



Zrównoważony rozwój Polski  
oparty na innowacyjnych technologiach  
komunikacji i informacji

Zakopane, 7 – 9 czerwca 2006

## **Tożsamość i potrzeby e-użytkownika** **Próba spotkania z modelowym odbiorcą systemów** **informatycznych administracji publicznej**

Wojciech Sadowicz  
Stowarzyszenie  
„Miasta w Internecie”



# Podróż z włoskim humanistą



Umberto Eco

*Lector in fabula*, 1979



## Cele projektu eUSER

- opracowanie **bazy wiedzy** na temat tych aspektów usług on-line, które dotyczą użytkowników
- udostępnienie zasobów celem wspierania kluczowych interesariuszy (świadczących usługi on-line)

a w konsekwencji:

- bardziej efektywne i lepiej dostosowane do potrzeb użytkowników usługi

eUSER jest projektem naukowo-badawczym finansowanym ze środków 6. Programu Ramowego. Badanie, o którym mowa w niniejszym wystąpieniu przeprowadzono w roku 2005.



## Co badał Eco?

- sposób istnienia czytelnika (czy możemy nazwać go użytkownikiem książki?) wobec dzieła literackiego
- w tym przede wszystkim:
  - sposób, w jaki czytelnik współuczestniczy z autorem w procesie tworzenia znaczeń



## Wynik badań Eco

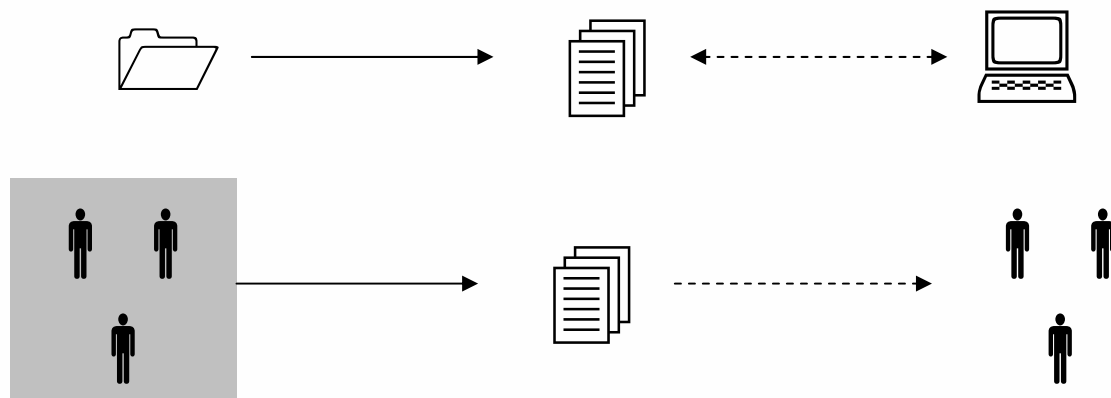
- autor „projektuje” *czytelnika modelowego*, w ten sposób, że:
  - czytelnik modelowy zna i akceptuje reguły, które narzuca mu w procesie twórczym
  - spełnia szereg warunków, które pozwalają w pełni „zaktualizować” dzieło literackie





# Konieczność badania zachowań i potrzeb e-użytkownika

- próba poznania (tak jak u Eco) użytkownika systemów informatycznych przez pryzmat planowania i realizacji projektów musi skończyć się klęską
  - „użytkownik modelowy” byłby najpewniej informatykiem zainteresowanym technologiami teleinformatycznymi
  - albo specjalistą z zakresu społeczeństwa informacyjnego...





