



PRZEPROWADZENIE INWENTARYZACJI PUBLICZNYCH PUNKTÓW DOSTĘPU DO INTERNETU W POLSCE

RAPORT KOŃCOWY

Umowa nr 49/ITTI/MAC/PN/12 z 9 listopada 2012 r.

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

POZNAŃ, GRUDZIEŃ 2012 R.



SPIS TREŚCI

| | |
|--|----|
| Streszczenie | 9 |
| Abstract | 11 |
| 1 Wprowadzenie | 13 |
| 1.1 Definicja PIAP | 13 |
| 1.2 Geneza badania | 13 |
| 1.3 Cel badania | 14 |
| 1.4 Obszar badania | 15 |
| 1.5 Ramy czasowe badania | 15 |
| 1.6 Zakres podmiotowy badania | 15 |
| 2 Opis wyników | 21 |
| 2.1 Metodyka | 21 |
| 2.2 Analiza wyników | 22 |
| 2.2.1 Grupy publicznych punktów dostępu do Internetu | 23 |
| 2.2.2 Lokalizacja PIAP | 25 |
| 2.2.3 Wielkość miejscowości, w jakiej działa PIAP | 28 |
| 2.2.4 Przeznaczenie lokalu, w którym mieści się PIAP | 29 |
| 2.2.5 Rok rozpoczęcia działalności PIAP | 30 |
| 2.2.6 Tryb funkcjonowania PIAP | 33 |
| 2.2.7 Dostępność dla użytkowników | 34 |
| 2.2.8 Przeciętna liczba użytkowników w miesiącu | 36 |
| 2.2.9 Liczba dostępnych zestawów komputerowych | 37 |
| 2.2.10 Średni wiek zestawu komputerowego | 39 |
| 2.2.11 Zainstalowane systemy operacyjne | 40 |
| 2.2.12 Urządzenia dodatkowe | 42 |
| 2.2.13 Łącze internetowe | 44 |
| 2.2.14 Liczba etatów obsługujących PIAP | 46 |
| 2.2.15 Wykształcenie pracowników PIAP | 48 |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|--------|--|----|
| 2.2.16 | Usługi oferowane w PIAP | 49 |
| 2.2.17 | Tematyka szkoleń oferowanych w PIAP..... | 51 |
| 2.2.18 | Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej | 52 |
| 2.2.19 | Zasoby lokalowe | 54 |
| 2.2.20 | Całkowity roczny koszt działania PIAP | 56 |
| 2.2.21 | Podmiot założycielski PIAP | 57 |
| 2.2.22 | Podmiot sprawujący funkcje właścicielskie | 59 |
| 2.2.23 | Źródła finansowania PIAP..... | 60 |
| 2.2.24 | Opłaty za korzystanie z PIAP | 61 |
| 2.2.25 | Dobre praktyki do wykorzystania w innych PIAP | 63 |
| 2.2.26 | Działalność PIAP a przychody | 64 |
| 2.2.27 | Dynamika wykorzystania PIAP w ostatnim roku | 65 |
| 2.2.28 | Oczekiwania odnoszące się do wsparcia PIAP | 66 |
| 2.2.29 | Wysokość oczekiwanego wsparcia finansowego..... | 69 |
| 2.2.30 | Wykorzystywanie potencjału PIAP..... | 70 |
| 2.2.31 | Ocena zagrożeń dla działania PIAP..... | 71 |
| 2.2.32 | Czynniki poprawy efektywności działania PIAP | 73 |
| 2.3 | Informacje uzupełniające | 75 |
| 2.3.1 | Tematyka szkoleń oferowanych w PIAP..... | 75 |
| 2.3.2 | Oczekiwane wsparcie | 75 |
| 2.3.3 | Zagrożenia kontynuowania działania PIAP | 76 |
| 2.3.4 | Czynniki zwiększenia efektywności działania PIAP | 77 |
| 3 | Doświadczenia międzynarodowe | 79 |
| 4 | Wnioski..... | 83 |
| 5 | Rekomendacje..... | 85 |
| | Aneksy | 89 |
| A. | Metodyka badań | 90 |
| A.1 | Źródła danych | 90 |
| a) | Analiza danych zastanych | 90 |
| b) | Wywiady indywidualne | 90 |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|-----|---|-----|
| c) | Badanie ankietowe z wykorzystaniem techniki CAWI..... | 92 |
| d) | Próba badawcza | 93 |
| e) | Szczegółowy zakres informacyjny rejestru PIAP | 93 |
| A.2 | Prezentacja wyników badania | 100 |
| A.3 | Kwestionariusz ankiety – pytania badawcze | 102 |
| A.4 | Kwestionariusz badania pogłębianego..... | 107 |
| A.5 | Lista dokumentów źródłowych..... | 110 |
| B. | Mapki | 112 |
| C. | Szczegółowy opis studiów przypadków | 113 |



SPIS RYSUNKÓW

| | |
|---|----|
| Rysunek 1. Lokalizacja PIAP zidentyfikowanych oraz zbadanych | 23 |
| Rysunek 2. Udział PIAP w sieciach..... | 24 |
| Rysunek 3. Udział PIAP w poszczególnych województwach..... | 26 |
| Rysunek 4. Udział PIAP i ludności w podziale na województwa | 27 |
| Rysunek 5. Udział liczebności PIAP w podziale na wielkość miejscowości | 29 |
| Rysunek 6. Udział liczebności PIAP w podziale na typ lokalu | 30 |
| Rysunek 7. Rok utworzenia PIAP | 32 |
| Rysunek 8. Zmiany względne i bezwzględne liczby PIAP w poszczególnych latach..... | 33 |
| Rysunek 9. Dostępność PIAP – liczba godzin/tydzień | 34 |
| Rysunek 10. Dostępność PIAP – dni tygodnia | 35 |
| Rysunek 11. Przeciętna liczba użytkowników w miesiącu | 37 |
| Rysunek 12. Liczba zestawów komputerowych w PIAP..... | 38 |
| Rysunek 13. Struktura wiekowa zestawów komputerowych w PIAP | 40 |
| Rysunek 14. Wersje systemów operacyjnych | 42 |
| Rysunek 15. Przepustowość łącza – struktura | 45 |
| Rysunek 16. Przepustowość łącza – struktura | 46 |
| Rysunek 17. Liczba etatów obsługujących PIAP..... | 47 |
| Rysunek 18. Poziom i profil wykształcenia pracowników obsługujących PIAP..... | 49 |
| Rysunek 19. Usługi oferowane w PIAP..... | 51 |
| Rysunek 20. Tematyka szkoleń..... | 52 |
| Rysunek 21. Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej | 53 |
| Rysunek 22. Zasoby lokalowe punktów PIAP..... | 55 |
| Rysunek 23. Szacunkowe koszty działania PIAP – struktura | 57 |
| Rysunek 24. Podmiot założycielski PIAP..... | 58 |
| Rysunek 25. Właściciele PIAP | 60 |
| Rysunek 26. Źródła finansowania PIAP | 61 |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | |
|---|----|
| Rysunek 27. Opłaty za korzystanie z PIAP | 62 |
| Rysunek 28. Dobre praktyki | 64 |
| Rysunek 29. Przychody generowane przez PIAP | 65 |
| Rysunek 30. Zmiana liczby użytkowników PIAP | 66 |
| Rysunek 31. Oczekiwane wsparcie działalności PIAP | 68 |
| Rysunek 32. Oczekiwana wysokość wsparcia finansowego | 70 |
| Rysunek 33. Ocena wykorzystania potencjału PIAP | 71 |
| Rysunek 34. Ocena zagrożenia dla dalszego funkcjonowania PIAP | 72 |
| Rysunek 35. Czynniki poprawy działania PIAP | 74 |



SPIS TABEL

| | |
|--|----|
| Tabela 1. PIAP z podziałem na przynależność do sieci..... | 23 |
| Tabela 2. Liczebność PIAP w podziale na województwa..... | 25 |
| Tabela 3. Ludność Polski w podziale na województwa według stanu na 31.12.2010 r..... | 26 |
| Tabela 4. Liczebność PIAP w podziale na wielkość miejscowości | 28 |
| Tabela 5. Liczebność PIAP w podziale na typ lokalu | 29 |
| Tabela 6. Liczebność PIAP w podziale na rok utworzenia..... | 31 |
| Tabela 7. Dostępność PIAP (liczba godzin w tygodniu)..... | 33 |
| Tabela 8. Dostępność PIAP (dni tygodnia) | 35 |
| Tabela 9. Dostępność PIAP – liczba dni w tygodniu | 36 |
| Tabela 10. Przeciętna liczba użytkowników PIAP w miesiącu..... | 36 |
| Tabela 11. Liczba zestawów komputerowych w PIAP..... | 37 |
| Tabela 12. Średni wiek zestawu komputerowego | 39 |
| Tabela 13. Systemy operacyjne..... | 40 |
| Tabela 14. Liczba PIAP wyposażonych w urządzenia dodatkowe..... | 42 |
| Tabela 15. PIAP wyposażone w urządzenia dodatkowe – struktura | 43 |
| Tabela 16. Liczba PIAP wyposażonych w pozostałe urządzenia dodatkowe | 43 |
| Tabela 17. Przepustowość łącza | 44 |
| Tabela 18. Liczba etatów obsługujących PIAP..... | 46 |
| Tabela 19. Liczba wolontariuszy obsługujących PIAP | 48 |
| Tabela 20. Poziom wykształcenia pracowników obsługujących PIAP | 48 |
| Tabela 21. Profil wykształcenia pracowników obsługujących PIAP | 48 |
| Tabela 22. Usługi | 49 |
| Tabela 23. Tematyka szkoleń | 51 |
| Tabela 24. Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej..... | 53 |
| Tabela 25. Zasoby lokalowe punktów PIAP..... | 54 |
| Tabela 26. Koszty utrzymania PIAP | 56 |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | |
|---|----|
| Tabela 27. Podmiot założycielski PIAP | 57 |
| Tabela 28. Właściciele PIAP..... | 59 |
| Tabela 29. Źródła finansowania PIAP | 60 |
| Tabela 30 Opłaty za korzystanie z PIAP | 62 |
| Tabela 31. Dobre praktyki | 63 |
| Tabela 32. Przychody generowane przez PIAP | 64 |
| Tabela 33. Zmiana liczby użytkowników PIAP..... | 65 |
| Tabela 34. Oczekiwane wsparcie działalności PIAP | 67 |
| Tabela 35. Wysokość wsparcia finansowego | 69 |
| Tabela 36. Ocena wykorzystania potencjału PIAP | 70 |
| Tabela 37. Ocena zagrożenia dla dalszego funkcjonowania PIAP..... | 72 |
| Tabela 38. Czynniki poprawy działania PIAP | 73 |
| Tabela 39. Rekomendacje | 85 |

STRESZCZENIE

Znaczenie Internetu dla współczesnego społeczeństwa i gospodarki trudno przecenić. Mimo szybkiego rozwoju infrastruktury internetowej w Polsce w ostatnich latach, zjawisko wykluczenia cyfrowego jest wciąż realnym zagrożeniem dla wielu mieszkańców – czy to z powodów ekonomicznych, czy też z niedostatku łączy dostępowych.

Budowa nowych sieci dostępowych nie jest jedynym możliwym rozwiązaniem. Od ponad dwudziestu lat tworzone są możliwości dostępu do Internetu w miejscach publicznych. W Polsce obiekty takie uruchamiane były od lat 90 ubiegłego stulecia, a szczególny wzrost ich liczby nastąpił w ostatnim dziesięcioleciu, w znacznej mierze dzięki wykorzystaniu środków unijnych w ramach różnych programów operacyjnych.

Perspektywa finansowa 2007-2013 dobiega końca. Jest to właściwy czas na ocenę zrealizowanych dotąd przedsięwzięć w zakresie publicznego dostępu do Internetu i zaplanowanie celów do osiągnięcia w następnej perspektywie.

Niniejszy raport przedstawia wyniki inwentaryzacji publicznych punktów dostępu do Internetu w Polsce według stanu na początek grudnia 2012 r. Pod pojęciem „publiczny punkt dostępu do Internetu” (PIAP) rozumie się tu powszechnie dostępną wielofunkcyjną placówkę teleinformatyczną wyposażoną między innymi w stanowiska komputerowe z łączem internetowym, zlokalizowaną np. w gminnych domach kultury, szkołach, czy innych miejscach skupiających społeczności lokalne. Pojęcie to nie obejmuje infokiosków ani „hotspotów” (punktów bezprzewodowego dostępu).

Inwentaryzacja obejmowała PIAP w ramach sześciu sieci:

- Gminne Centra Informacji,
- Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi,
- Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach,
- Wioski Internetowe,
- biblioteki,
- PIAP utworzone w ramach projektu „Rozbudowa infrastruktury szerokopasmowego dostępu do Internetu i sieci PIAP w województwie warmińsko-mazurskim”,

a także ewentualne inne PIAP wskazane przez jednostki samorządu terytorialnego.

W ramach pracy wykonano:

- identyfikację potencjalnych obiektów PIAP,
- badanie ilościowe – wywiady ankietowe przeprowadzone wśród prowadzących PIAP,

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- badanie jakościowe – telefoniczne wywiady pogłębione z wybranymi respondentami,

W efekcie zbudowano rejestr adresowy zidentyfikowanych PIAP oraz rejestr informacji nt. PIAP, które udzieliły odpowiedzi. Liczba zidentyfikowanych PIAP wyniosła 8554. Odpowiedzi uzyskano od 2890 jednostek.

W raporcie zaprezentowano metodykę badania, kwestionariusz ankietowy, scenariusz wywiadów pogłębionych oraz szczegółowe wyniki, z tabelami, wykresami i komentarzem. Załączono również mapy obrazujące lokalizacje PIAP oraz nagrania dźwiękowe wywiadów. Zidentyfikowano obszary problemowe, sformułowano wnioski i rekomendacje co do proponowanych przyszłych działań w zakresie wsparcia PIAP.

ABSTRACT

The importance of Internet access to modern society and economy cannot be overestimated. Though recent years saw rapid development of Internet infrastructure in Poland, the danger of digital exclusion is still real to a number of people – whether because of low income or lack of access links.

Building new access networks is not the only viable solution. Internet access facilities have been set up in public places for over twenty years. In Poland, they have been implemented since 1990s, with marked increase in the last decade – notably due to support from European Union funds via various operational programmes.

The 2007-2013 European financial perspective is nearing its end. It is the right time for evaluating public Internet access projects that have been completed and planning objectives for the next perspective.

This report presents the results of cataloguing public Internet access points in Poland as of beginning of December 2012. „Public Internet access point” (PIAP) is defined here as publicly available multipurpose ICT site, equipped with computer workstations, with an Internet link, located e.g. in community centres, schools, or other places gathering local communities. This does not include infokiosks or wireless hotspots.

The catalogue comprises PIAPs belonging to one of six networks:

- Community Information Centres (Gminne Centra Informacji),
- Internet Educational Centres in villages (Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi),
- Distance Learning Centres in villages (Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach),
- Internet Villages (Wioski Internetowe),
- libraries,
- PIAPs built in the „Expansion of broadband Internet access infrastructure and PIAP network in Warmia and Mazury region” project,

as well as possibly other PIAPs indicated by local government units.

The work included:

- identifying potential PIAP objects,
- quantitative research – survey addressed to PIAP managers,
- qualitative research – individual telephone interviews with selected respondents.



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

As a result, an address registry of identified PIAPs and an information registry of respondent PIAPs have been built. The number of identified PIAPs is 8554. Response has been obtained from 2890 units.

The report presents the methodology used, the survey questionnaire, individual telephone interview scenarios, and detailed results with tables, diagrams, and commentary. Maps showing geographical locations of the PIAPs, as well as interview sound recordings are enclosed. Problem areas have been identified, and conclusion formulated together with recommendations concerning future PIAP support activities.

1 WPROWADZENIE

1.1 Definicja PIAP

Publiczny punkt dostępu do Internetu (PIAP) rozumie się jako powszechnie dostępną wielofunkcyjną placówkę teleinformatyczną wyposażoną między innymi w stanowiska komputerowe z łączem internetowym, zlokalizowaną np. w gminnych domach kultury, szkołach, czy innych miejscach skupiających społeczności lokalne.¹

Jednocześnie w myśl tej definicji publicznymi punktami dostępu do Internetu nie są kioski internetowe, infomaty, infokioski, które z reguły stanowią stacjonarne urządzenia umieszczone w miejscach publicznych, pozwalające na korzystanie z wybranych usług, takich jak dostęp do usług e-administracji lub Internetu. W kategorii PIAP nie mieszczą się również hotspoty, za pomocą których świadczone są wyłącznie usługi dostępu do łącza internetowego na określonych przez administratora warunkach.

1.2 Geneza badania

W ramach różnych inicjatyw i programów operacyjnych powstało w Polsce szereg sieci PIAP. Ich zadaniem było zapewnienie obywatelom dostępu do zasobów cyfrowych, rozwój informacyjny społeczeństwa oraz aktywizacja zawodowa obywateli m.in. poprzez wykorzystanie szkoleń on-line.

Wiele publicznych punktów dostępu do Internetu działa bardzo aktywnie, ale są także takie, których działalność z różnych przyczyn jest zagrożona. W celu zwiększenia efektywności wykorzystania istniejącej infrastruktury powstała idea połączenia punktów PIAP we współpracującą sieć dysponującą wspólną bazą wiedzy, gromadzącą i wykorzystującą wspólne zasoby edukacyjne, umożliwiającą wymianę doświadczeń i pomysłów.

W celu integracji tych punktów oraz koordynacji działań w obszarze integracji cyfrowej sporządzony został ich rejestr, dokonana identyfikacja obszarów wymagających wsparcia i sformułowane rekomendacje w zakresie przyjęcia skutecznych metod integracji.

¹ Stanowisko Prezesa UKE w zakresie świadczenia bezpłatnej lub za cenę niższą niż cena rynkowa usługi dostępu do sieci Internet przez jednostki samorządu terytorialnego (JST) z dnia 15 lutego 2011 r.; http://www.uke.gov.pl/files/?id_plik=8301

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania przeprowadzonego w ramach realizacji umowy nr 49/ITTI/MAC/PN/12 z dnia 9 listopada 2012 r. między Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji (Zamawiającym) a ITTI sp. z o.o. (Wykonawcą).

1.3 Cel badania

Zamawiający określił następujący cel i uzasadnienie badania:

Polityka rozwoju w Polsce sformułowana w Długookresowej Strategii Rozwoju Kraju (DSRK) jako główny cel stawia poprawę jakości życia Polaków. Jednym z trzech filarów realizacji tego zadania jest innowacyjność kreowana w oparciu o wzrost kapitału intelektualnego oraz wykorzystanie impetu cyfrowego. Tylko zaangażowanie maksymalnie dużej liczby obywateli może pomóc w uzyskaniu niezbędnego impetu cyfrowego, a tym samym przyczynić się do wzrostu kapitału intelektualnego. Warunkiem sine qua non jest sprawne i efektywne posługiwanie się technologiami teleinformatycznymi.

W ramach różnych programów operacyjnych stworzono kilka sieci publicznych punktów dostępu do Internetu – PIAP-ów (biblioteki, wioski internetowe, Gminne Centra Informacji, Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach itp.), których zadaniem było zapewnienie obywatelom dostępu do sieci, rozwój umiejętności informatycznych społeczeństwa oraz aktywizacja zawodowa poprzez wykorzystanie szkoleń e-learningowych. Wiele takich punktów działa bardzo aktywnie, ale także wiele z nich ma kłopoty z finansowaniem dalszego działania i utrzymaniem istniejącej infrastruktury. Mając na uwadze potrzebę wykorzystania potencjału istniejących publicznych punktów dostępu do Internetu jako ośrodków rozwoju kompetencji cyfrowych i kapitału społecznego sformułowano ideę połączenia ich we współpracującą sieć, dysponującą wspólną bazą wiedzy, gromadzącą i wykorzystującą wspólne zasoby edukacyjne (utworzone np. w ramach zakończonych lub realizowanych obecnie projektów, open source), wymieniającą się doświadczeniami i pomysłami.

W celu integracji tych punktów oraz koordynacji ich działań w obszarze integracji cyfrowej w Polsce konieczne jest sporządzenie ich rejestru, dokonanie identyfikacji obszarów wymagających wsparcia, przedstawienie rekomendacji w zakresie przyjęcia skutecznych metod integracji.

1.4 Obszar badania

Badanie obejmuje swoim zakresem obszar całego kraju.

1.5 Ramy czasowe badania

Inwentaryzacji podlegały PIAP, które wciąż (w okresie badania) świadczyły usługi dla obywateli. Inwentaryzacja została wykonana w listopadzie i grudniu 2012 r.

1.6 Zakres podmiotowy badania

Inwentaryzacją zostały objęte PIAP działające w ramach następujących sieci:

- Gminne Centra Informacji,
- Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi,
- Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach,
- Wioski Internetowe,
- biblioteki,
- PIAP utworzone w ramach projektu „Rozbudowa infrastruktury szerokopasmowego dostępu do Internetu i sieci PIAP w województwie warmińsko-mazurskim”.

Gminne Centra Informacji (GCI)²

Liczba punktów zakładana: nieznana

Liczba punktów zrealizowana: nieznana

Liczba punktów zidentyfikowanych na potrzeby inwentaryzacji: 874 (część z nich już nie funkcjonuje)

Lokalizacja / zasięg: cała Polska

Liczba punktów, do których wysłano zaproszenie do wypełnienia kwestionariusza: wszystkie zidentyfikowane

Liczba punktów, z których uzyskano odpowiedzi: 117

Gminne Centra Informacji tworzone były od roku 2000 przez jednostki samorządu terytorialnego, placówki im podlegające oraz organizacje pozarządowe z nimi

² <http://www.infocentrum.com.pl/>

współpracujące; pilotażowe centra uruchomiono w województwie zachodniopomorskim i małopolskim. Istotne wsparcie otrzymywały w całym kraju w ramach programów „Agroalternatywa 2000”, „Agroalternatywa 2001” oraz Aktywizacja Zawodowa Absolwentów „Pierwsza Praca”. W latach 2002-2005 dofinansowanie było przyznawane przez Ministerstwo Gospodarki i Pracy w ramach konkursów grantowych. Ośrodki te miały za zadanie umożliwienie społecznościom lokalnym dostęp do nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych. W ramach poszczególnych projektów wyposażano je w sprzęt: głównie komputery wraz z oprogramowaniem, drukarki, skanery, kserokopiarki, meble biurowe oraz zapewniano łącza szerokopasmowe pozwalające korzystać z zasobów Internetu. Obecnie po ustaniu wsparcia GCI działają bez wsparcia finansowego ze strony rządu i samorządów województw.

Celem centrów jest integracja środowiska lokalnego, podejmowanie działań mających na celu zapobieganie i łagodzenie negatywnych skutków bezrobocia oraz działalność informacyjna na rzecz małych i średnich przedsiębiorstw. Oferta GCI skierowana jest między innymi do osób bezrobotnych i poszukujących pracy, chcących podnieść lub zmienić własne kwalifikacje, uczniów i absolwentów szkół ponadgimnazjalnych, pracodawców oraz osób zamierzających podjąć własną działalność gospodarczą.

Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi³

Liczba punktów zakładana: 480

Liczba punktów zrealizowana: 480

Liczba punktów zidentyfikowanych na potrzeby inwentaryzacji: 484 (w tym punkty dodatkowe zrealizowane z budżetu projektu Wioska Internetowa)

Lokalizacja / zasięg: cała Polska

Liczba punktów, do których wysłano zaproszenie do wypełnienia kwestionariusza: wszystkie zidentyfikowane

Liczba punktów, z których uzyskano odpowiedzi: 42

Projekt „Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi” był realizowany w latach 2007-2008 w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich 2004-2006, Priorytet 2, Działanie 2.1, Poddziałanie 2.1a, przez Uniwersytet w Białymstoku w partnerstwie z Krajową Izbą Gospodarczą, Związkiem Ochotniczych Straży Pożarnych Rzeczypospolitej Polskiej i firmą Combidata Poland sp. z o.o. Celem projektu było utworzenie ogólnopolskiej sieci 480 centrów kształcenia na odległość na wsi, wyposażenie centrów w sprzęt komputerowy i dostęp do Internetu, zatrudnienie w centrach wykwalifikowanego

³ <http://www.iceo.eduportal.pl/>, <http://www.iceow.uwb.edu.pl/>

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

personelu pomagającego korzystać z jego zasobów, a w efekcie umożliwienie mieszkańcom uzupełniania i podnoszenia poziomu wykształcenia na poziomie ponadgimnazjalnym w formie kształcenia na odległość. Centra będą utrzymywane przez ochotnicze straże pożarne do 30 września 2013 r.

Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach⁴

- **Liczba punktów zakładana: 406**
- **Liczba punktów zrealizowana: 404**
- **Liczba punktów zidentyfikowanych na potrzeby inwentaryzacji: 404**
- **Lokalizacja / zasięg: cała Polska**
- **Liczba punktów, do których wysłano zaproszenie do wypełnienia kwestionariusza: wszystkie zidentyfikowane**
- **Liczba punktów, z których uzyskano odpowiedzi: 139**

Projekt „Centra kształcenia na odległość na wsiach” był realizowany w latach 2007-2008 w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich, Priorytet 2: Rozwój społeczeństwa opartego na wiedzy, Działanie 2.1: Zwiększenie dostępu do edukacji-promocja kształcenia przez całe życie, Schemat a: Zmniejszenie dysproporcji pomiędzy wsią a miastem, przez konsorcjum utworzone przez Centrum Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego w Zielonej Górze, firmy 4System Polska sp. z o.o. i Ecorys Polska sp. z o.o. oraz Fundację Pomocy Matematykom i Informatykom Niepełnym Ruchowo.

Projekt miał na celu stworzenie na terenie całego kraju sieci 406 współpracujących ze sobą centrów, zlokalizowanych wyłącznie na terenach wiejskich – w celu zmniejszenia dysproporcji pomiędzy wsią a miastem.

Centra wyposażone zostały w sprzęt komputerowy i biurowy oraz oprogramowanie. W ramach swojej działalności prowadzą bezpłatne szkolenia e-learningowe m.in. z zakresu informatyki, zarządzania zasobami ludzkimi, szkoleń zawodowych oraz przedmiotowych.

Wioski Internetowe⁵

- **Liczba punktów zakładana: 630**
- **Liczba punktów zrealizowana: 631**
- **Liczba punktów zidentyfikowanych na potrzeby inwentaryzacji: 631**

⁴ <http://www.edukacjaonline.pl>

⁵ <http://www.wioskainternetowa.pl>

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- **Lokalizacja / zasięg: cała Polska**
- **Liczba punktów, do których wysłano zaproszenie do wypełnienia kwestionariusza: wszystkie zidentyfikowane**
- **Liczba punktów, z których uzyskano odpowiedzi: 108**

Projekt „Wioska internetowa – kształcenie na odległość na terenach wiejskich” był realizowany w latach 2007-2008 w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich, Działanie 2.1a, przez Fundację Regionalnej Agencji Promocji Zatrudnienia w partnerstwie z Przedsiębiorstwem Telekomunikacyjnym Optoland S.A. Celem projektu było wsparcie społeczności lokalnych na wsi poprzez ułatwienie dostępu do edukacji i promowanie idei kształcenia przez całe życie. Projekt zakładał utworzenie ogólnopolskiej sieci 630 centrów kształcenia na odległość, jako głównych ośrodków działalności oświatowej w miejscach ich lokalizacji. Centra zostały wyposażone w sprzęt komputerowy (5-15 stanowisk komputerowych na ośrodek) i teleinformatyczny z dostępem do Internetu oraz pakiet oprogramowania edukacyjnego, w tym m.in. encyklopedie, słowniki i atlasy. W ramach projektu udostępniano platformę e-Learning z pakietami podstawowych szkoleń. Z usług centrów kształcenia może korzystać każda osoba zamieszkująca teren wiejski, zainteresowana uzupełnianiem i poszerzaniem swojej wiedzy, podnoszeniem swoich kompetencji lub zdobywaniem nowych kwalifikacji.

Biblioteki⁶

- **Liczba punktów zakładana: nieznana (różne źródła finansowania)**
- **Liczba punktów zrealizowana: nieznana**
- **Liczba punktów zidentyfikowanych na potrzeby inwentaryzacji: 3567**
- **Lokalizacja / zasięg: cała Polska**
- **Liczba punktów, do których wysłano zaproszenie do wypełnienia kwestionariusza: wszystkie zidentyfikowane**
- **Liczba punktów, z których uzyskano odpowiedzi: 1410**

Punkty publicznego dostępu do Internetu lokalizowane w bibliotekach powstały z różnych źródeł finansowania. Część powstała w ramach programów rządowych (m.in. programu IKONKA, w ramach którego powstawały czytelnie internetowe zwłaszcza w niewielkich miejscowościach na terenach wiejskich, gdzie dostęp do sieci Internet jest w znacznym stopniu ograniczony), innych przedsięwzięć komercyjnych (m.in. program „Orange dla bibliotek” kierowany do gminnych bibliotek publicznych prowadzonych przez jednostki

⁶ <http://www.biblioteki.org>, <http://www.msw.gov.pl/portal/pl/284/4590/>

samorządu terytorialnego oraz program „Pracownie Orange”). Znaczna część punktów powstała bez wykorzystania zewnętrznych źródeł finansowania – koszty budowy punktów ponosiła biblioteka czasem otrzymując zewnętrzne wsparcie (polegające np. na dostarczeniu zestawów komputerowych). Ze względu na różne mechanizmy finansowania takich punktów niemożliwe jest oszacowanie liczebności PIAP w tej grupie – punkty takie mogą znajdować się w dowolnej bibliotece oraz dowolnej filii biblioteki.

Rozbudowa infrastruktury szerokopasmowego dostępu do Internetu i sieci PIAP w województwie warmińsko-mazurskim⁷

- **Liczba punktów zakładana: według dokumentacji projektu, produkty projektu miały być dostarczone do 292 miejscowości i zainstalowane łącznie w 535 lokalizacjach**
- **Liczba punktów zrealizowana: nieznana**
- **Liczba punktów zidentyfikowanych na potrzeby inwentaryzacji: 100**
- **Lokalizacja / zasięg: województwo warmińsko-mazurskie**
- **Liczba punktów, do których wysłano zaproszenie do wypełnienia kwestionariusza: wszystkie zidentyfikowane**
- **Liczba punktów, z których uzyskano odpowiedzi: 16**

Projekt „Rozbudowa infrastruktury szerokopasmowego dostępu do Internetu i sieci PIAP w województwie warmińsko-mazurskim” realizowany był przez Samorząd Województwa Warmińsko-Mazurskiego w partnerstwie ze 119 gminami i 19 powiatami z terenu województwa. Za koordynację działań w projekcie odpowiadała Krajowa Agencja Informacyjna „Info” sp. z o.o., a wykonawcą było konsorcjum firm Sprint sp. z o.o. oraz SAD sp. z o.o. Projekt realizowany był z środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2007-2013. Realizacja projektu wynikała z potrzeby stworzenia możliwości nabycia nowych umiejętności przez mieszkańców gmin, na terenie których projekt był wdrażany, poprzez ułatwienie im dostępu do Internetu oraz technologii ICT. Produkty projektu miały zostać dostarczone do 292 miejscowości i zainstalowane łącznie w 535 lokalizacjach. Projekt obejmował:

- rozbudowę Data Center (Centrum Zarządzania Siecią) w Olsztynie,
- budowę bezpiecznej infrastruktury sieciowej zabezpieczającej punkty dostępu do sieci Internetu PIAP, infomaty oraz telecentra, poprzez budowę bezpiecznych kanałów komunikacyjnych,
- uruchomienie 640 PIAP w tym 290 infomatów,
- utworzenie 33 telecentrów,

⁷ <http://piap.warmia.mazury.pl>



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- rozbudowę dostępu do sieci szerokopasmowej o 290 hotspotów.



2 OPIS WYNIKÓW

2.1 Metodyka

W ramach projektu wykorzystane zostały następujące metody badawcze:

1. Przeprowadzenie analizy dokumentów zastanych (*desk research*)
2. Przeprowadzenie indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) / indywidualnych wywiadów telefonicznych z operatorami PIAP
3. Przeprowadzenie badania ilościowego metodą CAWI operatorów PIAP należących do następujących sieci:
 - a. Wioski Internetowe
 - b. Gminne Centra Informacji
 - c. Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowych na Wsi
 - d. Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach
 - e. biblioteki

W celu zapewnienia rzetelności uzyskanych informacji, pozyskania najpełniejszego materiału badawczego, adekwatności zastosowanych narzędzi oraz formułowania poprawnych logicznie wniosków Wykonawca przeprowadził badanie ewaluacyjne zgodnie z zasadami triangulacji metod analizy:

Triangulacja (wykorzystanie różnych metod analizy) – zapewnia pozyskanie możliwie najpełniejszego materiału badawczego, jednocześnie stanowiąc narzędzie weryfikacji uzyskanych danych i informacji. Wykorzystanie danych pochodzących z różnych źródeł, zbieranych różnymi metodami i przez różnych badaczy daje gwarancję otrzymania wiarygodnych informacji i wyczerpujących wyników, a w efekcie – sformułowania wniosków poprawnych pod względem logicznym i metodycznym. Zakładane cele ewaluacji i szeroki zakres pytań ewaluacyjnych wymagają, by triangulacja odbywała się na kilku poziomach równocześnie:

- na poziomie metod zbierania danych – ze względu na specyfikę badania i konieczność uzyskania całościowej perspektywy dającej pełne, kompleksowe i pogłębione zrozumienie tematu wykorzystywane są różnorodne metody jakościowe, m.in. analiza danych zastanych i pogłębione wywiady indywidualne/telefoniczne oraz metody ilościowe (badanie CAWI);
- na poziomie źródeł danych – jak w przypadku wszystkich badań ewaluacyjnych należy brać pod uwagę zarówno zalety, jak i ograniczenia typowe dla różnego rodzaju źródeł

danych, dlatego wykorzystywane są zarówno dane zastane, jak i dane pierwotne, zebrane w trakcie badania;

- na poziomie zespołu badawczego – realizacja badania przez doświadczony zespół badawczy, co pozwala zminimalizować wpływ badacza na osiągnięte wyniki poprzez wzajemną kontrolę realizacji, a także weryfikację i konfrontację dokonywanych analiz i formułowanych wniosków.

Po zakończeniu czynności badawczych, na etapie analizy danych, zastosowano metody umożliwiające agregację danych pochodzących z różnych źródeł, co zapewnia uspoźnienie wyników. Do podstawowych metod należą:

- jakościowa analiza treści,
- ilościowa analiza treści,
- ilościowa oraz jakościowa analiza danych pochodzących z wywiadów pogłębionych.

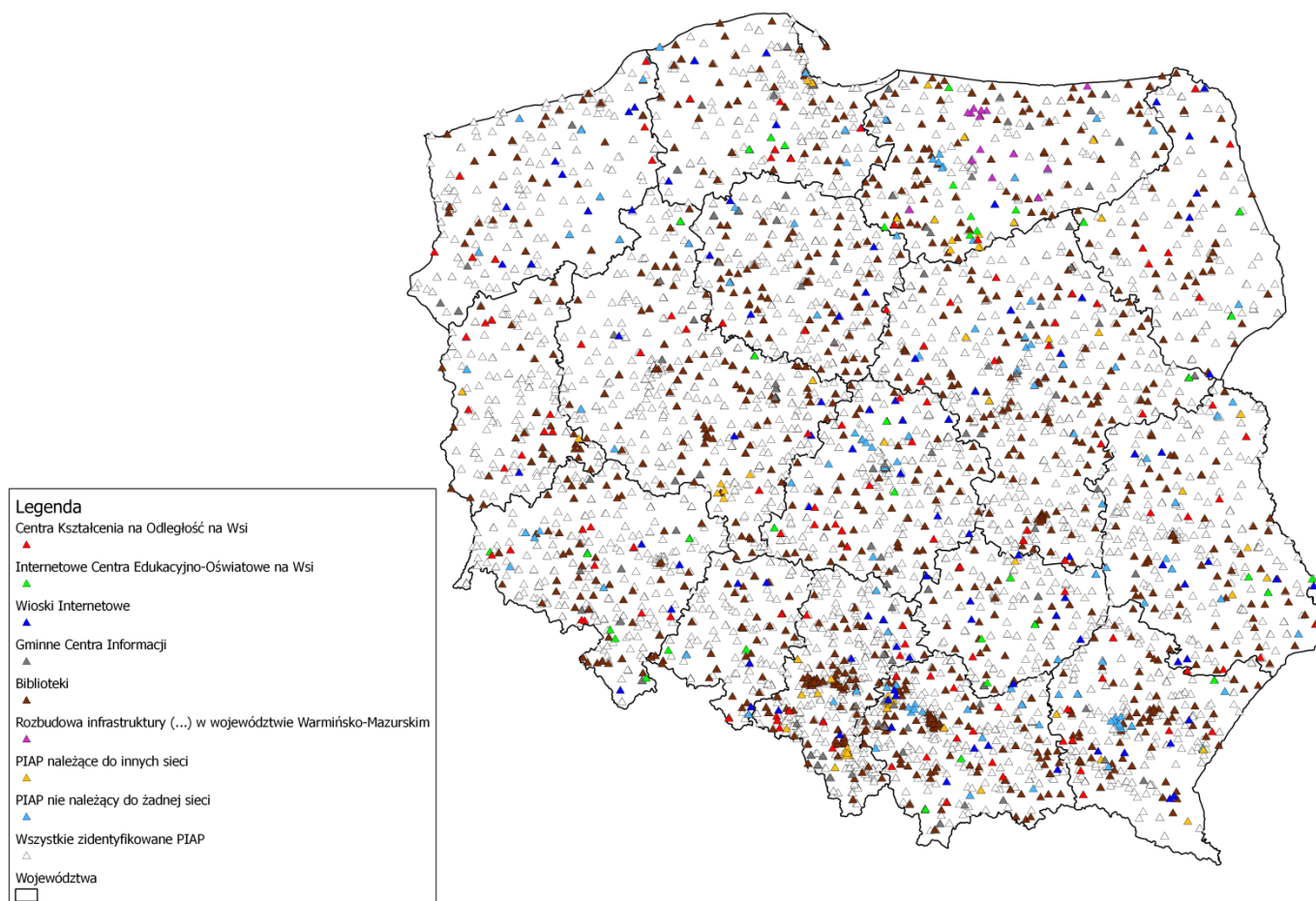
Szczegółowy opis metodyki badania zamieszczono w aneksie A.

2.2 Analiza wyników

Analizie poddano odpowiedzi otrzymane od 1862 PIAP, które wypełniły ankietę w wymaganym terminie, umożliwiającym opracowanie wyników. W elektronicznym rejestrze informacji charakteryzujących PIAP uwzględniono również informacje otrzymane od jednostek, które wypełniły ankietę po zakończeniu analizy. Rejestr zawiera dane dotyczące 2890 PIAP.

Na poniższej mapce zaznaczono lokalizacje geograficzne PIAP zidentyfikowanych na potrzeby badania; wyróżniono jednostki, które udzieliły odpowiedzi i zaznaczono ich przynależność do sieci PIAP. Odrębne mapki dla poszczególnych sieci, jak również odrębne mapki dla zbioru PIAP zidentyfikowanych i dla zbioru PIAP, które udzieliły odpowiedzi, załączono do niniejszego raportu

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 1. Lokalizacja PIAP zidentyfikowanych oraz zbadanych
[źródło: opracowanie własne]

2.2.1 Grupy publicznych punktów dostępu do Internetu

Pytanie: **Do jakiej grupy publicznych punktów dostępu do Internetu należy PIAP?**

Tabela 1. PIAP z podziałem na przynależność do sieci

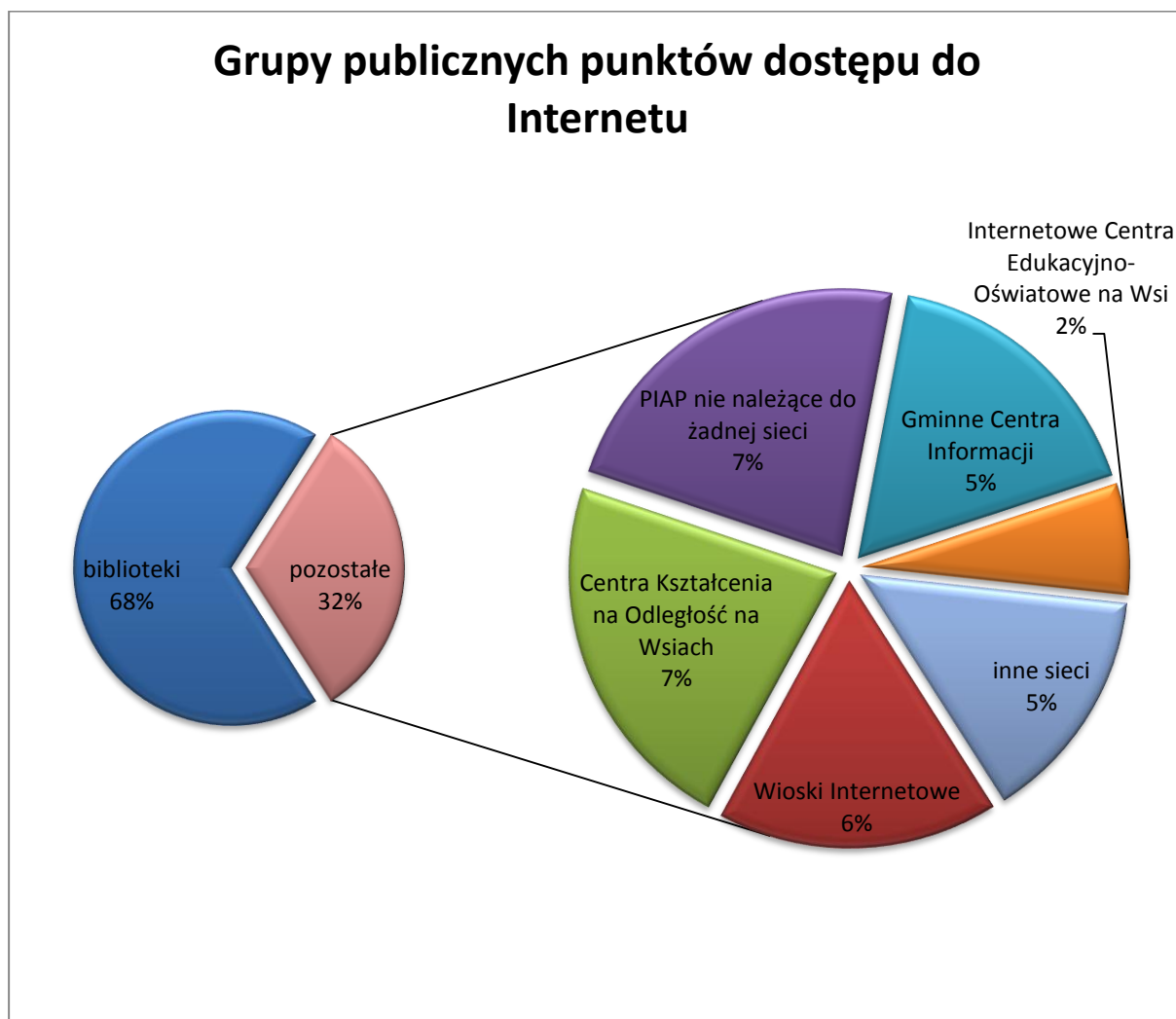
| Grupa PIAP | Liczba PIAP | % |
|--|-------------|--------|
| Biblioteki | 1267 | 68,05% |
| Wioski Internetowe | 101 | 5,42% |
| Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach | 132 | 7,09% |
| PIAP nie należące do żadnej sieci | 136 | 7,30% |
| Gminne Centra Informacji | 101 | 5,42% |
| Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi | 40 | 2,15% |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|------------|----|-------|
| inne sieci | 85 | 4,56% |
|------------|----|-------|

[źródło: opracowanie własne]

Najliczniej reprezentowaną grupą publicznych punktów dostępu do Internetu są te, które działają przy bibliotekach publicznych. W badanej grupie PIAP było 1267 jednostek tego typu, co stanowi ponad 68% wszystkich przebadanych respondentów. Udział pozostałych sieci PIAP wynosi od 5-7%, z wyjątkiem Internetowych Centrów Edukacyjno-Oświatowych reprezentowanych przez ok 2% ogólnej liczby respondentów. Ponadto 7% jednostek nie zadeklarowało przynależności do żadnej z sieci.



Rysunek 2. Udział PIAP w sieciach
[źródło: opracowanie własne]



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.2 Lokalizacja PIAP

Pytanie: **Gdzie zlokalizowany jest PIAP – dane teleadresowe?**

Tabela 2. Liczebność PIAP w podziale na województwa.

