każdym z powyższych przypadków system IT był narzędziem niezbędnym do realizacji określonego interesu społecznego, a nie celem samym w sobie.
- *Jednak żadne z tych przedsięwzięć zgodnie z kryteriami Standish Group nie kwalifikuje się jako projekt zakończony sukcesem.*

# Środki europejskie

Pierwsze rozdanie - SPO WKP

- Kluczowe projekty:

- PESEL2

- e- deklaracje

- e- Puap

- Indygo

*Czy to jest sukces?*

*Na pewno nie !*

*wg. kryteriów Standish Group*

# Środki europejskie

Nowe (stare) rozdanie - POIG

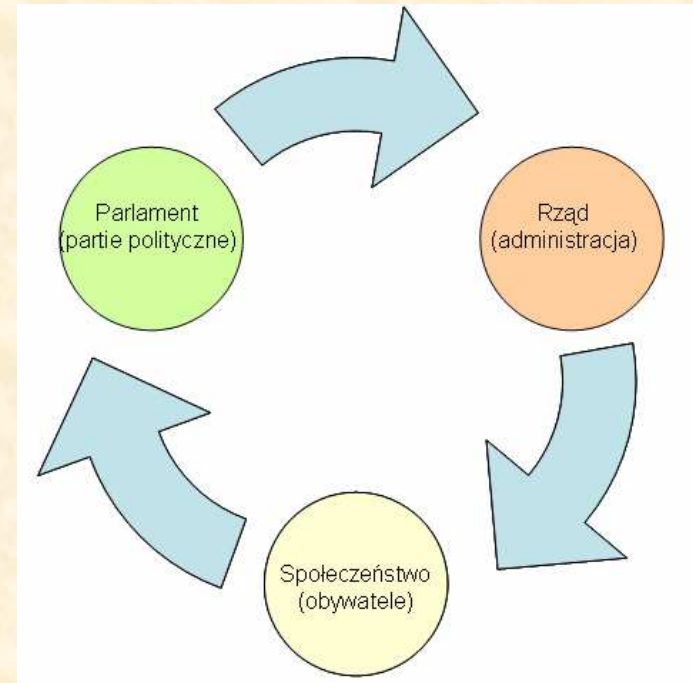
- Kluczowe projekty:

- Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych (d. projekt RUM).
- pl.id – polska IT karta (d. projekt WDT).
- e- podatki.
- e- Puap 2.
- e- Customs.

*Czy jest szansa na sukces?*

# Społeczne przesłanki sukcesu publicznych projektów IT

- Cele projektu IT, a interesy społeczne.
- Projekt IT, a interesy grupowe:
  - polityczne (np. partie polityczne),
  - gospodarcze (np. firmy),
  - administracji (urzędy i urzędnicy).
- Społeczne przesłanki sukcesu projektu IT jako wypadkowa działań jego interesariuszy?
- Interes społeczny musi mieć wystarczająco mocną reprezentację osobową i grupową by wygrać z innymi interesami grupowymi.



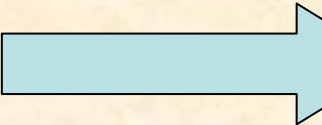
Relacje między społeczeństwem, polityką i administracją rządową

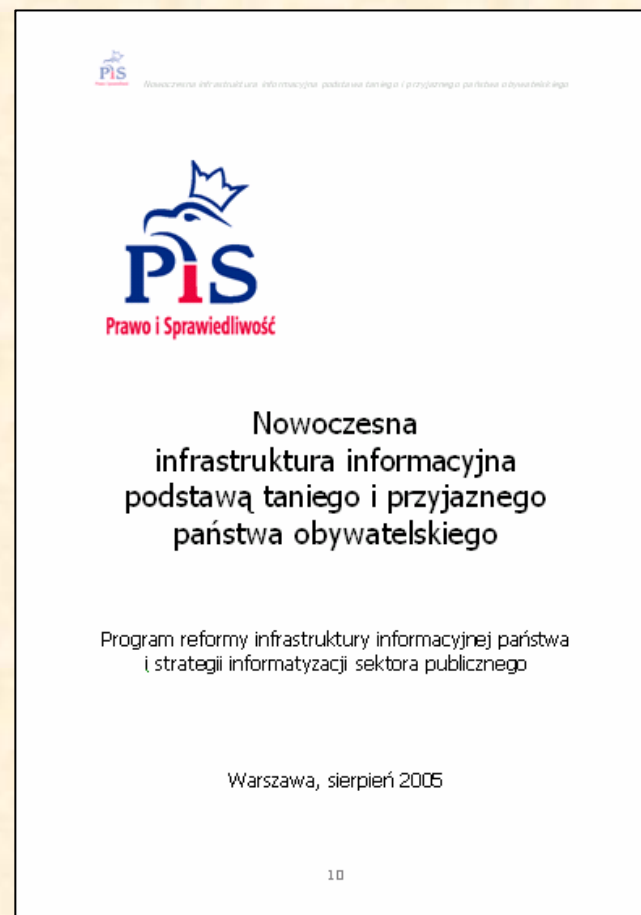
# Spółeczne zapotrzebowanie na usługi e-Administracji ?