# Zakres badań projektu *eUSER*

- zakres przedmiotowy:
  - elektroniczna administracja
  - e-zdrowie
  - nauczanie na odległość
  
- zakres podmiotowy:
  - użytkownicy i potencjalni użytkownicy (założeniem projektu było możliwie pełne przebadanie populacji Europejczyków)



# Użyteczność usług on-line

- nadrzędnym pojęciem, które przewija się w dokumentach projektu *eUSER* jest **zorientowanie użytkownika**:
  - łatwość dostępu (odnalezienia)
  - użyteczność
  - dostępność (kanały dystrybucji usługi, ułatwienia dla osób niepełnosprawnych itp.)
  - jakość usług
  - łatwość używania (intuicyjność, efektywność wykorzystania informacji)
  - zaufanie (pewność użytkownika)
  - dopasowanie do potrzeb
  - wykonalność usługi





## Wyniki projektu *eUSER* – Polska elektroniczna administracja

- pomimo badań, projekt *eUSER* nie dostarczył istotnych danych statystycznych na temat zorientowania polskich użytkowników wobec eGovernment
- przyczyną jest zbyt niski poziom penetracji e-usług publicznych administracji państwowej
  - Polakom ciężko było określić swoje wymagania wobec e-administracji skoro jej nie znają
- ważnym odkryciem projektu *eUSER* w Polsce było jednakże przekonanie o tym, że użytkownicy chcieliby (o ile dać im taką możliwość) korzystać z form e-komunikacji z administracją publiczną



# Wyniki projektu *eUSER* – Polska bariery dla eGovernment

- zasadnicze bariery we wdrażaniu projektów eGovernment w Polsce
  - wobec surowej oceny poziomu elektronicznej administracji (m.in. brak usług na najwyższym – transakcyjnym – poziomie) szczególnie interesujące wydają się wyniki projektu *eUSER* w zakresie barier we wdrażaniu tego typu przedsięwzięć

Według respondentów *eUSER* za stan ten odpowiadają politycy: Środowisko polityczne **nie wykształciło** liderów na ani poziomie centralnym ani regionalnym czy lokalnym

Politycy nie rozumieją powagi i znaczenia elektronicznej administracji **w codziennym życiu obywateli.**



## Wyniki projektu eUSER – pozostałe kraje

- Czesi oceniają swoje systemy, jako poprawnie funkcjonujące i choć wciąż na poziomie głównie informacyjnym to jednak rozwijane i zbliżone w zakresie architektury do odpowiednich systemów zagranicznych
- Brytyjczycy wciąż jeszcze nie czują „wielkiej potrzeby” elektronicznej administracji, stąd odgórna polityka wdrażania systemów informatycznych w administracji zdecydowanie im odpowiada



## Wyniki projektu *eUSER* – Polska nauczanie na odległość

- projekty nauczania na odległość w trakcie badania *eUSER* znajdowały się dopiero w fazie planowania
- podaż na te projekty kreowana jest przede wszystkim przez ludzi młodych, wśród których zainteresowanie i wiedza na temat eLearningu jest spora i wciąż rośnie
- coraz ważniejszą grupą odbiorców w ocenie projektu *eUSER* są dorośli z małych miasteczek i obszarów wiejskich



## Wyniki projektu *eUSER* – Polska bariery dla eLearningu

- praktyczny brak nakładów na elektroniczną edukację i kształcenie ustawiczne
- brak właściwej kultury w rozwoju i kształceniu osób dorosłych i pracowników



## Wyniki projektu eUSER – pozostałe kraje

- w Estonii brak jest centralnych strategii związanych z nauczaniem na odległość
- rząd planuje podjąć działania na rzecz zorientowania użytkowników wobec eLearningu
  
- Szwedzi uważają się, zwłaszcza wśród młodszych grup wiekowych, za społeczeństwo uczące się na odległość – większość uczelni prowadzi swoje kursy pokrywające zazwyczaj cały program studiów dostępnych w formie stacjonarnej



## Wyniki projektu *eUSER* – Polska e-zdrowie

- polscy pacjenci nie mają wciąż dostępu do dojrzałych usług związanych z nowoczesnymi technologiami w medycynie
- badanie *eUSER* wykazało, że ponad 90 proc. Polaków oczekuje, że pierwszą w pełni wdrożoną usługą z tego zakresu będzie udostępnienie możliwości rejestracji do lekarza przez Internet



## Wyniki projektu eUSER – Polska bariery dla e-zdrowia

- podstawową barierą dla rozwoju usług medycznych on-line są niedostatki natury ekonomicznej – szpitale często walczą o środki na bieżącą działalność i nie stać ich na budowę teleinformatycznych systemów e-medycznych
- brakuje również umiejętności z zakresu korzystania z technologii teleinformatycznych zarówno po stronie lekarzy, jak i pacjentów