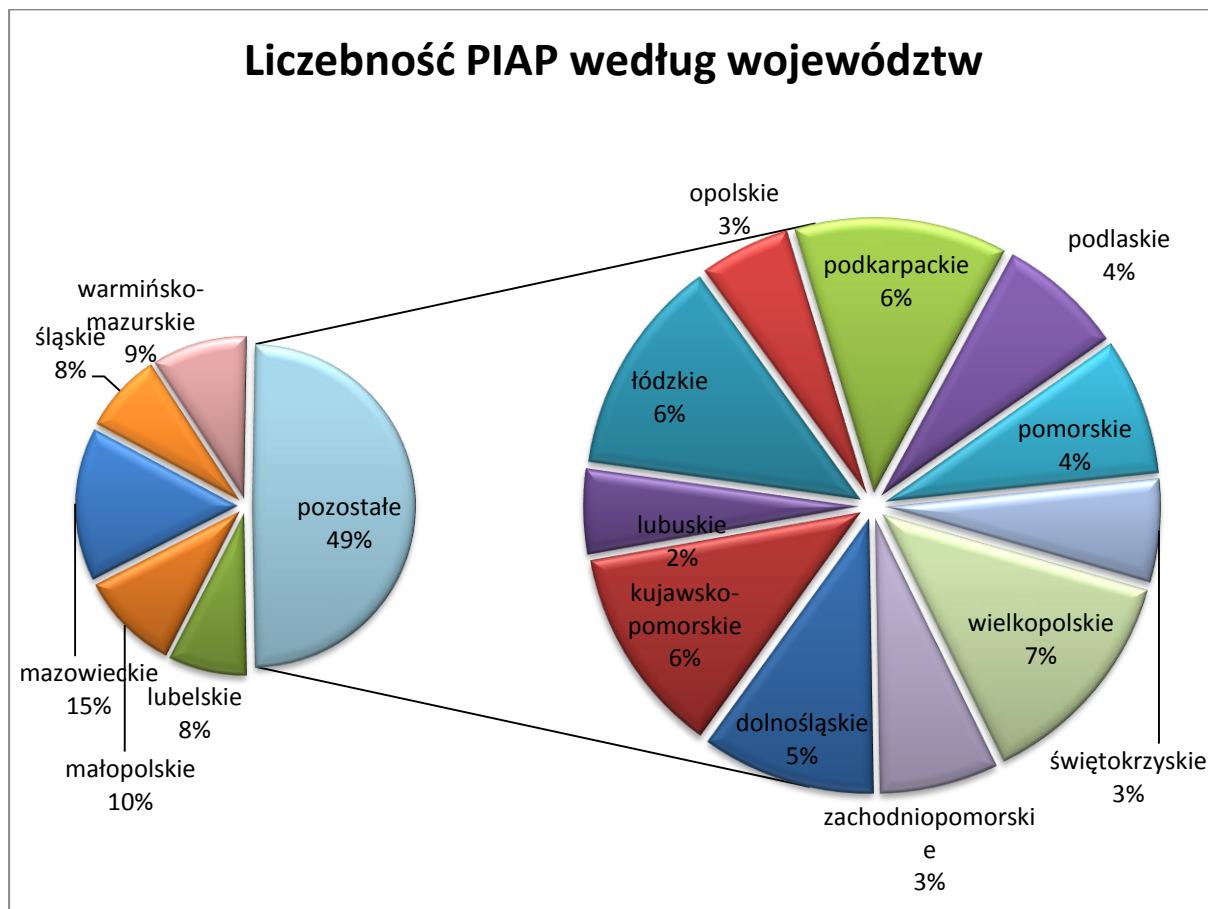
| Województwo | Liczba PIAP | % PIAP | Liczba PIAP / 1000 mieszkańców* |
|---------------------|-------------|--------|---------------------------------|
| dolnośląskie | 94 | 5,05% | 0,03 |
| kujawsko-pomorskie | 113 | 6,07% | 0,05 |
| lubelskie | 145 | 7,79% | 0,07 |
| lubuskie | 46 | 2,47% | 0,05 |
| łódzkie | 118 | 6,34% | 0,05 |
| małopolskie | 186 | 9,99% | 0,06 |
| mazowieckie | 285 | 15,31% | 0,05 |
| opolskie | 49 | 2,63% | 0,05 |
| podkarpackie | 116 | 6,23% | 0,06 |
| podlaskie | 68 | 3,65% | 0,06 |
| pomorskie | 74 | 3,97% | 0,03 |
| śląskie | 149 | 8,00% | 0,03 |
| świętokrzyskie | 56 | 3,01% | 0,04 |
| warmińsko-mazurskie | 176 | 9,45% | 0,12 |
| wielkopolskie | 123 | 6,61% | 0,03 |
| zachodniopomorskie | 64 | 3,44% | 0,04 |

*Liczba PIAP na 1000 mieszkańców uwzględnia tylko PIAP, które odpowiedziały na ankietę

[źródło: opracowanie własne]

W badanej próbie najliczniej reprezentowane były publiczne punkty dostępu do Internetu zlokalizowane w województwie mazowieckim, najmniej licznie – zlokalizowane w województwie lubelskim. Ponad 50% PIAP znajduje się w pięciu województwach: mazowieckim – ok. 15%, małopolskim – ok. 10%, warmińsko-mazurskim ok. 9% oraz lubelskim i śląskim po ok. 8%. Z pozostałych dwunastu województw stosunkowo dużo PIAP zlokalizowano w wielkopolskim, kujawsko-pomorskim, podkarpackim i łódzkim (po ok. 6%).

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 3. Udział PIAP w poszczególnych województwach
[źródło: opracowanie własne]

Liczebność PIAP w podziale na poszczególne województwa koresponduje bezpośrednio z liczbą mieszkańców tych województw. Dla większości z nich, wartość wskaźnika struktury (udział procentowy) jest zbliżona do udziału ludności zamieszkujących dany region w populacji kraju. W przypadku dwóch województw: śląskiego oraz warmińsko-mazurskiego widać znaczną dysproporcję w udziale PAIP (+/- 4-6 pkt%) w stosunku do udziału liczby ludności. Dla pozostałych województw różnice te są znacznie niższe.

Tabela 3. Ludność Polski w podziale na województwa według stanu na 31.12.2010 r.

| Województwo | Ludność | % ludności kraju |
|--------------------|-----------|------------------|
| dolnośląskie | 2 877 840 | 7,53% |
| kujawsko-pomorskie | 2 069 543 | 5,42% |
| lubelskie | 2 151 895 | 5,63% |
| lubuskie | 1 011 024 | 2,65% |
| łódzkie | 2 534 357 | 6,63% |
| małopolskie | 3 310 094 | 8,67% |

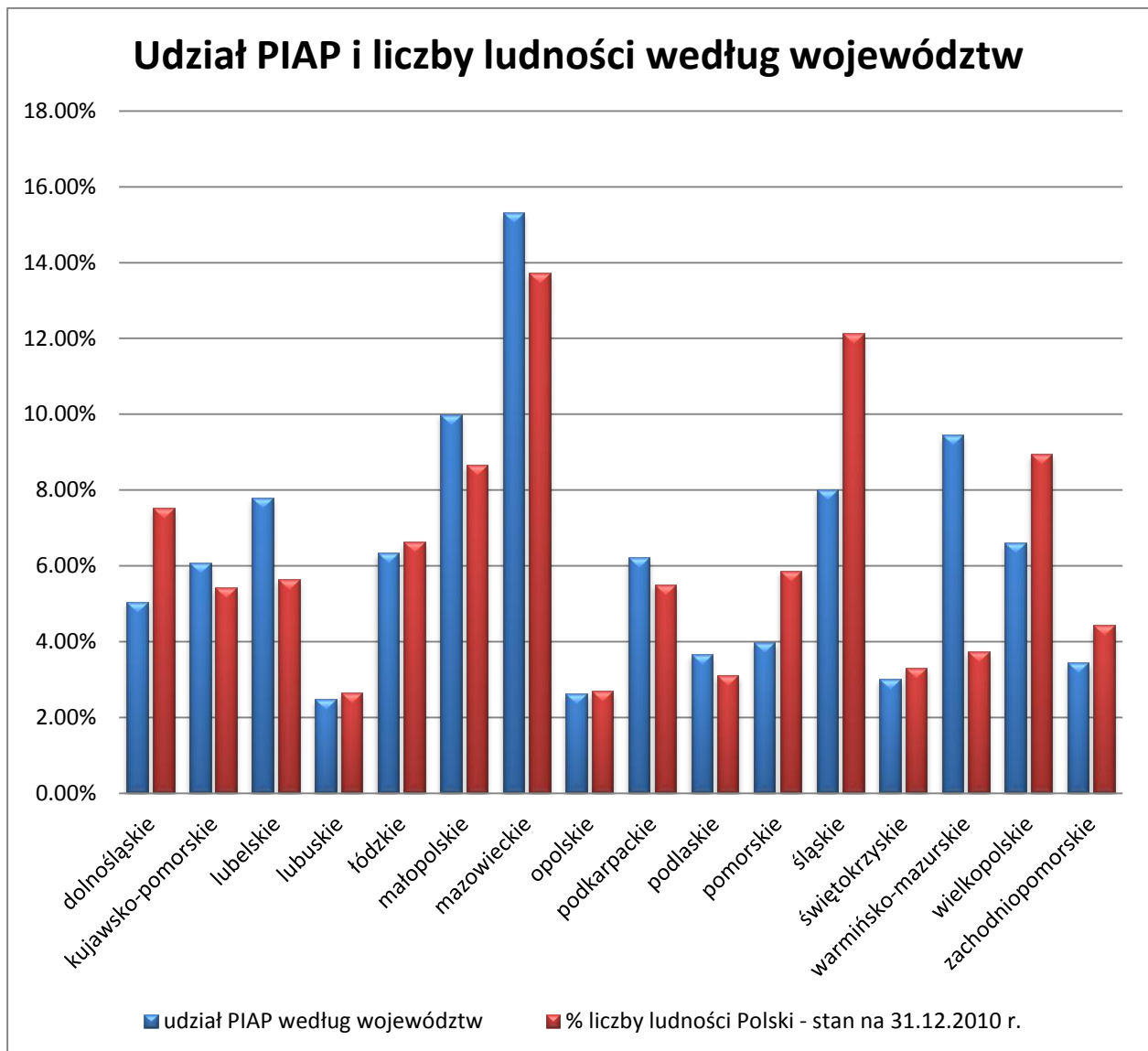


Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|---------------------|-----------|--------|
| mazowieckie | 5 242 911 | 13,72% |
| opolskie | 1 028 585 | 2,69% |
| podkarpackie | 2 103 505 | 5,51% |
| podlaskie | 1 188 329 | 3,11% |
| pomorskie | 2 240 319 | 5,86% |
| śląskie | 4 635 882 | 12,14% |
| świętokrzyskie | 1 266 014 | 3,31% |
| warmińsko-mazurskie | 1 427 241 | 3,74% |
| wielkopolskie | 3 419 426 | 8,95% |
| zachodniopomorskie | 1 693 072 | 4,43% |

[źródło: GUS]



Rysunek 4. Udział PIAP i ludności w podziale na województwa

[źródło: opracowanie własne z wykorzystaniem danych GUS]



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.3 Wielkość miejscowości, w jakiej działa PIAP

Pytanie: **Typ miejscowości, w jakiej zlokalizowany jest PIAP**

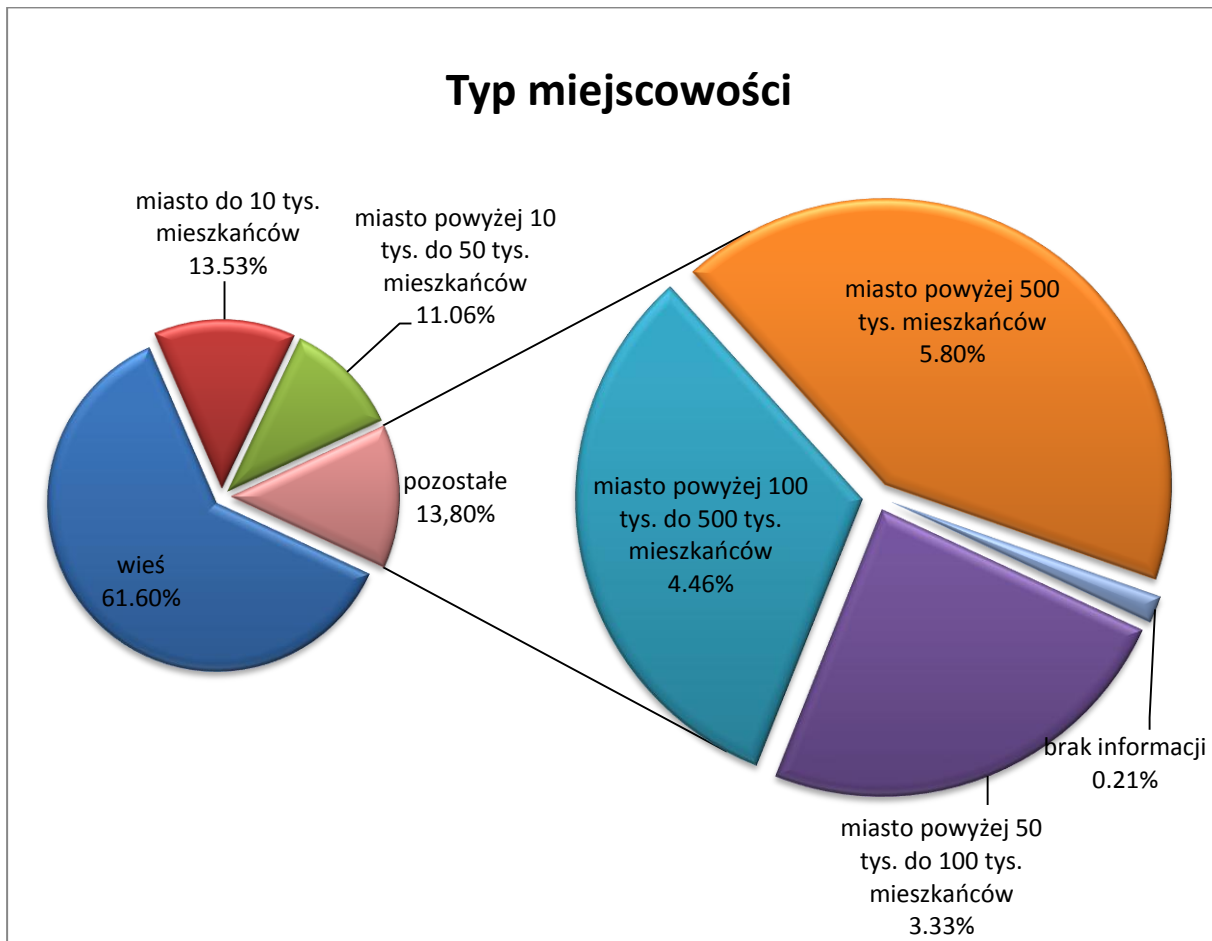
Tabela 4. Liczebność PIAP w podziale na wielkość miejscowości

| Typ miejscowości | Liczba PIAP |
|---|-------------|
| wieś | 1147 |
| miasto do 10 000 mieszkańców | 252 |
| miasto powyżej 10 000 do 50 000 mieszkańców | 206 |
| miasto powyżej 50 000 do 100 000 mieszkańców | 62 |
| miasto powyżej 100 000 do 500 000 mieszkańców | 83 |
| miasto powyżej 500 000 mieszkańców | 108 |
| brak informacji | 4 |

[źródło: opracowanie własne]

Większość publicznych punktów dostępu do Internetu zlokalizowana jest w miejscowościach posiadających status wsi (61,6%). W miejscowościach do 10 000 mieszkańców oraz powyżej do 50 000 znajduje się odpowiednio 13,5% i 11,1% ogólnej liczby placówek. Łącznie na wsi, małych i średnich miejscowościach funkcjonuje ponad 86% wszystkich PIAP.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 5. Udział liczebności PIAP w podziale na wielkość miejscowości
[źródło: opracowanie własne]

2.2.4 Przeznaczenie lokalu, w którym mieści się PIAP

Pytanie: Jakie jest przeznaczenie lokalu, w którym mieści się PIAP?

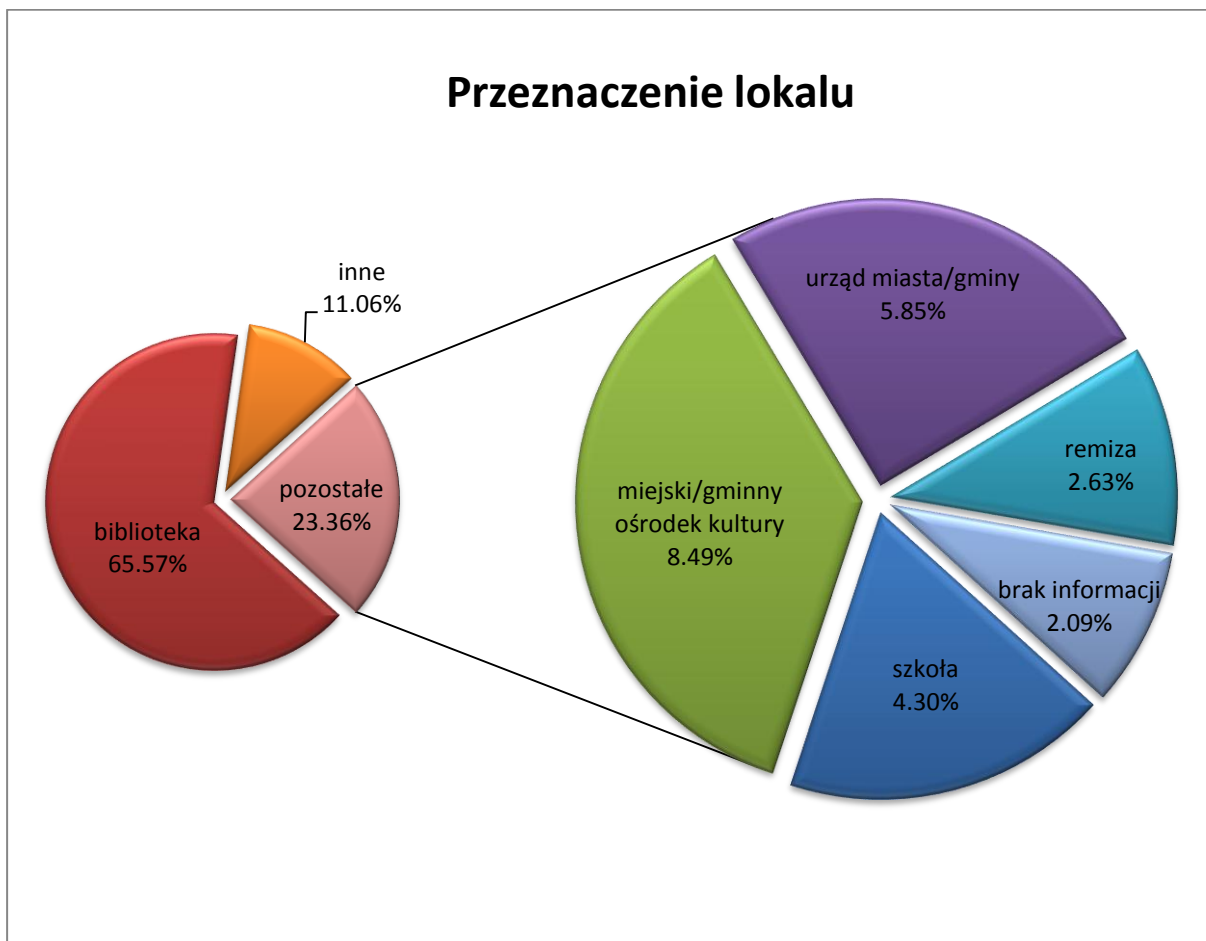
Tabela 5. Liczebność PIAP w podziale na typ lokalu

| Przeznaczenie lokalu | Liczba PIAP |
|--------------------------------|-------------|
| szkoła | 80 |
| biblioteka | 1221 |
| miejski/gminny ośrodek kultury | 158 |
| urząd miasta/gminy | 109 |
| remiza | 49 |
| inne | 206 |
| brak informacji | 39 |

[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Najczęściej PIAP są zlokalizowane w bibliotekach (ponad 65%). Poza bibliotekami publiczne punkty dostępu do Internetu najczęściej organizowane są w lokalach miejskich/gminnych ośrodkach kultury (8,49%) oraz w pomieszczeniach należących bezpośrednio do urzędów jednostek samorządu terytorialnego (5,85%). W pomieszczeniach szkół znajduje się niewiele ponad 4,3% ogólnej liczby PIAP.



Rysunek 6. Udział liczebności PIAP w podziale na typ lokalu
[źródło: opracowanie własne]

2.2.5 Rok rozpoczęcia działalności PIAP

Pytanie: W którym roku rozpoczął działanie PIAP?



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

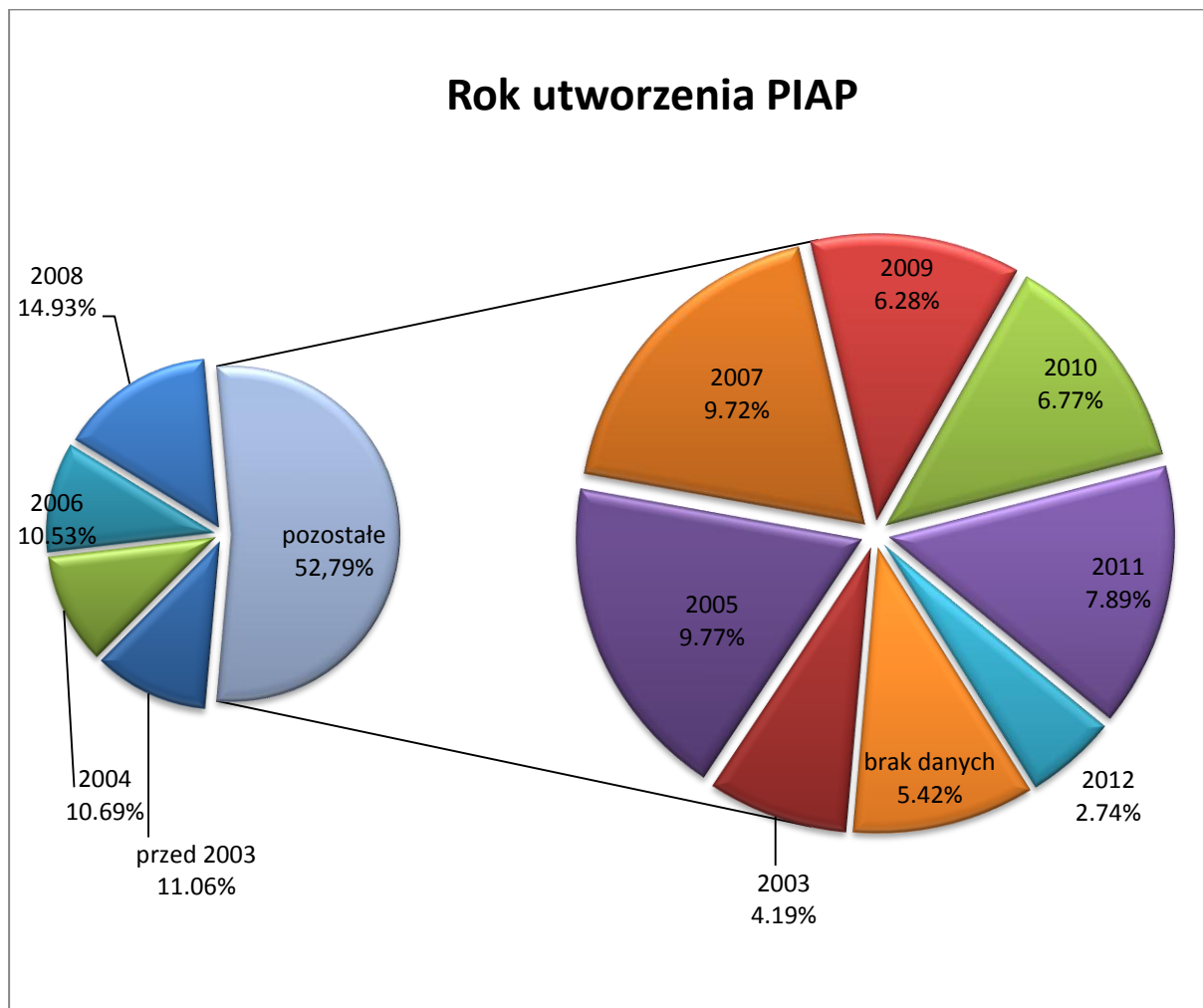
Tabela 6. Liczebność PIAP w podziale na rok utworzenia

| Rok utworzenia PIAP | Liczba PIAP | Liczba skumulowana |
|---------------------|-------------|--------------------|
| przed 2003 | 206 | 206 |
| 2003 | 78 | 284 |
| 2004 | 199 | 483 |
| 2005 | 182 | 665 |
| 2006 | 196 | 861 |
| 2007 | 181 | 1042 |
| 2008 | 278 | 1320 |
| 2009 | 117 | 1437 |
| 2010 | 126 | 1563 |
| 2011 | 147 | 1710 |
| 2012 | 51 | 1761 |
| brak danych | 101 | 1862 |

[źródło: opracowanie własne]