- Koszty - korzyści
  - Korzyści
    - Oszczędność czasu i wygoda
  - Koszty
    - Ogólne –pierwsza bariera,
      - Komputer
      - Dostęp do Internetu
    - Indywidualne – druga bariera
      - Podpis elektroniczny
- Czy potencjalne korzyści skłaniają poszczególne osoby do pokonania barier.
- W Polsce obecnie jest bardzo mała liczba osób dla których korzystanie z usług elektronicznych jest korzystne.
- Osoby te to hobbyści- uzyskują satysfakcję, a ta jest bezcenna.
- Czy przy składaniu e-deklaracji PIT coś zyskujemy?



# Polityczne korzyści z informatyki ?

- Wybory 1997 r.
  - Umowa koalicyjna AWS- UW (CEPIK),
- Wybory 2001 r.
  - Program SLD,
- Wybory 2005 r. 
  - Program PIS
- Wybory 2007 r.
  - Nikt !!!
- Expose Premiera Tuska (kilka ogólnych zdań)



# Główni zainteresowani ?

Gazeta.pl > Gospodarka > Internet, technologie > Media - wiadomości



## Jak w Polsce wdrażana jest elektroniczna administracja

Hubert Salik

2003-12-08, ostatnia aktualizacja 2003-12-08 00:00

**Okienko przeglądarki internetowej zamiast okienka w urzędzie? Na całym świecie przekonano się, że w ten sposób petenci oszczędzają czas i nerwy, a władze - pieniądze. Mniej jest też okazji do korupcji. W Polsce na wygodne elektroniczne wizyty w urzędach musimy jeszcze poczekać.**

Usługi publiczne w internecie

Każdy, kto choć raz zmieniał dokumenty, rejestrował samochód, firmę czy "spowiadał się" w urzędzie podatkowym, wie, że wizyta w urzędzie to zło konieczne. Kolejki przy okienkach, błędzenie od pokoju do pokoju, nieuczestni urzędnicy - to czarna codzienność

dostępu do internetu jesteśmy obecnie na szarym końcu. W Estonii z usług tego typu korzysta 3,5 proc. ludności, a w Polsce ok. 0,5 proc. - mówi Jacek Kuźmicki, dyrektor ds. Współpracy z Administracją Publiczną w Europie Środkowej w Cisco Systems. Ceny dostępu do internetu w naszym kraju są jednymi z najwyższych na świecie. - W Polsce żyjemy z dylematem, czy najpierw inwestować w służbę zdrowia, autostrady, czy w technologie IT - uważa Paweł Sobczak z IBM. - A wystarczy, że przy budowie drogi miasto położy światłowód i już ma podstawę nowoczesnej infrastruktury. Świadomość możliwości rozwoju wśród instytucji samorządowych stale rośnie - mówi Jacek Kuźmicki z Cisco - Myślę, że w ciągu trzech lat pod względem wykorzystania internetu

# Co dalej ?

- Problemy związane z IT w administracji to przede wszystkim problemy po stronie funkcjonowania administracji, a nie IT.
- Dotychczas projekty uruchamiające elektroniczne usługi administracji publicznej przegrywały z „administracją” i interesami grupowymi.
- Projekty te, **prowadzone we wrogim otoczeniu**, nie posiadały wystarczającego **społecznego potencjału sukcesu**.
- Rządzący jako profesjonalni politycy działają dla realnych korzyści politycznych.
- Do istotnej zmiany sytuacji może doprowadzić zmiana preferencji politycznych i społecznych obywateli oraz zasad funkcjonowania administracji.
- Usługi publiczne w Internecie będziemy mieli na pewno wtedy gdy społeczeństwo uzna je za istotne dla siebie, a ich realizacja przyniesie rządzącym korzyści polityczne (np. reelekcja).
- Czy nadszedł już ten czas ?



# Dziękuję za uwagę !

[gustaw.pietrzyk@wp.pl](mailto:gustaw.pietrzyk@wp.pl)

[www.gustawpietrzyk.pl](http://www.gustawpietrzyk.pl)

kom. +48 606 356 346