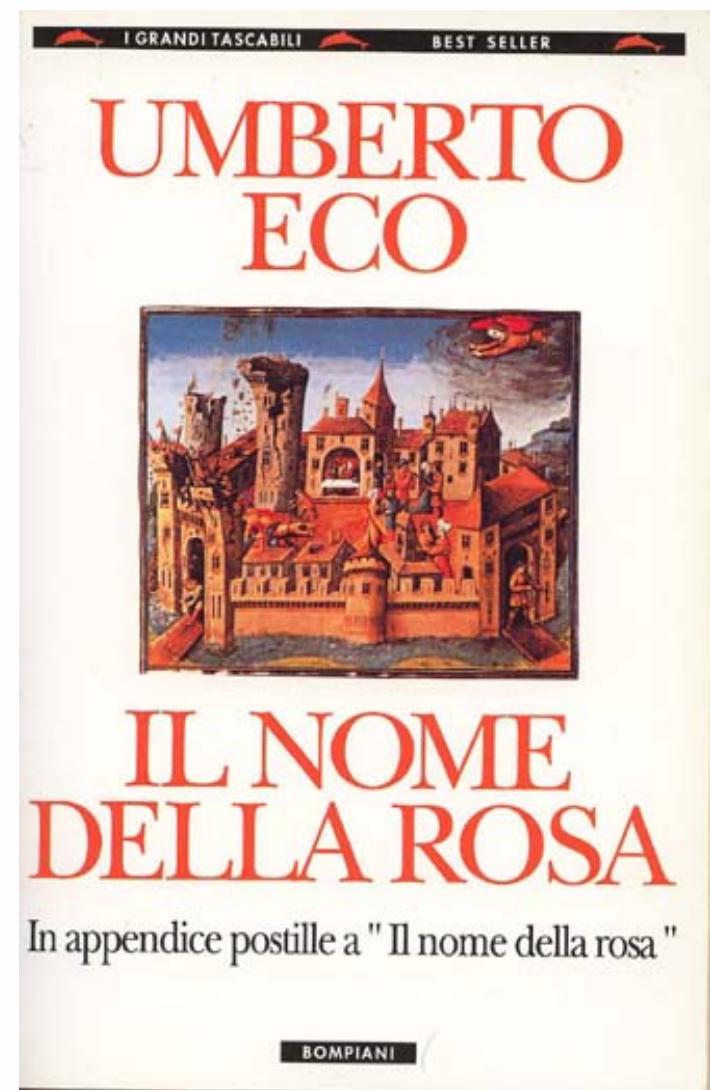
## Wyniki projektu eUSER - pozostałe kraje

- Wielka Brytania bardzo wysoko ocenia rozwój e-usług medycznych w ostatnich sześciu latach. Poczyniono olbrzymie inwestycje w systemy teleinformatyczne ochrony zdrowia, które przynoszą spodziewane efekty
- zapotrzebowanie na usługi e-zdrowia jest na Litwie póki co większe niż ich podaż. Wynika ono przede wszystkim z rzeczywistych potrzeb obywateli związanych z utrudnieniami w dostępie do opieki zdrowotnej



## Eksperyment Eco

- właściwe rozpoznanie potrzeb społecznych jest kluczowe dla projektowania systemów teleinformatycznych administracji publicznej
- czy ktoś napisał kiedyś książkę opartą na badaniu potrzeb czytelników, spełniającą wszystkie lub prawie wszystkie oczekiwania odbiorców?





## *Imię róży jako system*

- *Imię róży* powstawało w tym samym czasie, kiedy Eco zgłębiał problem istnienia czytelnika i jego potrzeb (i pisał *Lector in fabula*)
- Z *Dopisków na marginesie...* wiemy, że szczególnie zależało mu na osobie czytelnika i jego potrzebach

Systemy informatyczne administracji projektować i budować należy w ten sam sposób, którego użył Eco, aby nadać swojej powieści charakter szczególny – zaczynając od badań nad potrzebami użytkowników



**Dziękuję za uwagę**

Wojciech Sadowicz  
Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”

w.sadowicz@mwi.pl