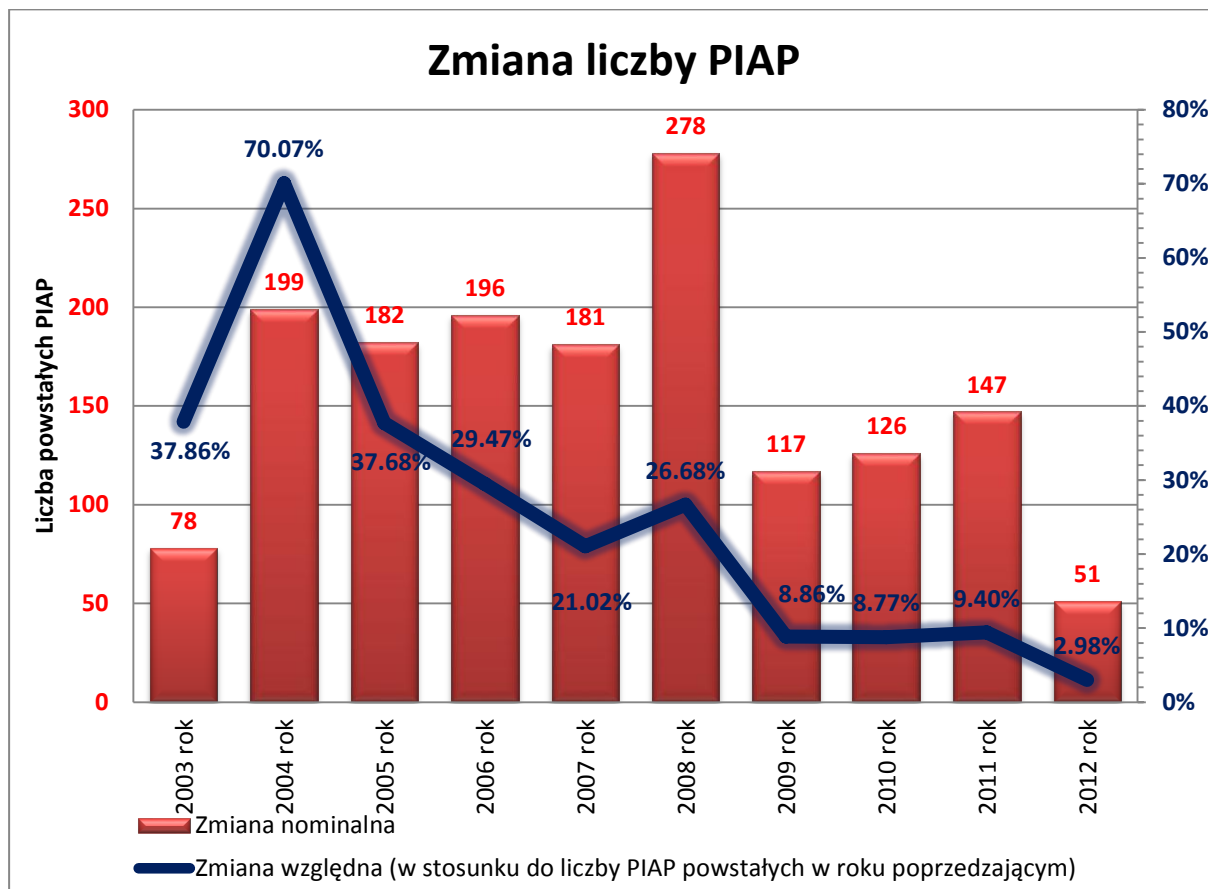
Zdecydowana większość, bo ok. 90%, obecnie funkcjonujących publicznych punktów dostępu do Internetu powstała po roku 2003. Znaczny przyrost liczby PIAP nastąpił w latach 2004-2008 (rocznie liczba placówek wzrastała od 9% do blisko 15% ich łącznej liczby). W badanej próbie respondentów łącznie w tym okresie przybyło 1036 lokalizacji, co stanowi ponad 56% ankietowanych PIAP. Dynamiczny rozwój sieci publicznych punktów dostępu do Internetu należy wiązać z intensywnym wydatkowaniem funduszy unijnych (Sektorowy Program Operacyjny Rozwój Zasobów Ludzkich i Regionalne Programy Operacyjne).

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 7. Rok utworzenia PIAP
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 8. Zmiany względne i bezwzględne liczby PIAP w poszczególnych latach
[źródło: opracowanie własne]

2.2.6 Tryb funkcjonowania PIAP

Pytanie: Przez ile przeciętnie godzin w ciągu tygodnia jest dostępny dla użytkowników PIAP?

Tabela 7. Dostępność PIAP (liczba godzin w tygodniu)

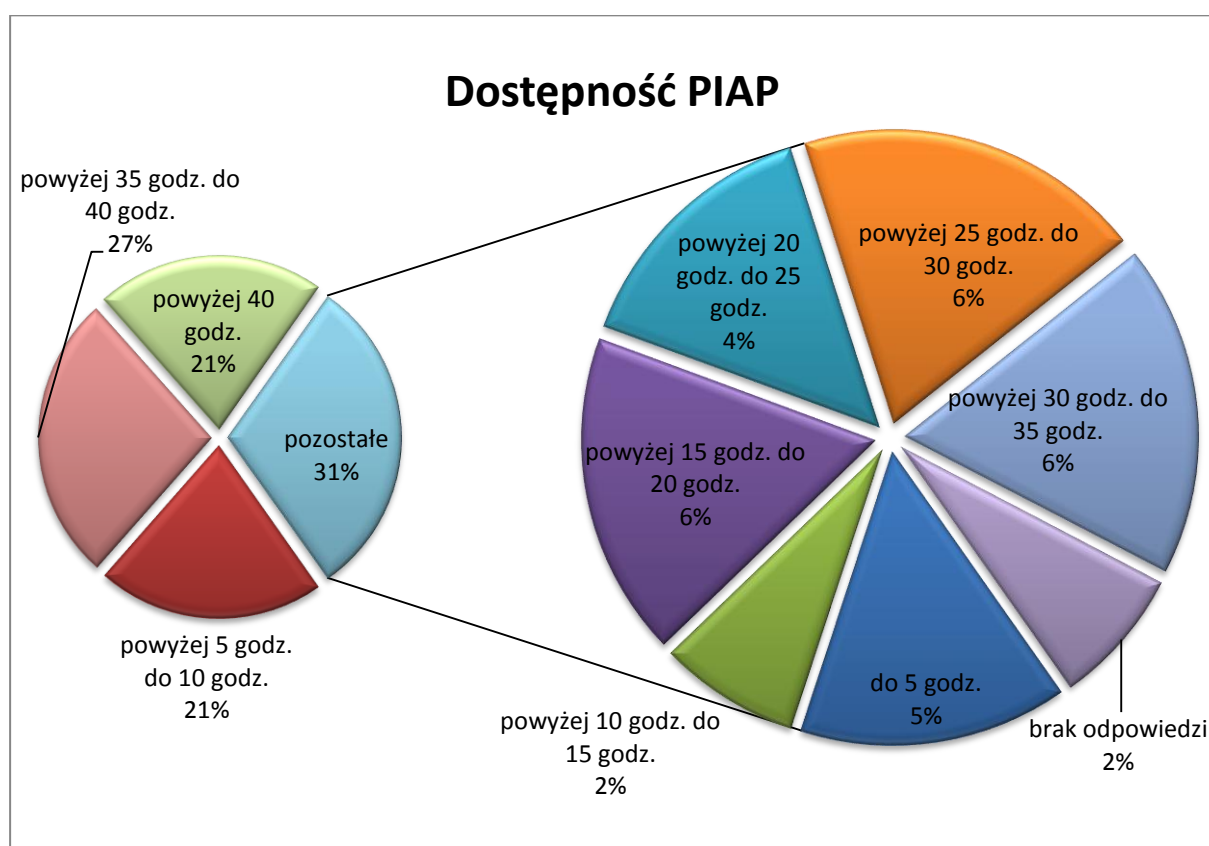
| Liczba godzin dostępności w tygodniu | Liczba PIAP | % |
|--------------------------------------|-------------|-----|
| do 5 | 84 | 5% |
| powyżej 5 do 10 | 396 | 21% |
| powyżej 10 do 15 | 44 | 2% |
| powyżej 15 do 20 | 101 | 5% |
| powyżej 20 do 25 | 82 | 4% |
| powyżej 25 do 30 | 109 | 6% |
| powyżej 30 do 35 | 104 | 6% |
| powyżej 35 do 40 | 501 | 27% |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|-----------------|-----|-----|
| powyżej 40 | 398 | 21% |
| brak odpowiedzi | 43 | 2% |

[źródło: opracowanie własne]

Większość z działających publicznych punktów dostępu do Internetu funkcjonuje do 40 godzin w ciągu tygodnia. Spośród badanych jednostek, blisko 1200 jest dostępna dla użytkowników przez 20 godzin i więcej. Odsetek PIAP otwartych w pełnym wymiarze etatowym (40 godzin) wynosi blisko 27% ogólnej ich liczby.



Rysunek 9. Dostępność PIAP – liczba godzin/tydzień
[źródło: opracowanie własne]

2.2.7 Dostępność dla użytkowników

Pytanie: W które dni tygodnia PIAP jest dostępny dla użytkowników?

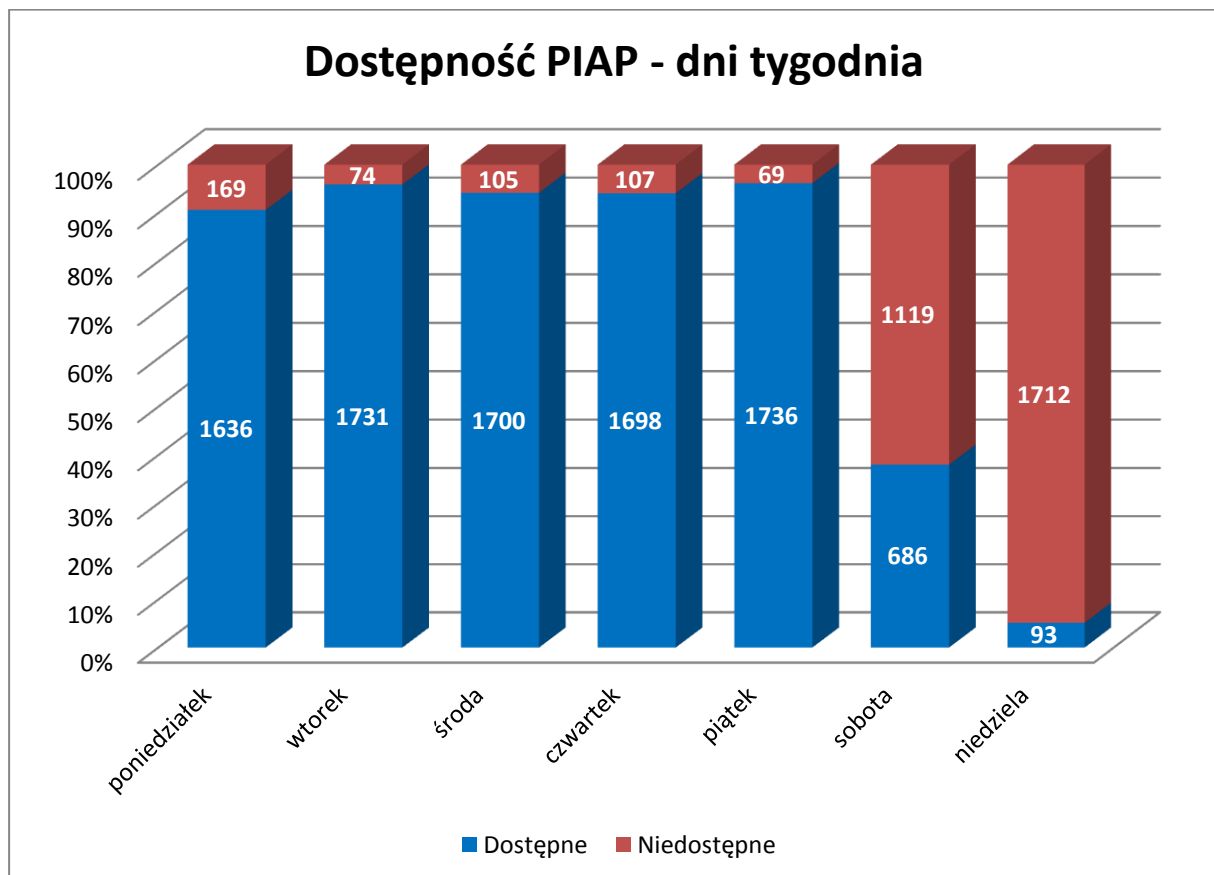
Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Tabela 8. Dostępność PIAP (dni tygodnia)

| Dzień tygodnia | Liczba PIAP dostępnych | Liczba PIAP niedostępnych |
|----------------|------------------------|---------------------------|
| poniedziałek | 1636 | 169 |
| wtorek | 1731 | 74 |
| środa | 1700 | 105 |
| czwartek | 1698 | 107 |
| piątek | 1736 | 69 |
| sobota | 686 | 1119 |
| niedziela | 93 | 1712 |

[źródło: opracowanie własne]

Większość publicznych punktów dostępu do Internetu udostępniona jest od poniedziałku do piątku (blisko 58%). Mniej niż 5 dni w tygodniu pracuje nieco ponad 11% placówek. Znacznie więcej, bo aż 24,49% wszystkich PIAP oferuje swoje usługi w trybie sześciodniowym, przy czym tym szóstym dniem najczęściej jest sobota. Tylko niespełna 5% respondentów odpowiedziało, że ich placówka otwarta jest również w niedzielę.



Rysunek 10. Dostępność PIAP – dni tygodnia
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Tabela 9. Dostępność PIAP – liczba dni w tygodniu

| Liczba dni dostępności w tygodniu | Liczba PIAP dostępnych | % |
|-----------------------------------|------------------------|--------|
| 1 dzień | 3 | 0,16% |
| 2 dni | 30 | 1,61% |
| 3 dni | 55 | 2,95% |
| 4 dni | 121 | 6,50% |
| 5 dni | 1074 | 57,68% |
| 6 dni | 456 | 24,49% |
| 7 dni | 66 | 3,54% |
| brak danych | 57 | 3,06% |

[źródło: opracowanie własne]

2.2.8 Przeciętna liczba użytkowników w miesiącu

Pytanie: *Ilu przeciętnie użytkowników korzysta z PIAP w miesiącu?*

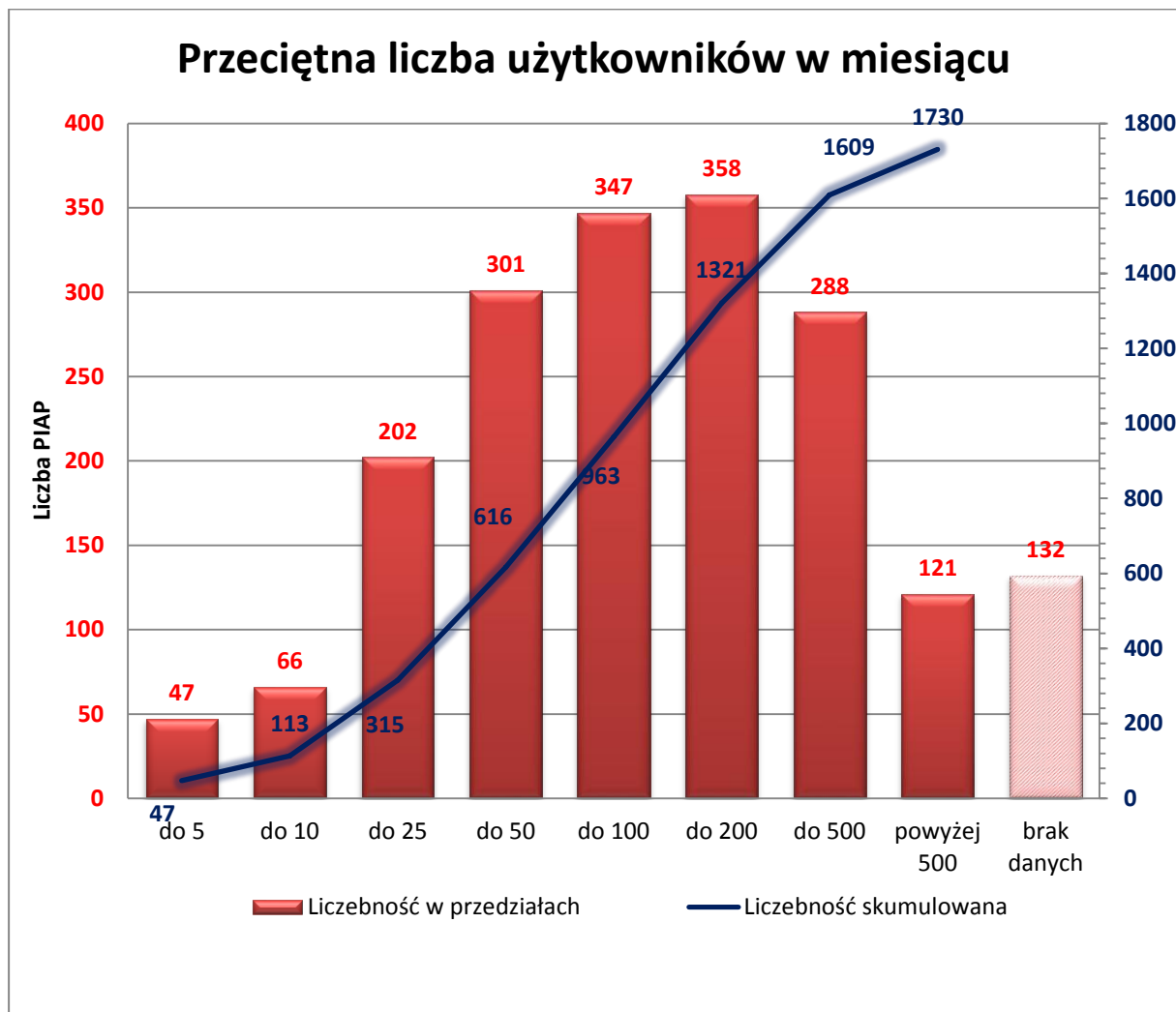
Tabela 10. Przeciętna liczba użytkowników PIAP w miesiącu

| Liczba użytkowników | Liczebność PIAP skumulowana | Liczebność PIAP w przedziałach | % PIAP |
|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------|
| do 5 | 47 | 47 | 3% |
| do 10 | 113 | 66 | 4% |
| do 25 | 315 | 202 | 11% |
| do 50 | 616 | 301 | 16% |
| do 100 | 963 | 347 | 19% |
| do 200 | 1321 | 358 | 19% |
| do 500 | 1609 | 288 | 15% |
| powyżej 500 | 1730 | 121 | 6% |
| brak danych | 132 | 132 | 7% |

[źródło: opracowanie własne]

W ponad 80% badanych publicznych punktach dostępu do Internetu średnia liczba użytkowników w miesiącu mieściła się w przedziale od 25 do 500. Respondenci najczęściej (w 358 przypadkach) wskazywali 200, jako wartość średnią odwiedzających. Powyżej 500 użytkowników miesięcznie wskazał jedynie co piętnasty ankietowany. Bardzo sporadyczne odwiedziny PIAP (do 25 osób miesięcznie) stwierdzono w 315 przypadkach, co stanowi blisko 17% przebadanej próby.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 11. Przeciętna liczba użytkowników w miesiącu
[źródło: opracowanie własne]

2.2.9 Liczba dostępnych zestawów komputerowych

Pytanie: Ile jest zestawów komputerowych dostępnych dla użytkowników w PIAP?

Tabela 11. Liczba zestawów komputerowych w PIAP

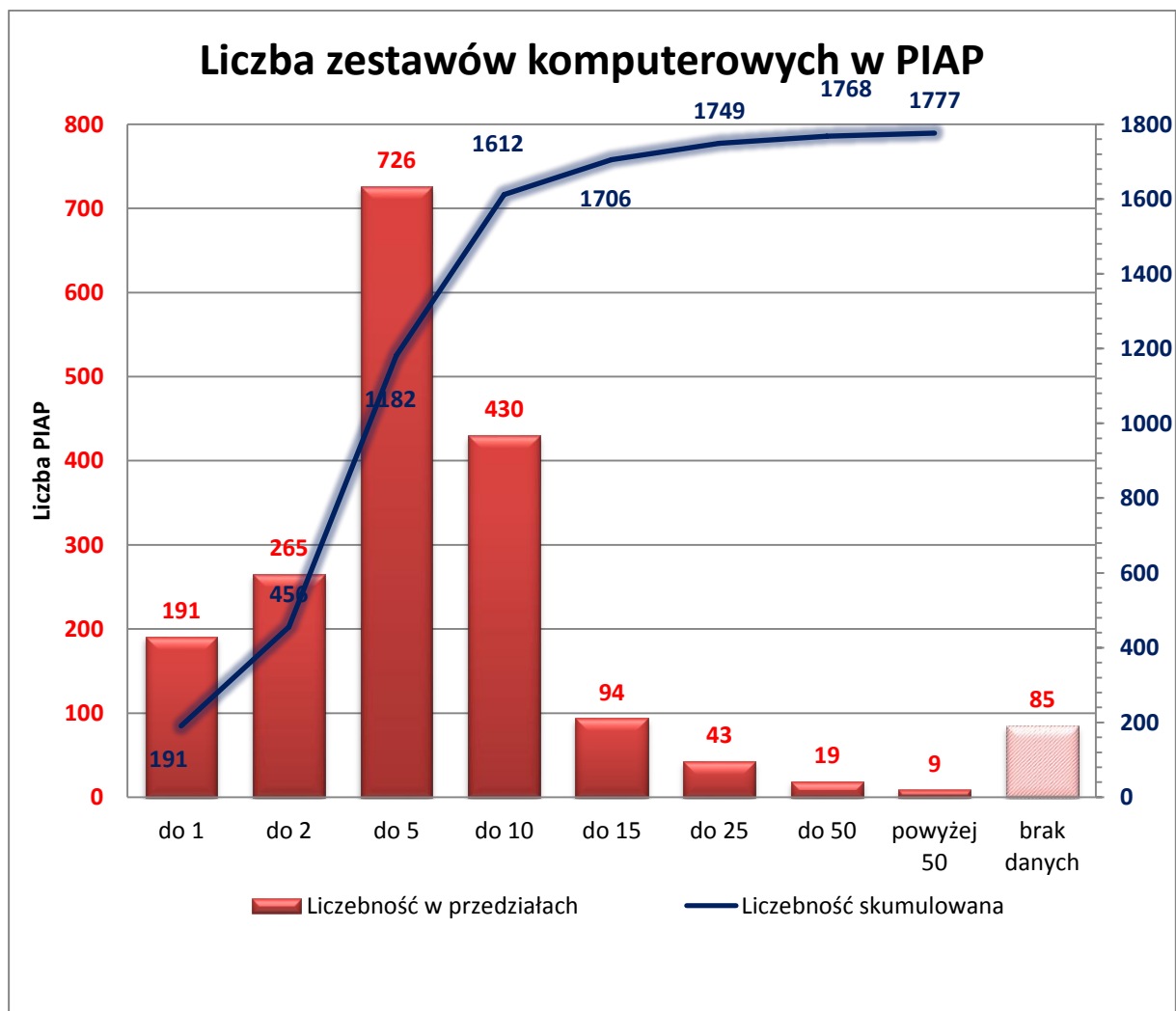
| Liczba zestawów komputerowych | Liczebność skumulowana | Liczebność w przedziałach | % PIAP |
|-------------------------------|------------------------|---------------------------|--------|
| do 1 | 191 | 191 | 10% |
| do 2 | 456 | 265 | 14% |
| do 5 | 1182 | 726 | 39% |
| do 10 | 1612 | 430 | 23% |
| do 15 | 1706 | 94 | 5% |
| do 25 | 1749 | 43 | 2% |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | | |
|-------------|------|----|----|
| do 50 | 1768 | 19 | 1% |
| powyżej 50 | 1777 | 9 | 0% |
| brak danych | 85 | 85 | 5% |

[źródło: opracowanie własne]

Ponad 60% respondentów odpowiedziało, że w ich placówce zainstalowanych jest nie więcej niż pięć zestawów komputerowych. Placówki wyposażone w nie więcej niż dziesięć komputerów stanowią już blisko 92% badanej próby. Na posiadanie powyżej 25 sztuk komputerów wskazano w 28 przypadkach, co stanowi niespełna 1,5% PIAP. Zdecydowanie wyższy jest odsetek placówek, w których zainstalowano jeden komputer – ponad 10% badanych jednostek.



Rysunek 12. Liczba zestawów komputerowych w PIAP
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.10 Średni wiek zestawu komputerowego

Pytanie: **Jaki jest orientacyjnie średni wiek zestawu komputerowego dostępnego dla użytkowników w PIAP?**

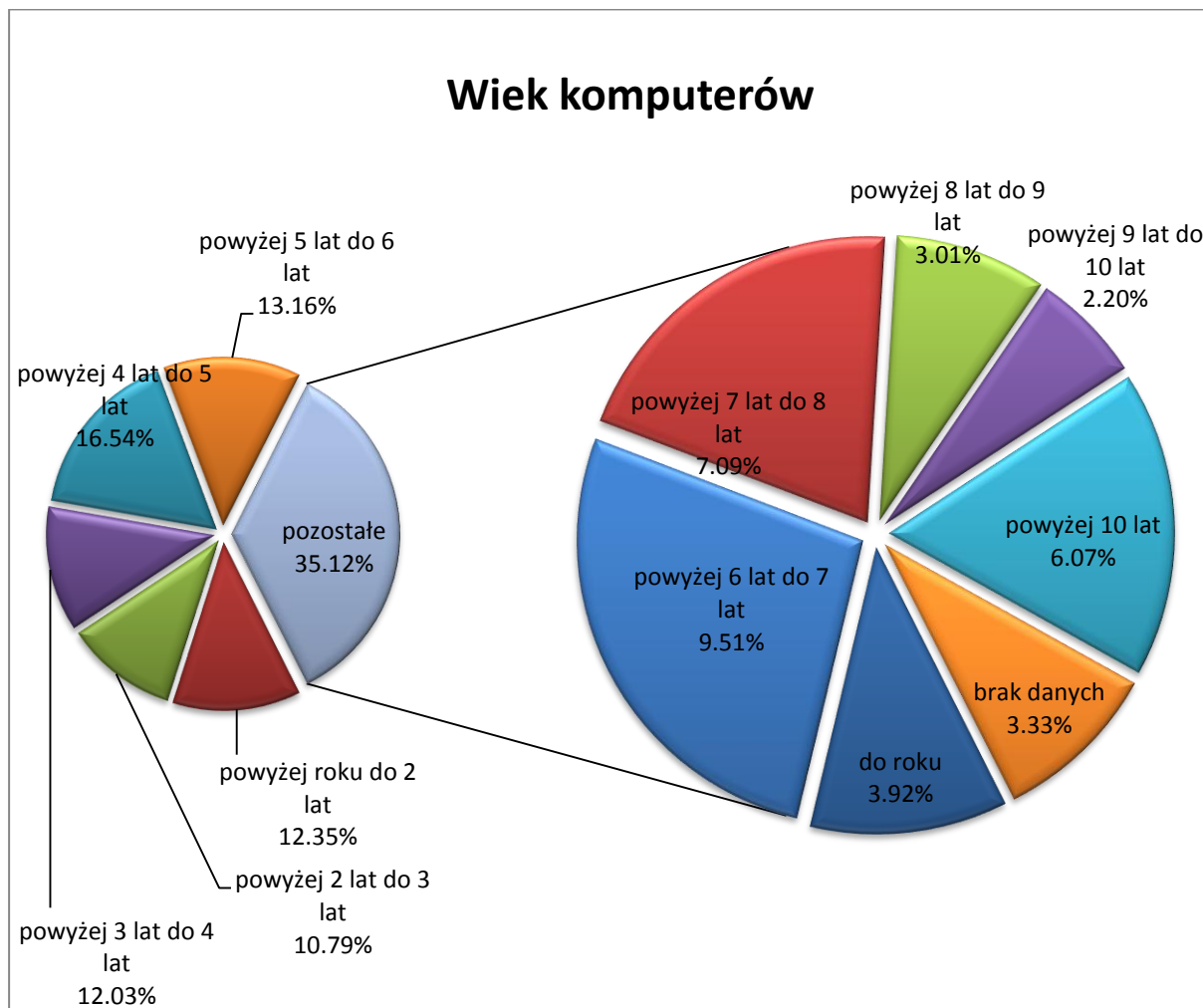
Tabela 12. Średni wiek zestawu komputerowego

| Wiek komputerów | Liczba PIAP | Liczba PIAP skumulowana |
|-------------------------|-------------|-------------------------|
| do roku | 73 | 73 |
| powyżej roku do 2 lat | 230 | 303 |
| powyżej 2 lat do 3 lat | 201 | 504 |
| powyżej 3 lat do 4 lat | 224 | 728 |
| powyżej 4 lat do 5 lat | 308 | 1036 |
| powyżej 5 lat do 6 lat | 245 | 1281 |
| powyżej 6 lat do 7 lat | 177 | 1458 |
| powyżej 7 lat do 8 lat | 132 | 1590 |
| powyżej 8 lat do 9 lat | 56 | 1646 |
| powyżej 9 lat do 10 lat | 41 | 1687 |
| powyżej 10 lat | 113 | 1800 |
| brak danych | 62 | 1862 |

[źródło: opracowanie własne]

Na pytanie o wiek zestawów komputerowych będących na wyposażeniu PIAP respondenci najczęściej wskazywali na przedział od 4 do 5 lat. Średnia wieku wyznaczona dla wszystkich badanych jednostek wynosi 4,77 lat. Na posiadanie zestawów młodszych niż 4 lata wskazało niespełna 40% ankietowanych, podczas gdy w ponad 36% PIAP zainstalowane są zestawy, sześćioletnie i starsze.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 13. Struktura wiekowa zestawów komputerowych w PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.11 Zainstalowane systemy operacyjne

Pytanie: Jakie systemy operacyjne są zainstalowane na komputerach dostępnych dla użytkowników w PIAP?

Tabela 13. Systemy operacyjne

| System operacyjny | Liczebność PIAP | % |
|-------------------|-----------------|--------|
| Windows 95/98 | 93 | 3,94% |
| Windows ME | 1 | 0,04% |
| Windows NT | 3 | 0,13% |
| Windows 2000 | 59 | 2,50% |
| Windows XP | 1149 | 48,67% |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|---------------------------|-----|--------|
| Windows Vista | 150 | 6,35% |
| Windows 7 | 507 | 21,47% |
| Windows 8 | 20 | 0,85% |
| Windows (wersja nieznana) | 71 | 3,01% |
| Linux | 185 | 7,84% |
| MacOS 7/8/9 | 6 | 0,25% |
| MacOS X | 58 | 2,46% |
| MacOS (wersja nieznana) | 29 | 1,23% |
| inny | 30 | 1,27% |

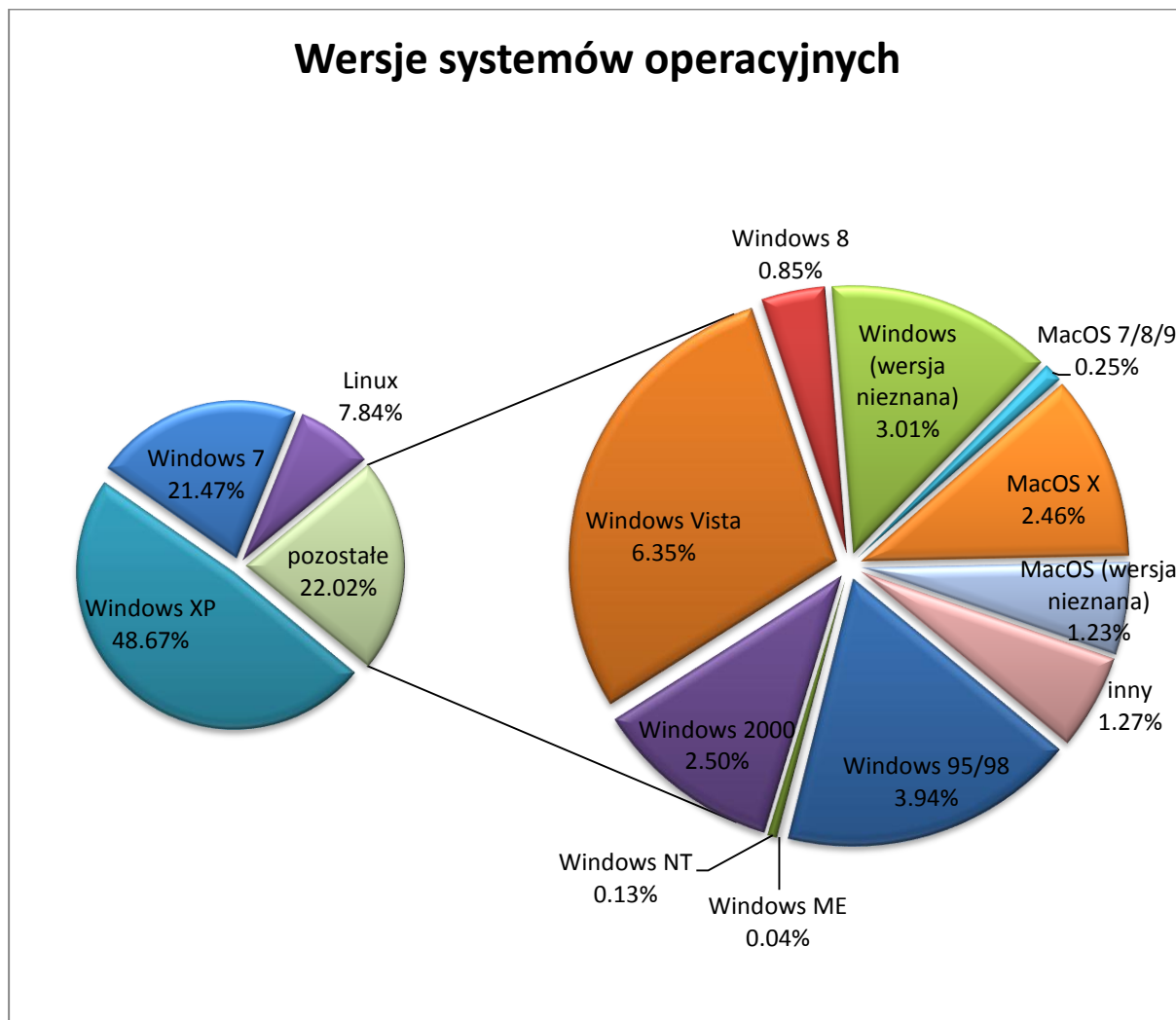
[źródło: opracowanie własne]

Z uwagi na to, że w większości przypadków sprzęt jest dostarczany do PIAP wraz z preinstalowanym systemem operacyjnym w strukturze dominują rozwiązania sprzed 4-5 lat, co koresponduje z wiekiem przeciętnego zestawu komputerowego. Blisko 50% stanowią jednostki zarządzane przez OS Windows XP. Ponad 21% pracuje pod kontrolą Windows 7. Stosunkowo nowych zestawów jest niewiele, tylko 0,85% platform obsługiwanych jest przez najnowszą wersję systemu Microsoft – Windows 8.

Z pozostałych rozwiązań konkurencyjnych w stosunku do systemów Microsoft największą popularnością cieszą się otwarte (*open source*) dystrybucje systemu Linux. Łącznie bezpłatnego oprogramowania używa się w blisko 8% PIAP. Znacznie mniejszą popularnością cieszą się platformy dostarczane z systemami MacOS koncernu Apple.

W części PIAP funkcjonują obok siebie więcej niż jedna wersja lub typ systemu operacyjnego. Niemniej jednak dominują rozwiązania firmy Microsoft, której produkty znajdują się w ponad 92% PIAP, które udzieliły odpowiedzi na pytanie.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 14. Wersje systemów operacyjnych
[źródło: opracowanie własne]

2.2.12 Urządzenia dodatkowe

Pytanie: Jakie dodatkowe urządzenia znajdują się na wyposażeniu PIAP?

Tabela 14. Liczba PIAP wyposażonych w urządzenia dodatkowe

| Rodzaj / Liczba szt. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | >5 | >0 | b.d. |
|---------------------------|----|-----|-----|----|----|----|----|------|------|
| drukarka | 0 | 620 | 197 | 62 | 33 | 13 | 24 | 949 | 913 |
| skaner | 14 | 288 | 54 | 7 | 5 | 0 | 5 | 359 | 1489 |
| kopiarka | 17 | 362 | 34 | 16 | 1 | 2 | 5 | 420 | 1425 |
| tablet | 12 | 96 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 101 | 1749 |
| urządzenie wielofunkcyjne | 7 | 854 | 106 | 34 | 12 | 9 | 10 | 1025 | 830 |
| aparat fotograficzny | 12 | 386 | 89 | 23 | 11 | 6 | 7 | 522 | 1328 |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|----|-----|----|---|---|---|---|-----|------|
| projektor multimedialny | 13 | 438 | 33 | 9 | 2 | 3 | 1 | 486 | 1363 |
|-------------------------|----|-----|----|---|---|---|---|-----|------|

[źródło: opracowanie własne]

Spośród respondentów, którzy odpowiedzieli na pytanie, blisko 51% zadeklarowało, że posiada przynajmniej jedną drukarkę dostępną w lokalu PIAP. W skaner wyposażonych jest już tylko nieco ponad 20% placówek. Zdecydowanie więcej publicznych punktów dostępu do Internetu udostępnia na rzecz klientów aparat fotograficzny i kopiarkę – odpowiednio 29% i 24%. W urządzenie wielofunkcyjne wyposażonych jest ok 56% PIAP. Rzadko natomiast w lokalu można skorzystać z tabletu, który posiada zaledwie nieco ponad 6% instytucji.

Tabela 15. PIAP wyposażone w urządzenia dodatkowe – struktura

| Liczba szt. – udział % | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | >5 | >0 | b.d. |
|---------------------------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| drukarka | 0,00% | 33,30% | 10,58% | 3,33% | 1,77% | 0,70% | 1,29% | 50,97% | 49,03% |
| skaner | 0,75% | 15,47% | 2,90% | 0,38% | 0,27% | 0,00% | 0,27% | 19,28% | 79,97% |
| kopiarka | 0,91% | 19,44% | 1,83% | 0,86% | 0,05% | 0,11% | 0,27% | 22,56% | 76,53% |
| tablet | 0,64% | 5,16% | 0,11% | 0,05% | 0,05% | 0,05% | 0,00% | 5,42% | 93,93% |
| urządzenie wielofunkcyjne | 0,38% | 45,86% | 5,69% | 1,83% | 0,64% | 0,48% | 0,54% | 55,05% | 44,58% |
| aparat fotograficzny | 0,64% | 20,73% | 4,78% | 1,24% | 0,59% | 0,32% | 0,38% | 28,03% | 71,32% |
| projektor multimedialny | 0,70% | 23,52% | 1,77% | 0,48% | 0,11% | 0,16% | 0,05% | 26,10% | 73,20% |

[źródło: opracowanie własne]

Urządzenia dedykowane dla niepełnosprawnych (głównie klawiatury, nakładki na klawiatury) posiada zaledwie 5% PIAP. W blisko 28% placówek dostępny jest punkt bezprzewodowego dostępu do Internetu (hotspot) pozwalający na dostęp szerokopasmowy dla przenośnych urządzeń klientów jednostki.

Tabela 16. Liczba PIAP wyposażonych w pozostałe urządzenia dodatkowe

| Rodzaj urządzenia | TAK | NIE | TAK % | NIE % |
|--|-----|-------|--------|--------|
| urządzenia dla niepełnosprawnych | 100 | 1 762 | 5,37% | 94,63% |
| punkt bezprzewodowego dostępu do Internetu („hotspot”) | 519 | 1 343 | 27,87% | 72,13% |
| inne | 158 | 1 704 | 8,49% | 91,51% |
| brak urządzeń dodatkowych | 195 | 1 667 | 10,47% | 89,53% |

[źródło: opracowanie własne]

2.2.13 Łącze internetowe

Pytanie: Łączem internetowym o jakiej przepustowości dysponuje PIAP?

Tabela 17. Przepustowość łącza

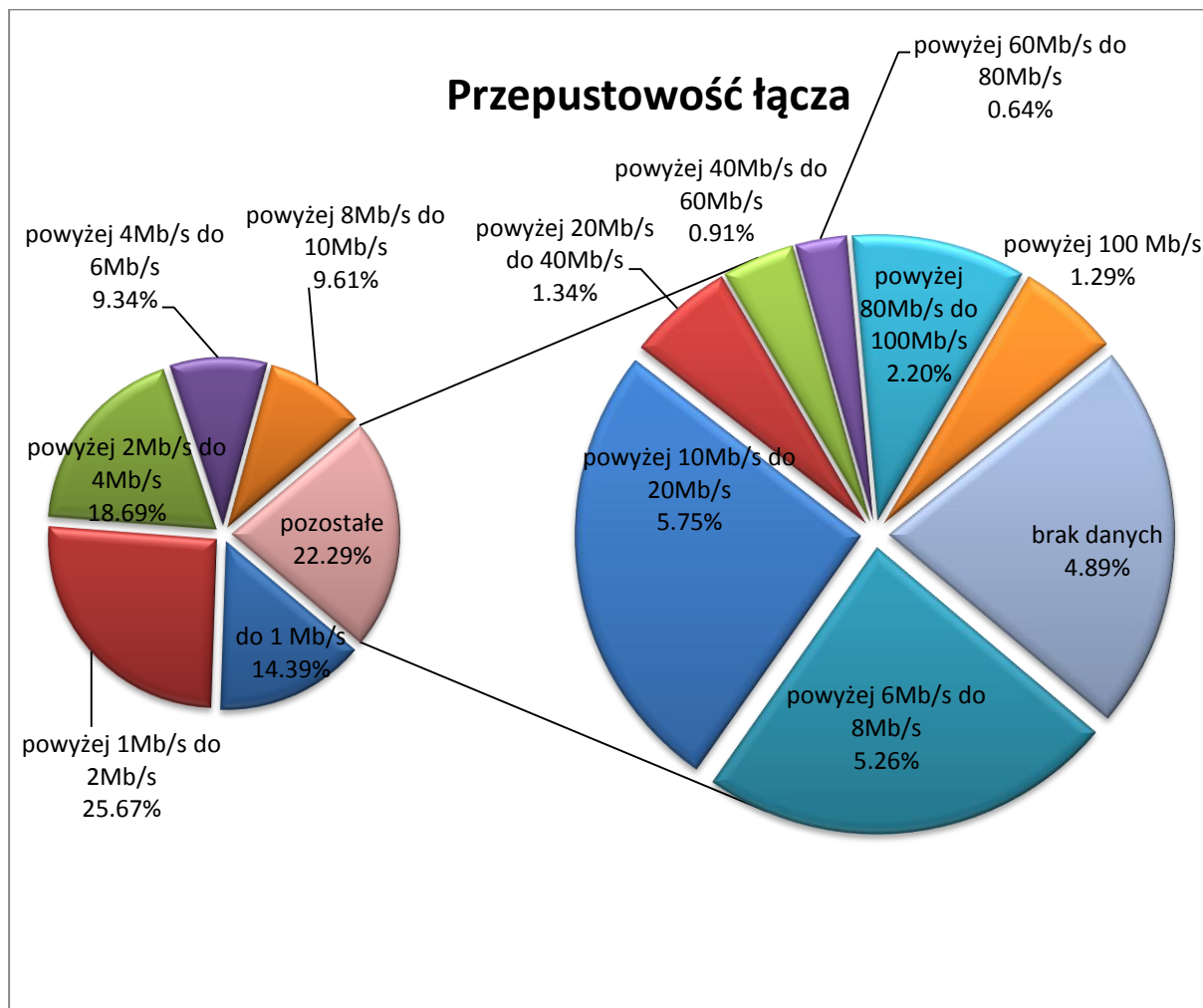
| Przepustowość łącza | Liczba PIAP | % PIAP | Liczba PIAP skumulowana |
|---------------------------|-------------|--------|-------------------------|
| do 1 Mb/s | 268 | 14,58% | 268 |
| powyżej 1Mb/s do 2Mb/s | 478 | 26,01% | 746 |
| powyżej 2Mb/s do 4Mb/s | 348 | 18,93% | 1094 |
| powyżej 4Mb/s do 6Mb/s | 174 | 9,47% | 1268 |
| powyżej 6Mb/s do 8Mb/s | 98 | 5,33% | 1366 |
| powyżej 8Mb/s do 10Mb/s | 179 | 9,47% | 1545 |
| powyżej 10Mb/s do 20Mb/s | 107 | 5,82% | 1652 |
| powyżej 20Mb/s do 40Mb/s | 25 | 1,36% | 1677 |
| powyżej 40Mb/s do 60Mb/s | 17 | 0,92% | 1694 |
| powyżej 60Mb/s do 80Mb/s | 12 | 0,65% | 1706 |
| powyżej 80Mb/s do 100Mb/s | 41 | 2,23% | 1747 |
| powyżej 100 Mb/s | 24 | 1,31% | 1771 |
| brak danych | 91 | 4,95% | 1862 |

[źródło: opracowanie własne]

Większość publicznych punktów dostępu do Internetu dysponuje łączem o stosunkowo niskiej przepustowości. W ponad 72% badanych jednostek zainstalowana jest infrastruktura pozwalająca osiągnąć do 6Mb/s. W tej grupie najliczniej występują placówki, których szybkość łącza nie przekracza 2 MB/s, na taki maksymalny transfer wskazało 746 respondentów z ogólnej liczby 1771, którzy odpowiedzieli na pytanie.

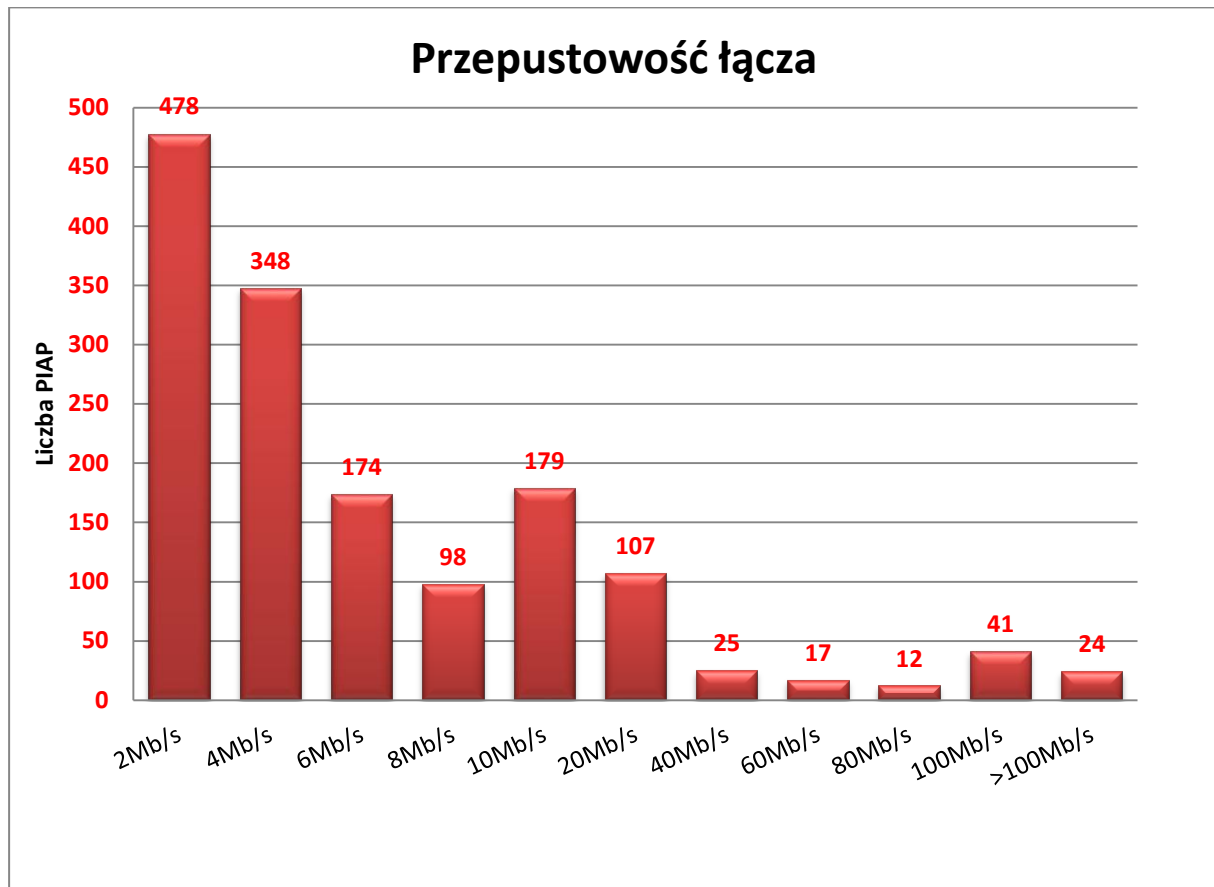
Na posiadanie łącza o przepustowości powyżej 20Mb/s (przeptywność oferowana standardowo np. przez operatorów telewizji kablowych klientom indywidualnym) wskazało jedynie 6,72% ankietowanych. Łącze o charakterystyce NGA (*Next Generation Access*, >40Mb/s) posiada jedynie 5,31% PIAP.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 15. Przepustowość łącza – struktura
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 16. Przepustowość łącza – struktura
[źródło: opracowanie własne]

2.2.14 Liczba etatów obsługujących PIAP

Pytanie: Jaka jest liczba pracowników obsługujących PIAP w przeliczeniu na pełne etaty?

Tabela 18. Liczba etatów obsługujących PIAP

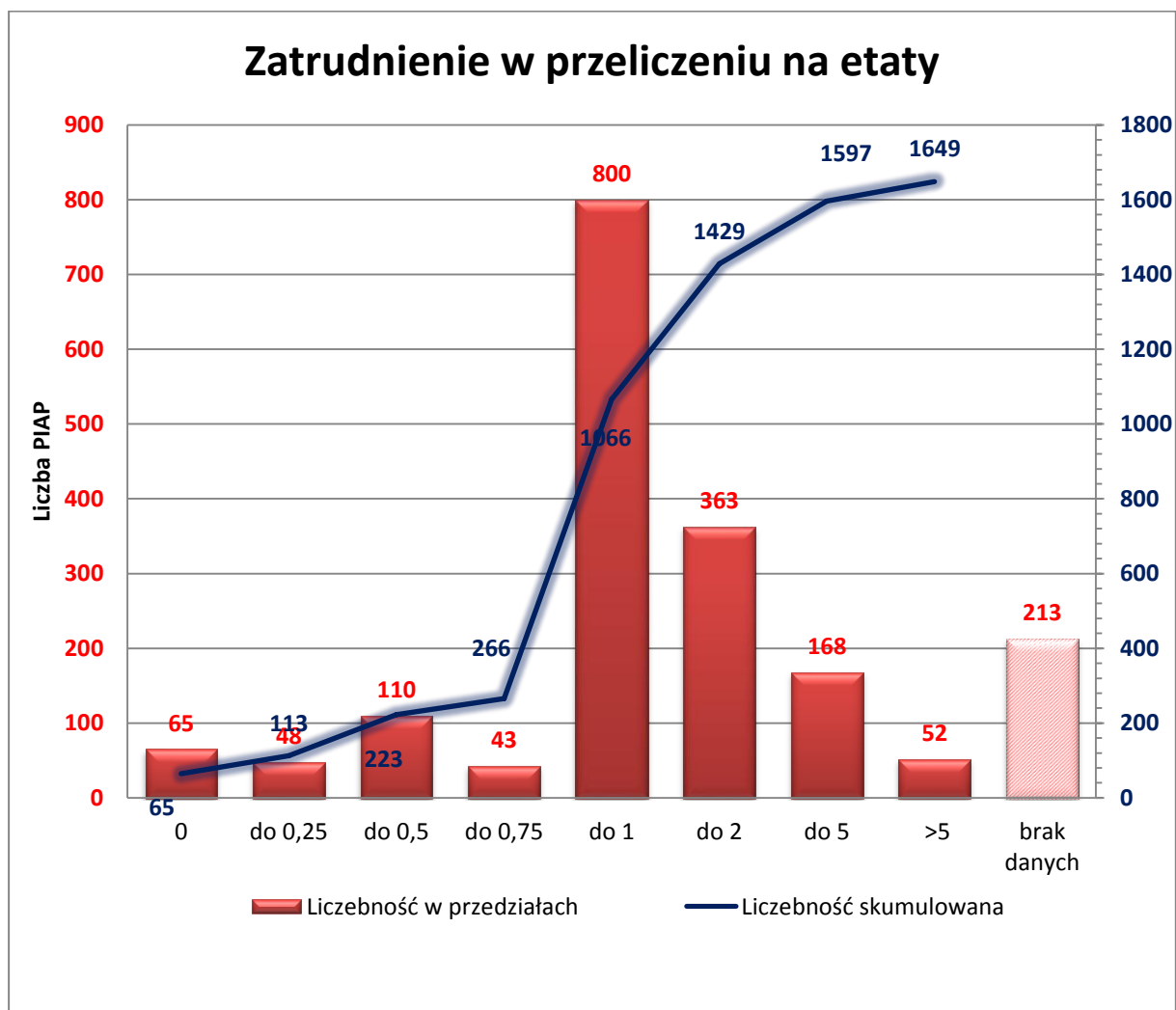
| Zatrudnienie w przeliczeniu na etaty | Liczebność PIAP skumulowana | Liczebność PIAP w przedziałach | % PIAP |
|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------|
| 0 | 65 | 65 | 3% |
| do 0,25 | 113 | 48 | 3% |
| do 0,5 | 223 | 110 | 6% |
| do 0,75 | 266 | 43 | 2% |
| do 1 | 1066 | 800 | 43% |
| do 2 | 1429 | 363 | 19% |
| do 5 | 1597 | 168 | 9% |
| powyżej 5 | 1649 | 52 | 3% |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | | |
|-------------|-----|-----|-----|
| brak danych | 213 | 213 | 11% |
|-------------|-----|-----|-----|

[źródło: opracowanie własne]

W 96% jednostek spośród tych, które udzieliły odpowiedzi, zatrudnieni są pracownicy do obsługi PIAP. W większości przypadków zadania związane z obsługą realizowane są w wymiarze co najwyżej jednego etatu. Według odpowiedzi respondentów z 52 jednostek punktami PIAP zajmuje się więcej niż 5 osób. Średnio w jednej placówce obsługą PIAP zajmuje się 1,67 pracownika.



Rysunek 17. Liczba etatów obsługujących PIAP
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Obsługą publicznych punktów dostępu do Internetu w 253 jednostkach zajmują się również wolontariusze – średnio (w grupie tych jednostek) 1,3 osoby.

Tabela 19. Liczba wolontariuszy obsługujących PIAP

| Wolontariat w przeliczeniu na etaty | Liczebność skumulowana | Liczebność w przedziałach |
|-------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| 0 | 237 | 237 |
| do 0,25 | 255 | 18 |
| do 0,5 | 272 | 17 |
| do 0,75 | 275 | 3 |
| do 1 | 435 | 160 |
| do 2 | 474 | 39 |
| do 5 | 486 | 12 |
| powyżej 5 | 490 | 4 |
| brak danych | 1372 | 1372 |

[źródło: opracowanie własne]

2.2.15 Wykształcenie pracowników PIAP

Pytanie: Jakie wykształcenie mają pracownicy obsługujący PIAP?

Tabela 20. Poziom wykształcenia pracowników obsługujących PIAP

| Wykształcenie | Liczba |
|--------------------------------|--------|
| wyższe (profil informatyczny) | 198 |
| wyższe (inny profil) | 1067 |
| średnie (profil informatyczny) | 77 |
| średnie (inny profil) | 738 |
| inne | 103 |

[źródło: opracowanie własne]

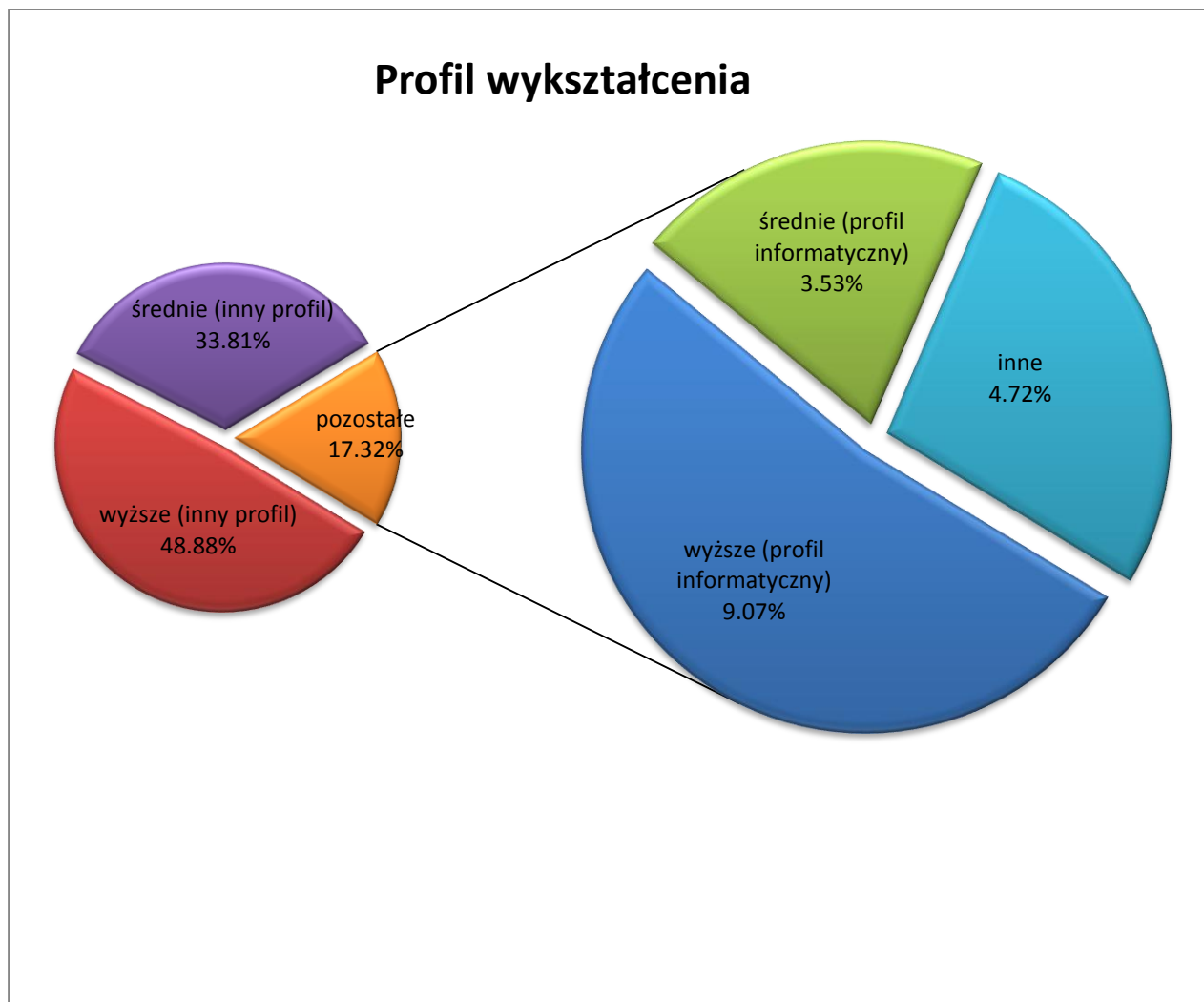
Tabela 21. Profil wykształcenia pracowników obsługujących PIAP

| Wykształcenie | Liczba | % |
|-------------------------|--------|-----|
| profil informatyczny | 275 | 13% |
| profil nieinformatyczny | 1908 | 87% |

[źródło: opracowanie własne]

Z przeprowadzonych badań wynika, że 58% pracowników, zajmujących się obsługą punktów PIAP ma wykształcenie wyższe. Szkoły o profilu informatycznym ukończyło 16% z nich. Wykształcenia średnie ma 37% pracowników, zajmujących się obsługą PIAP, z czego 10% skończyło szkoły o profilu informatycznym.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 18. Poziom i profil wykształcenia pracowników obsługujących PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.16 Usługi oferowane w PIAP

Pytanie: Jakie usługi oferowane są w Państwa PIAP?

Tabela 22. Usługi

| Usługi | TAK | NIE | TAK% | NIE% |
|---|------|-----|------|------|
| dostęp do Internetu | 1812 | 50 | 97% | 3% |
| wydruk | 1441 | 421 | 77% | 23% |
| pomoc w korzystaniu z Internetu i aplikacji | 1153 | 709 | 62% | 38% |
| kopiowanie | 1128 | 734 | 61% | 39% |
| skanowanie | 1053 | 809 | 57% | 43% |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | | | |
|---|-----|------|-----|-----|
| szkolenia stacjonarne dla osób starszych | 404 | 1458 | 22% | 78% |
| szkolenia e-learning dla młodzieży | 355 | 1507 | 19% | 81% |
| szkolenia e-learning dla osób starszych | 318 | 1544 | 17% | 83% |
| szkolenia stacjonarne dla młodzieży | 208 | 1654 | 11% | 89% |
| szkolenia e-learning dla bezrobotnych | 192 | 1670 | 10% | 90% |
| szkolenia stacjonarne dla bezrobotnych | 137 | 1725 | 7% | 93% |
| szkolenia e-learning dla niepełnosprawnych | 124 | 1738 | 7% | 93% |
| szkolenia stacjonarne dla niepełnosprawnych | 69 | 1793 | 4% | 96% |
| inne | 101 | 1761 | 5% | 95% |

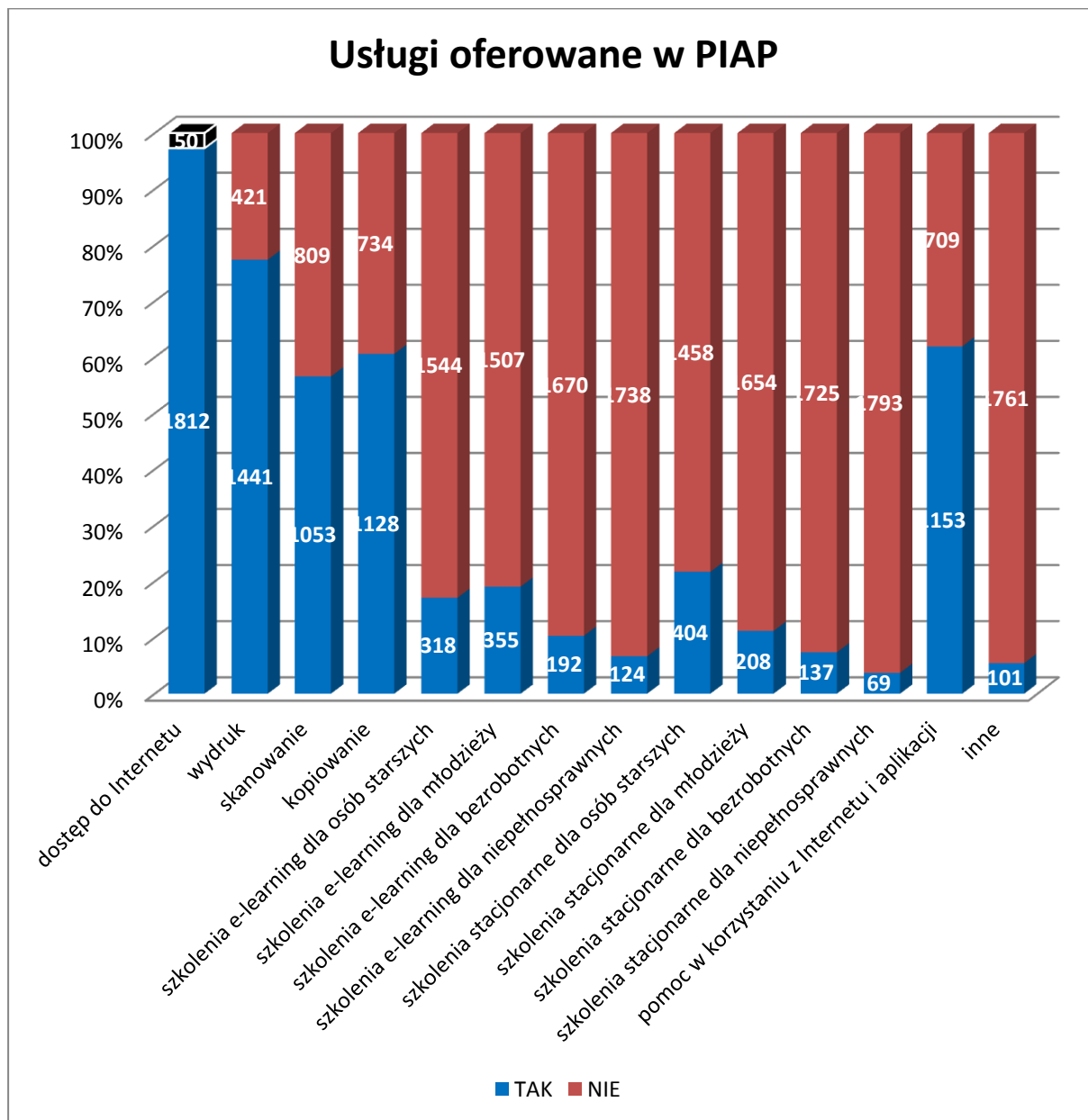
[źródło: opracowanie własne]

Podstawowym zadaniem publicznych punktów dostępu do Internetu jest stworzenie warunków, w których przy wykorzystaniu zainstalowanych zestawów komputerowych zainteresowane osoby będą mogły korzystać z zasobów sieci Internet. Odzwierciedla to wynik ankiety, która wskazuje, że dostęp ten realizowany jest w ponad 97% placówek. W pozostałych PIAP usługa świadczona jest częściowo lub z nałożonymi ograniczeniami co do treści lub czasu pracy. W większości placówek, prócz samego dostępu do Internetu oferowana jest profesjonalna pomoc w korzystaniu zasobów sieci oraz zainstalowanych na zestawach komputerowych aplikacjach.

Poza dostępem do Internetu w PIAP oferowane są często usługi druku materiałów oraz ich skanowania i kopiowania. Odpowiednio ponad 77%, 56% i blisko 61% respondentów potwierdziło, że w jednostkach przez nich reprezentowanych takie usługi są wykonywane.

Znacznie mniejszy odsetek PIAP oferuje szkolenia e-learningowe oraz szkolenia stacjonarne. W zależności od grupy docelowej (młodzież, osoby starsze, bezrobotni) tego typu usługi dostępne są w 10-20% placówek. Stosunkowo niewiele PIAP oferuje szkolenia dla osób niepełnosprawnych, zarówno w trybie stacjonarnym jak i e-learningowym.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 19. Usługi oferowane w PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.17 Tematyka szkoleń oferowanych w PIAP

Pytanie: Jaka jest tematyka szkoleń oferowanych w PIAP?

Tabela 23. Tematyka szkoleń

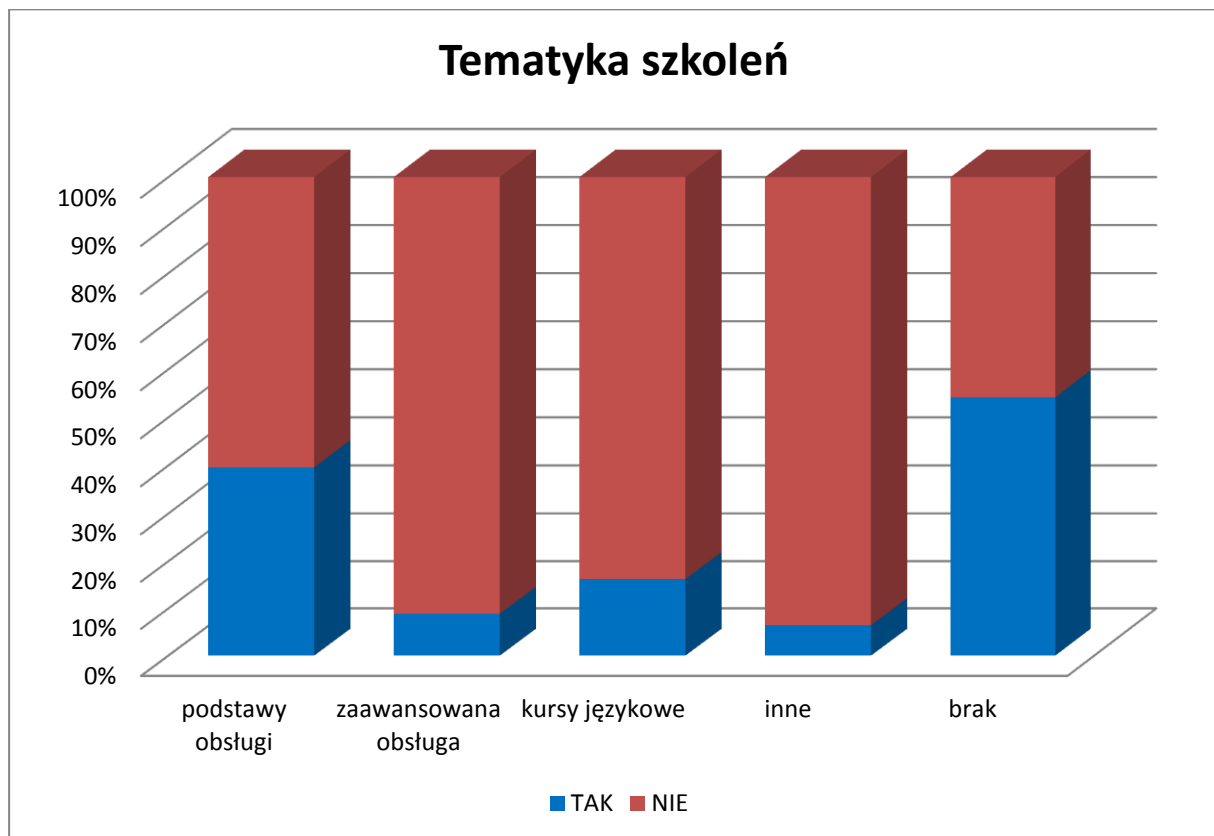
| Szkolenia | TAK | NIE | TAK% | NIE% |
|--|-----|------|--------|--------|
| podstawy obsługi komputera i Internetu | 737 | 1125 | 39,58% | 60,42% |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | | | |
|--|------|------|--------|--------|
| zaawansowana obsługa komputera i Internetu | 165 | 1697 | 8,86% | 91,14% |
| kursy językowe | 302 | 1560 | 16,22% | 83,78% |
| inne | 120 | 1742 | 6,44% | 93,56% |
| brak | 1008 | 854 | 54,14% | 45,86% |

[źródło: opracowanie własne]

W ramach 54% inicjatyw związanych z publicznymi punktami dostępu do Internetu oferowane są szkolenia dostępne dla wszystkich osób zainteresowanych. Są one realizowane zarówno w sposób tradycyjny, jak i z wykorzystaniem *e-learningu*. Najczęściej kursy dotyczą: obsługi komputera i korzystania z Internetu oraz nauki języków obcych.



Rysunek 20. Tematyka szkoleń
[źródło: opracowanie własne]

2.2.18 Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej

Pytanie: Czy PIAP współpracuje z Latarnikiem (Latarnikami) Polski Cyfrowej?

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Tabela 24. Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej

| Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej | Liczba PIAP | % |
|--|-------------|--------|
| tak | 191 | 10,26% |
| nie | 1565 | 84,05% |
| brak danych | 106 | 5,69% |

[źródło: opracowanie własne]

Latarnicy Polski Cyfrowej są to lokalni animatorzy działań na rzecz edukacji cyfrowej pokolenia 50+. Działają oni w ramach ogólnopolskiej inicjatywy Polska Cyfrowa Równych Szans. Fakt współpracy z Latarnikami stwierdza 10% respondentów.



Rysunek 21. Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej
[źródło: opracowanie własne]



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.19 Zasoby lokalowe

Pytanie: **Jakimi zasobami lokalowymi dysponuje PIAP?**

Tabela 25. Zasoby lokalowe punktów PIAP

| Zasoby lokalowe | TAK | NIE | TAK% | NIE% |
|---|------|------|--------|--------|
| pomieszczenie ze stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni do 20 m ² | 551 | 1311 | 29,59% | 70,41% |
| pomieszczenie ze stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni powyżej 20 do 40 m ² | 687 | 1175 | 36,90% | 63,10% |
| pomieszczenie ze stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni powyżej 50 m ² | 420 | 1442 | 22,56% | 77,44% |
| lokal dostępny dla użytkowników niepełnosprawnych | 842 | 1020 | 45,22% | 54,78% |
| toaleta dostępna dla użytkowników | 1240 | 622 | 66,60% | 33,40% |
| toaleta dostępna dla osób niepełnosprawnych | 358 | 1504 | 19,23% | 80,77% |
| szatnia dostępna dla osób niepełnosprawnych | 108 | 1754 | 5,80% | 94,20% |

[źródło: opracowanie własne]

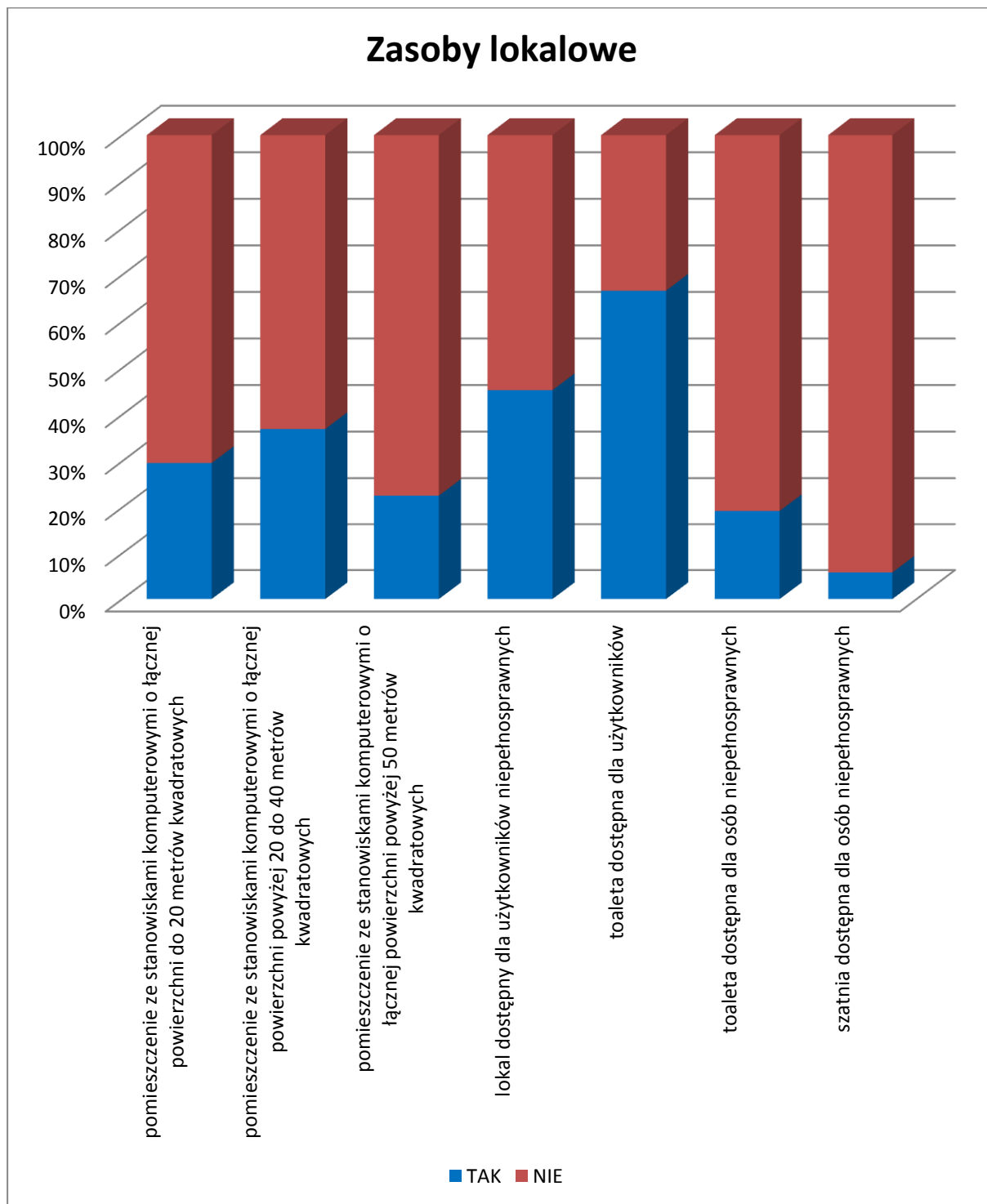
Pomieszczenia, w których zlokalizowane są publiczne punkty dostępu do Internetu znajdują się najczęściej w:

- bibliotekach,
- gminnych ośrodkach kultury,
- remizach strażackich.

Komputery najczęściej znajdują się w pomieszczeniach o powierzchni od 20 do 40 m² (37%). Użytkownicy mają możliwość skorzystania z toalety w 67% punktów.

Lokale z PIAP dostępne są dla osób niepełnosprawnych w przypadku 45% jednostek. 19% punktów dysponuje toaletami dostosowanymi do potrzeb osób niepełnosprawnych, natomiast szatniami dla niepełnosprawnych – 6%.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 22. Zasoby lokalowe punktów PIAP
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.20 Całkowity roczny koszt działania PIAP

Pytanie: **Jaki jest całkowity roczny koszt działania PIAP (wszystkie koszty – związane z dostępem do Internetu, eksploatacyjne, lokalowe oraz osobowe)?**

Tabela 26. Koszty utrzymania PIAP

| Roczny koszt działania PIAP | Liczba PIAP | % | Liczba PIAP skumulowana |
|----------------------------------|-------------|--------|-------------------------|
| do 15 tys. zł | 1096 | 58,86% | 1096 |
| powyżej 15 tys. zł do 30 tys. zł | 200 | 10,74% | 1296 |
| powyżej 30 tys. zł do 45 tys. zł | 92 | 4,94% | 1388 |
| powyżej 45 tys. zł do 60 tys. zł | 72 | 3,87% | 1460 |
| powyżej 60 tys. zł do 75 tys. zł | 30 | 1,61% | 1490 |
| powyżej 75 tys. zł do 90 tys. zł | 24 | 1,29% | 1514 |
| powyżej 90 tys. zł | 67 | 3,60% | 1581 |
| brak danych | 281 | 15,09% | 1862 |

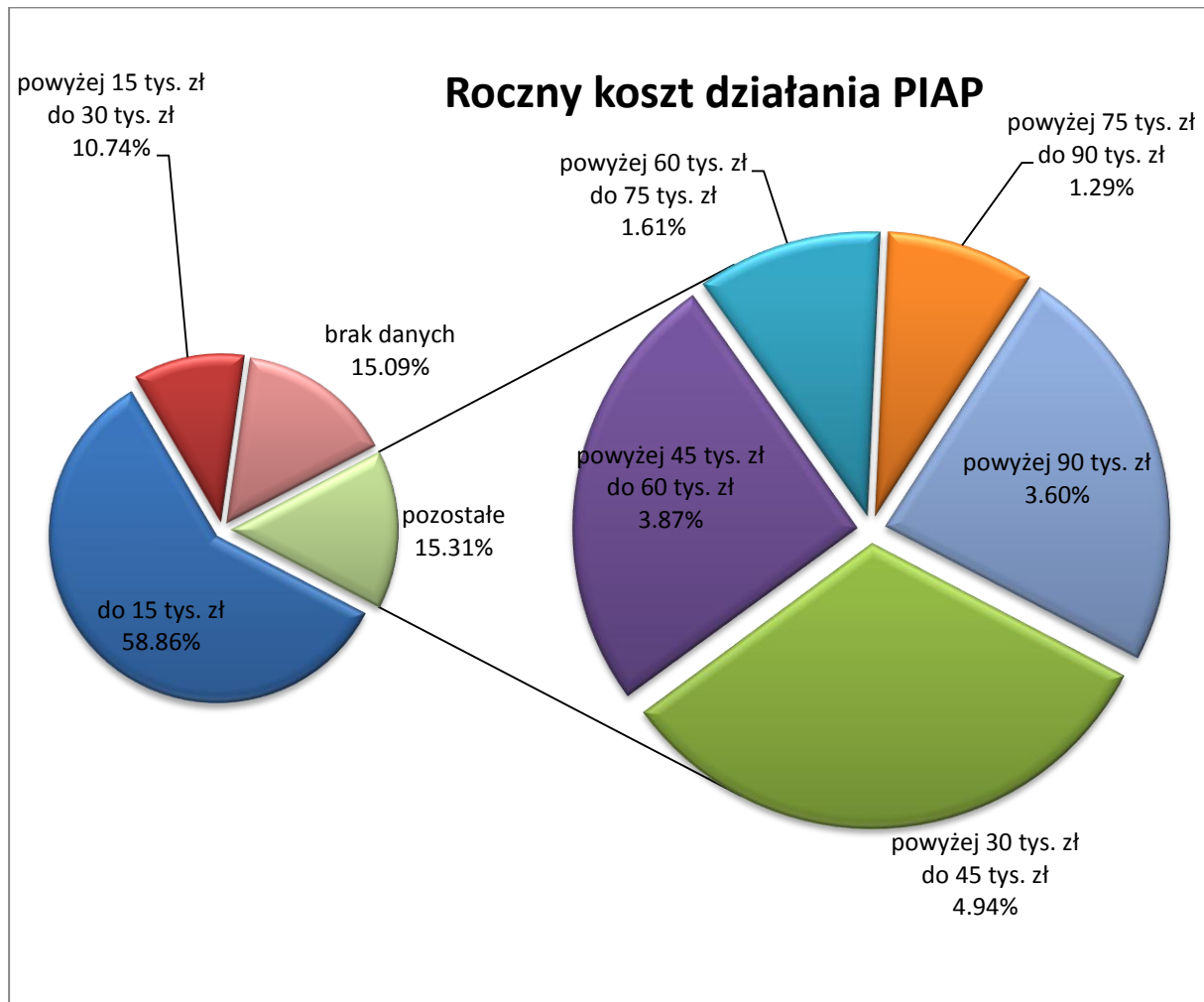
[źródło: opracowanie własne]

Publiczne punkty dostępu do Internetu realizują w sposób bezpośredni misję społeczną polegającą na ograniczeniu wykluczenia cyfrowego spowodowaną zarówno względami socjalnymi jak i ograniczeniami w dostępności odpowiedniej infrastruktury teleinformatycznej. Z natury placówki finansowane są praktycznie w całości przez jednostki samorządu terytorialnego lub podległe im instytucje, często przy początkowym wsparciu funduszy wspólnotowych. Koszty utrzymania w znacznej mierze zależą od wielkości PIAP, liczby stanowisk komputerowych oraz kosztów osobowych zatrudnionego personelu oddelegowanego do pełnienia obowiązków w placówce.

Roczny budżet na funkcjonowanie zdecydowanej większości z badanych podmiotów nie przekracza 15 tys. zł. Tylko nieco ponad 30% respondentów zadeklarowało, że na ten cel wydatkowanych jest więcej funduszy. Na roczną kwotę powyżej 75 tys. zł wskazało 91 respondentów, co stanowi niespełna 5% wszystkich badanych placówek.

Średnia, roczna kwota wydatkowana na utrzymanie pojedynczego PIAP w badanej grupie wynosi niecałe 20 tys. zł.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 23. Szacunkowe koszty działania PIAP – struktura
[źródło: opracowanie własne]

2.2.21 Podmiot założycielski PIAP

Pytanie: Jaki podmiot jest założycielem PIAP?

Tabela 27. Podmiot założycielski PIAP

| Podmiot założycielski | Liczba PIAP | %PIAP |
|--------------------------------|-------------|--------|
| Urząd Miasta/Gminy | 837 | 44,95% |
| Starostwo Powiatowe | 18 | 0,97% |
| Miejski/Gminny Ośrodek Kultury | 106 | 5,69% |
| biblioteka | 763 | 40,98% |
| szkoła | 25 | 1,34% |
| Ochotnicza Straż Pożarna | 58 | 3,11% |

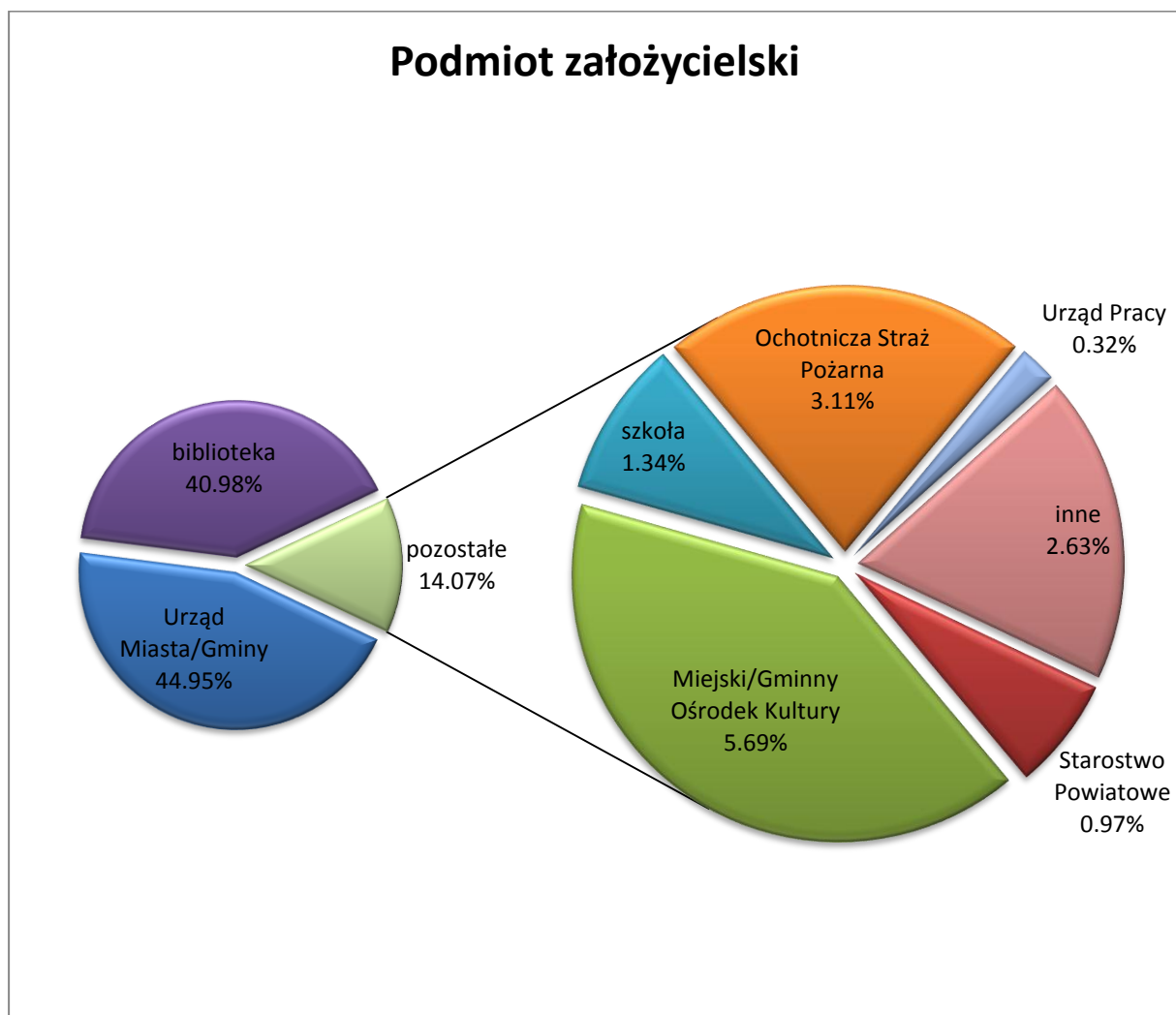
Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|-------------|----|-------|
| Urząd Pracy | 6 | 0,32% |
| inne | 49 | 2,63% |

[źródło: opracowanie własne]

Podmiotami założycielskimi publicznych punktów dostępu do Internetu najczęściej są jednostki samorządowe (Urzędy Miast/Gmin) oraz biblioteki. Rzadziej utworzenie PIAP wynikało z decyzji podjętej na poziomie Gminnych Ośrodków Kultury, jednostek Ochotniczej Straży Pożarnej lub szkół.

Podmiot założycielski punktu nie zawsze jest jego właścicielem oraz jednostką finansującą jego działanie.



Rysunek 24. Podmiot założycielski PIAP
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.22 Podmiot sprawujący funkcje właścicielskie

Pytanie: **Jaki podmiot jest obecnym właścicielem PIAP?**

Tabela 28. Właściciele PIAP

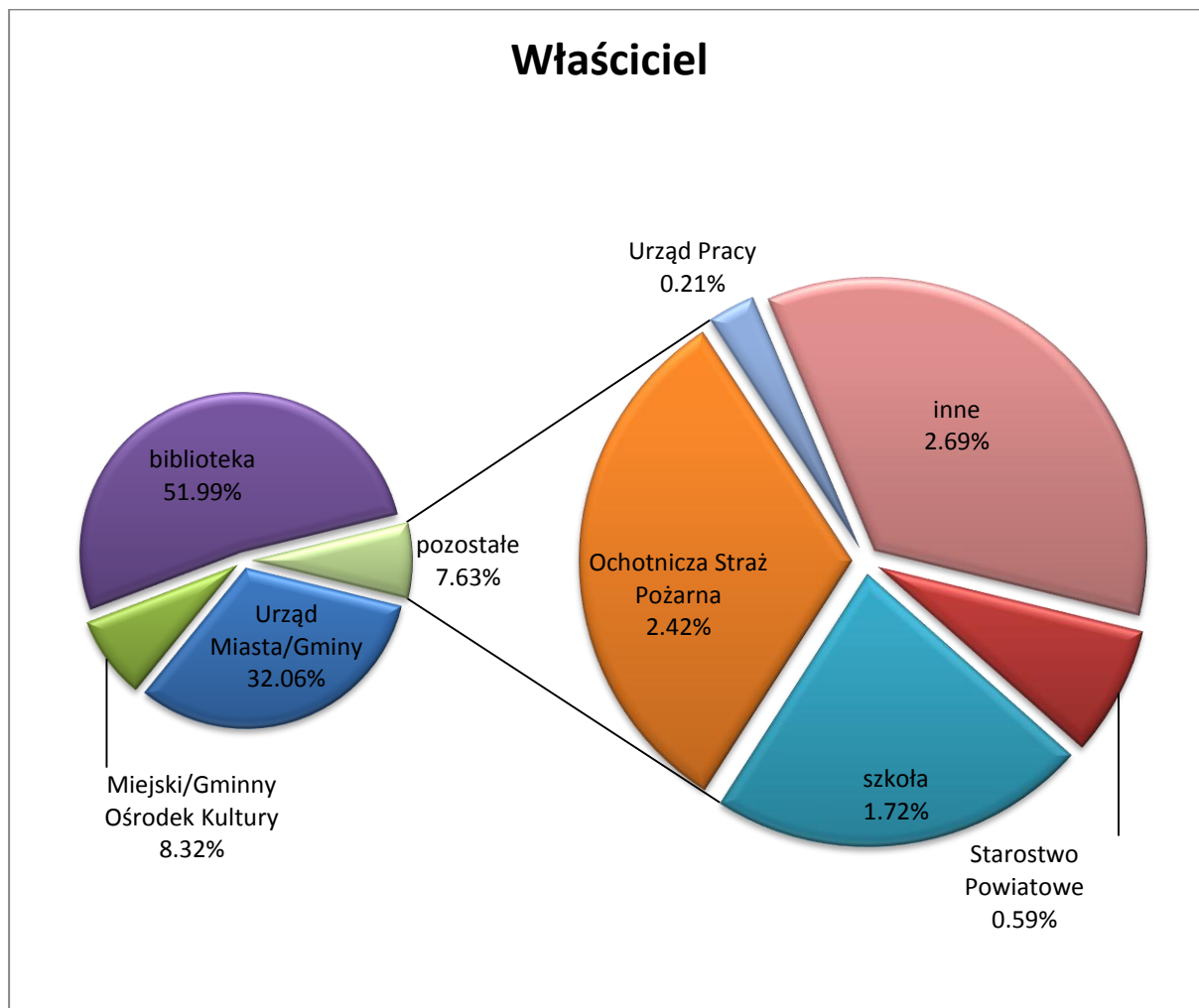
| Właściciel | Liczba PIAP | %PIAP |
|--------------------------------|-------------|--------|
| Urząd Miasta/Gminy | 597 | 32,06% |
| Starostwo Powiatowe | 11 | 0,59% |
| Miejski/Gminny Ośrodek Kultury | 155 | 8,32% |
| biblioteka | 968 | 51,99% |
| szkoła | 32 | 1,72% |
| Ochotnicza Straż Pożarna | 45 | 2,42% |
| Urząd Pracy | 4 | 0,21% |
| inne | 50 | 2,69% |

[źródło: opracowanie własne]

Punkty dostępu do Internetu są najczęściej własnością bibliotek, jednostek samorządu terytorialnego oraz Gminnych Ośrodków Kultury.

Zdarzają się sytuacje, gdy biblioteki oraz Gminne Ośrodki Kultury pełnią funkcje właściciela punktu założonego przez inny podmiot (na przykład jednostkę samorządu terytorialnego).

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 25. Właściciele PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.23 Źródła finansowania PIAP

Pytanie: Jaki podmiot finansuje (lub współfinansuje) PIAP?

Tabela 29. Źródła finansowania PIAP

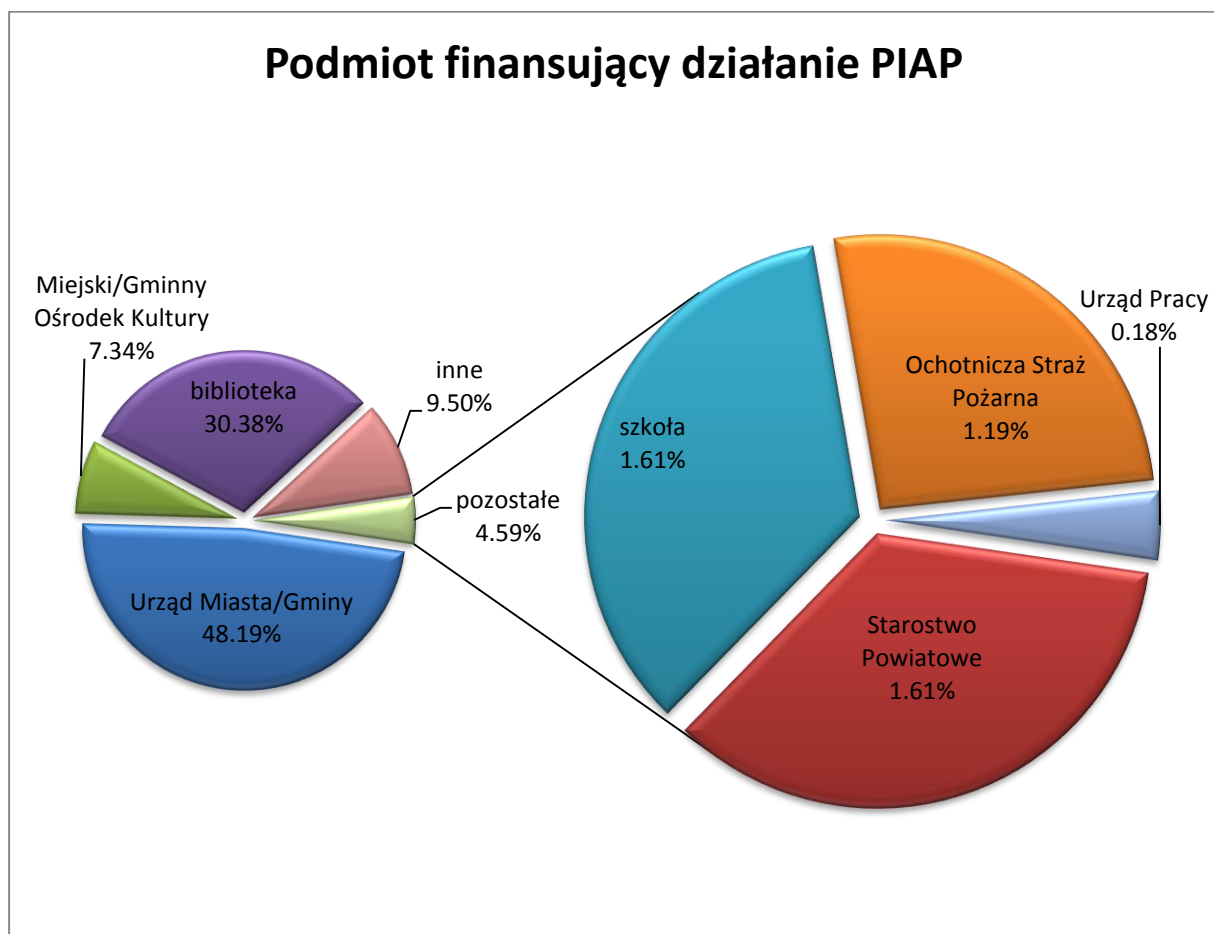
| Podmiot finansujący | Liczba PIAP | %PIAP |
|--------------------------------|-------------|--------|
| Urząd Miasta/Gminy | 1050 | 56,39% |
| Starostwo Powiatowe | 35 | 1,88% |
| Miejski/Gminny Ośrodek Kultury | 160 | 8,59% |
| biblioteka | 662 | 35,55% |
| szkoła | 35 | 1,88% |
| Ochotnicza Straż Pożarna | 26 | 1,40% |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|-------------|-----|--------|
| Urząd Pracy | 4 | 0,21% |
| inne | 207 | 11,12% |

[źródło: opracowanie własne]

Najczęściej funkcjonowanie publicznych punktów dostępu do Internetu finansowane jest przez jednostki samorządu terytorialnego na poziomie gmin lub miast oraz biblioteki. Spośród źródeł zewnętrznych finansowanie punktów realizowane jest między innymi przez Fundację Orange oraz administrację rządową.



Rysunek 26. Źródła finansowania PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.24 Opłaty za korzystanie z PIAP

Pytanie: Czy od użytkowników za korzystanie z PIAP pobierane są opłaty?

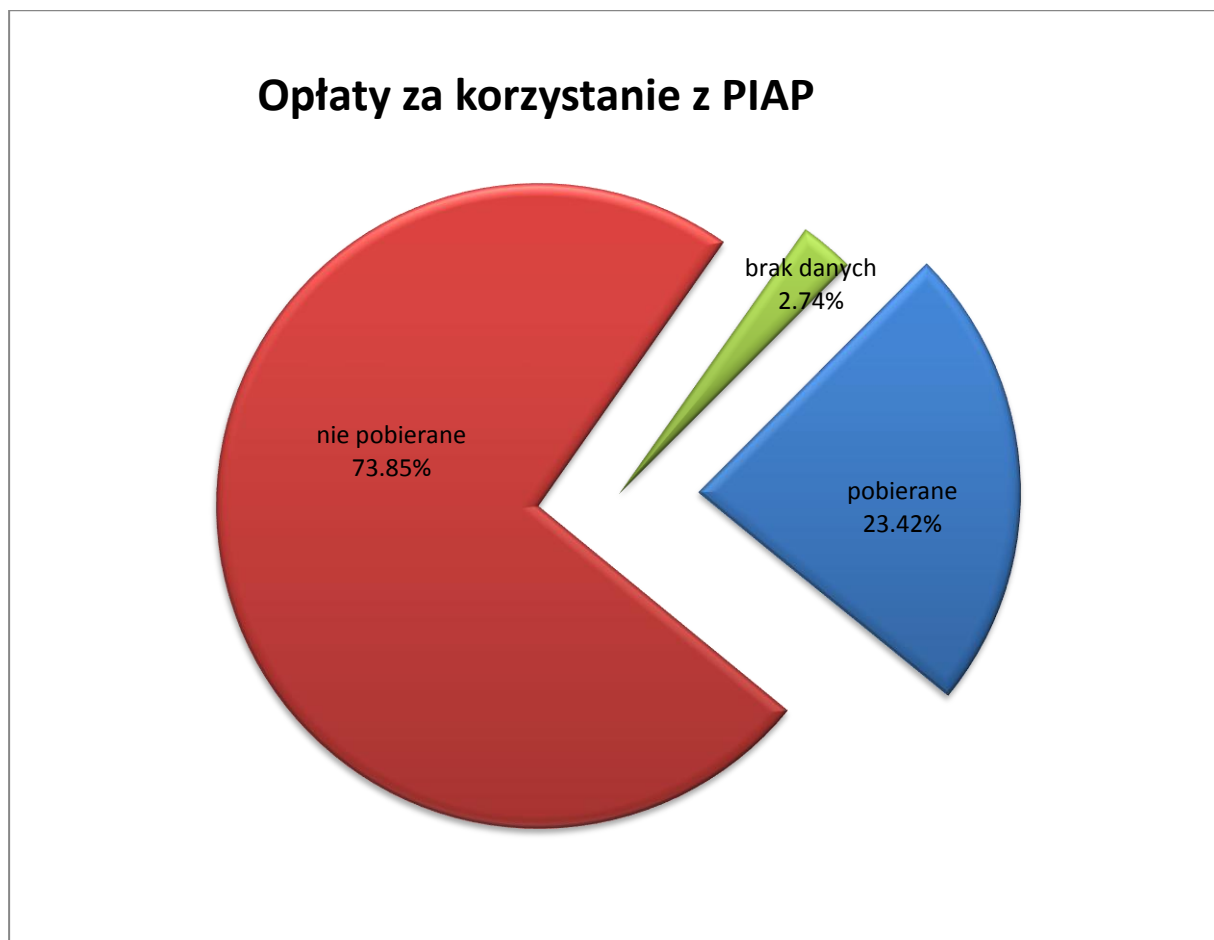
Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Tabela 30 Opłaty za korzystanie z PIAP

| Opłaty za usługi PIAP | Liczba PIAP | % |
|------------------------------|--------------------|----------|
| pobierane | 436 | 23,42% |
| nie pobierane | 1375 | 73,85% |
| brak danych | 51 | 2,74% |

[źródło: opracowanie własne]

Opłaty za korzystanie z usług publicznych punktów dostępu do Internetu pobierane są w przypadku 23% badanych jednostek. Najczęściej są to usługi dodatkowe takie jak drukowanie, kserowanie, czy skanowanie. Pobieranie opłat za korzystanie z komputerów oraz z Internetu stosuje jedynie 5 spośród 1862 jednostek, które zostały poddane badaniu.



Rysunek 27. Opłaty za korzystanie z PIAP
[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.25 Dobre praktyki do wykorzystania w innych PIAP

Pytanie: *Czy istnieją elementy/czynniki/działania zastosowane w PIAP, które można traktować jako tzw. dobre praktyki do wykorzystania w innych PIAP?*

Tabela 31. Dobre praktyki

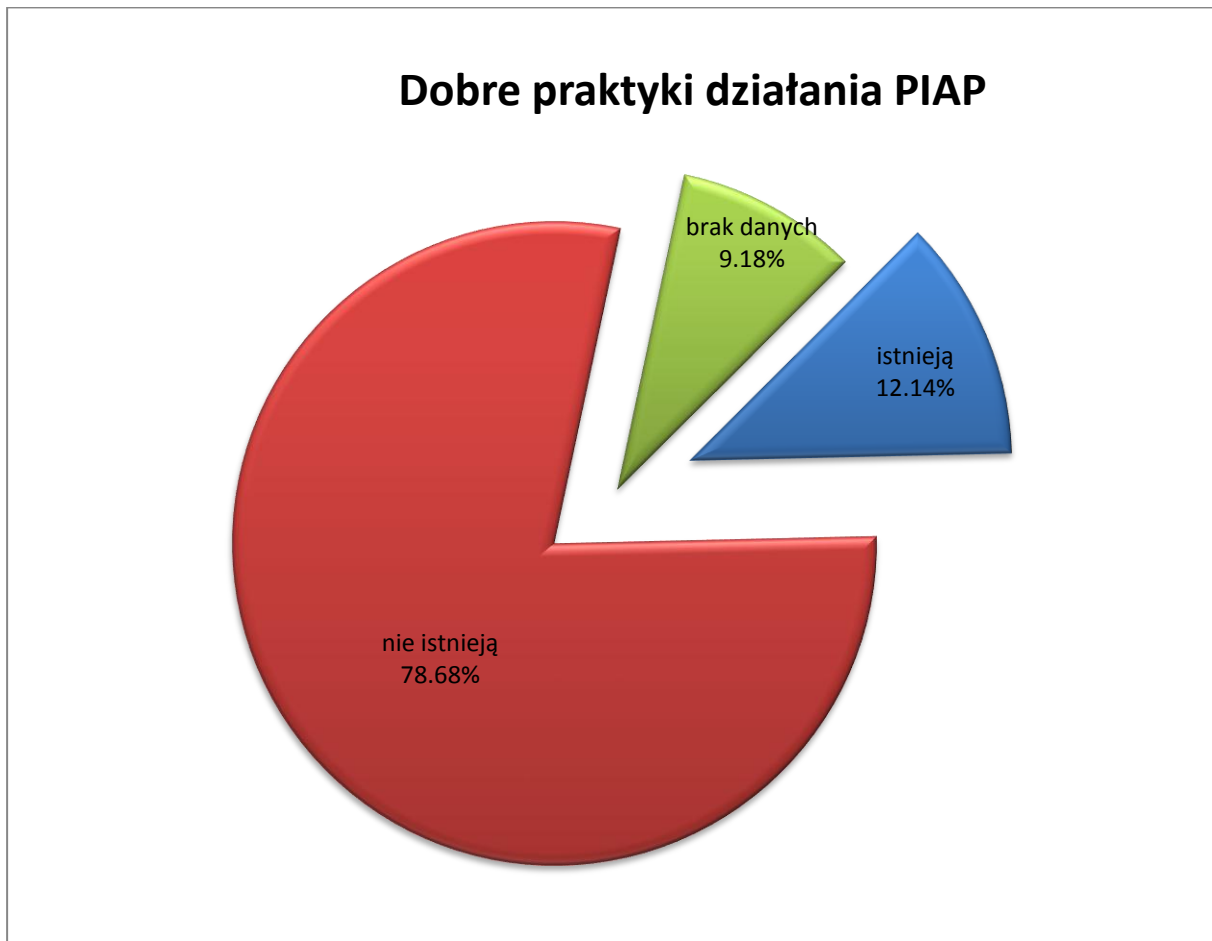
| Dobre praktyki – wzory działania PIAP | Liczba PIAP | % |
|---------------------------------------|-------------|--------|
| istnieją | 226 | 12,14% |
| nie istnieją | 1465 | 78,68% |
| brak danych | 171 | 9,18% |

[źródło: opracowanie własne]

12% badanych wskazało, że stosują działania, które można traktować jako dobre praktyki związane z wykorzystaniem PIAP. Najczęściej wymieniano:

- organizację działań związanych z lokalną kulturą (np. organizowanie wystaw),
- organizację szkoleń,
- współpracę i wymiana doświadczeń z innymi PIAP,
- organizację cyklicznych spotkań różnych grup (np. spotkania dla seniorów, spotkania dla dzieci),
- prowadzenie ewidencji osób korzystających z komputerów (w celu przeciwdziałania nadużyciom),
- pomoc przy obsłudze komputera i Internetu na miejscu,
- współpracę ze szkołami (m. in. organizację lekcji).

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 28. Dobre praktyki
[źródło: opracowanie własne]

2.2.26 Działalność PIAP a przychody

Pytanie: **Czy działalność PIAP generuje przychody?**

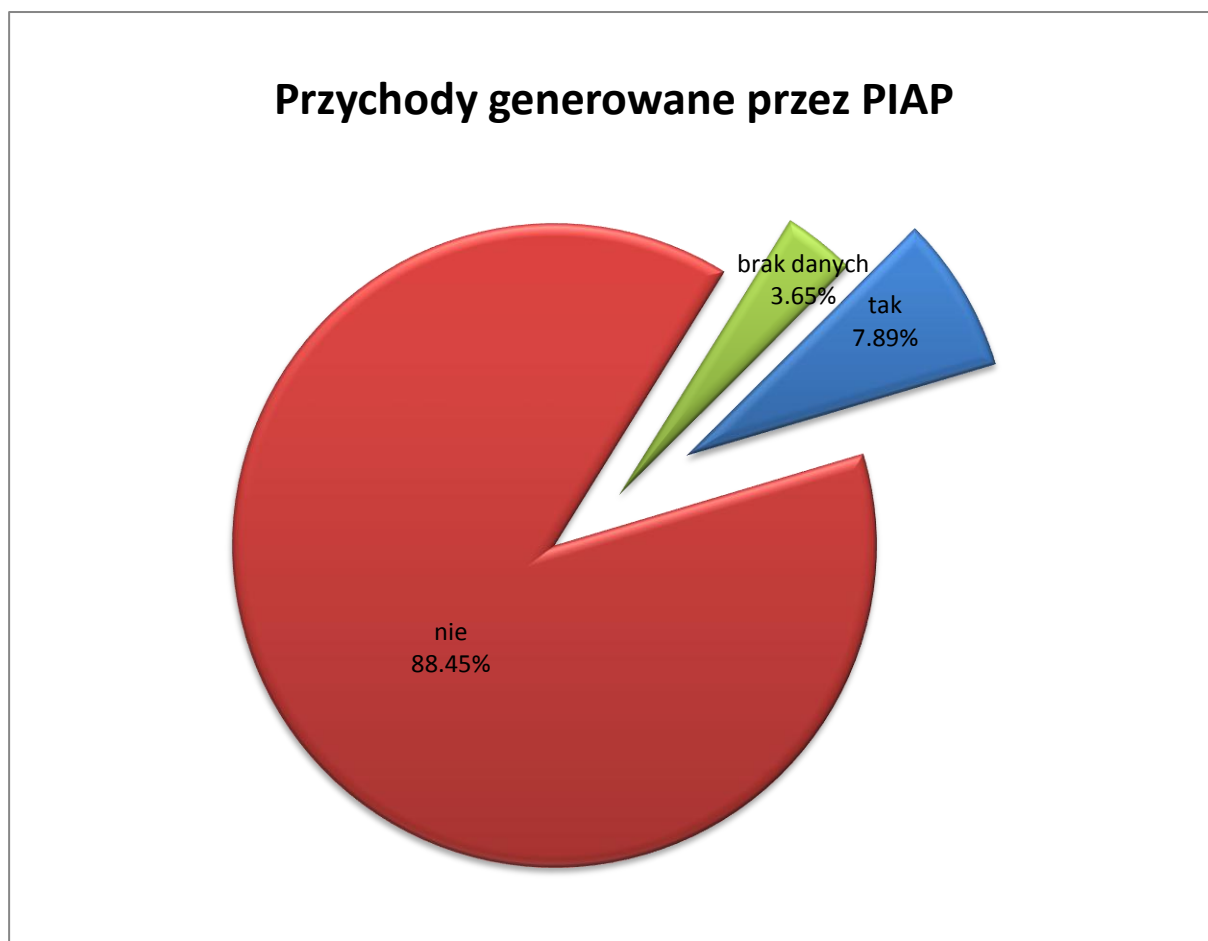
Tabela 32. Przychody generowane przez PIAP

| Przychody PIAP | Liczba PIAP | % |
|----------------|-------------|--------|
| tak | 147 | 7,89% |
| nie | 1647 | 88,45% |
| brak danych | 68 | 3,65% |

[źródło: opracowanie własne]

Respondenci z 8% placówek stwierdzają, że punkty PIAP generują przychody. Zazwyczaj pochodzą one z usług dodatkowych takich jak usługa ksero, czy drukowanie materiałów i nie przekraczają kilku tysięcy złotych rocznie.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 29. Przychody generowane przez PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.27 Dynamika wykorzystania PIAP w ostatnim roku

Pytanie: Czy liczba korzystających z PIAP w ostatnim roku się zmieniła?

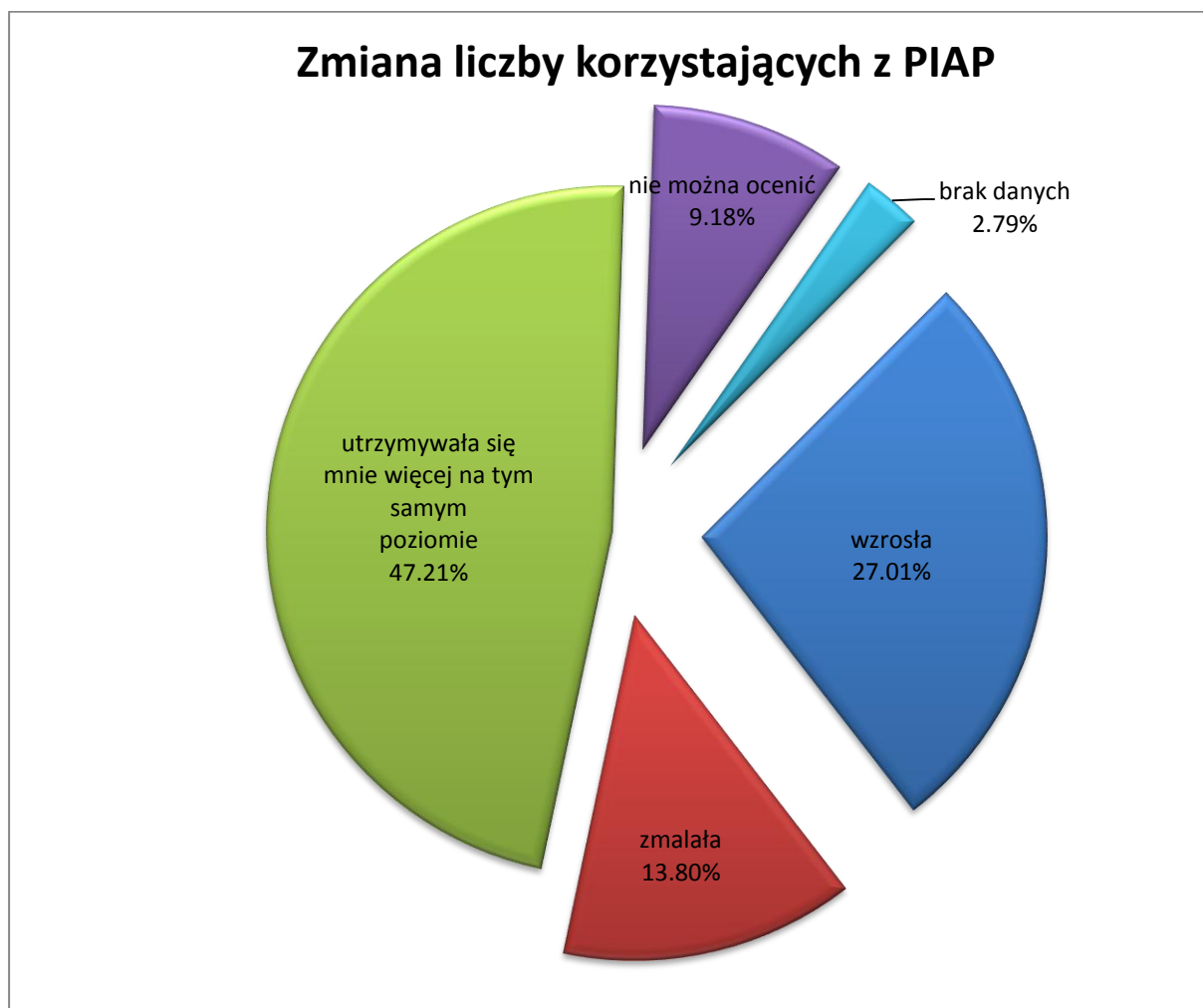
Tabela 33. Zmiana liczby użytkowników PIAP

| Liczba korzystających z PIAP w ostatnim roku | Liczba PIAP | % |
|--|-------------|--------|
| wzrosła | 503 | 27,01% |
| zmałała | 257 | 13,80% |
| utrzymywała się mniej więcej na tym samym poziomie | 879 | 47,21% |
| nie można ocenić (respondent nie jest w stanie ocenić) | 171 | 9,18% |
| brak danych | 52 | 2,79% |

[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Mimo ciągłego rozwoju infrastruktury szerokopasmowej, coraz szerszej oferty operatorów teleinformatycznych oraz dokonujących się zmian społecznych ponad 47% ankietowanych wskazało, że wykorzystanie publicznych punktów dostępu do Internetu ulega zmianie. 503 respondentów, czyli ponad ¼ liczebności badanej próby, zanotowało wzrost zainteresowania ofertą placówek, a tylko niecałe 14% ankietowanych zauważa wyraźny spadek użytkowników usług oferowanych przez PIAP.



Rysunek 30. Zmiana liczby użytkowników PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.28 Oczekiwania odnoszące się do wsparcia PIAP

Pytanie: Jakiego rodzaju wsparcia oczekuje respondent?



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

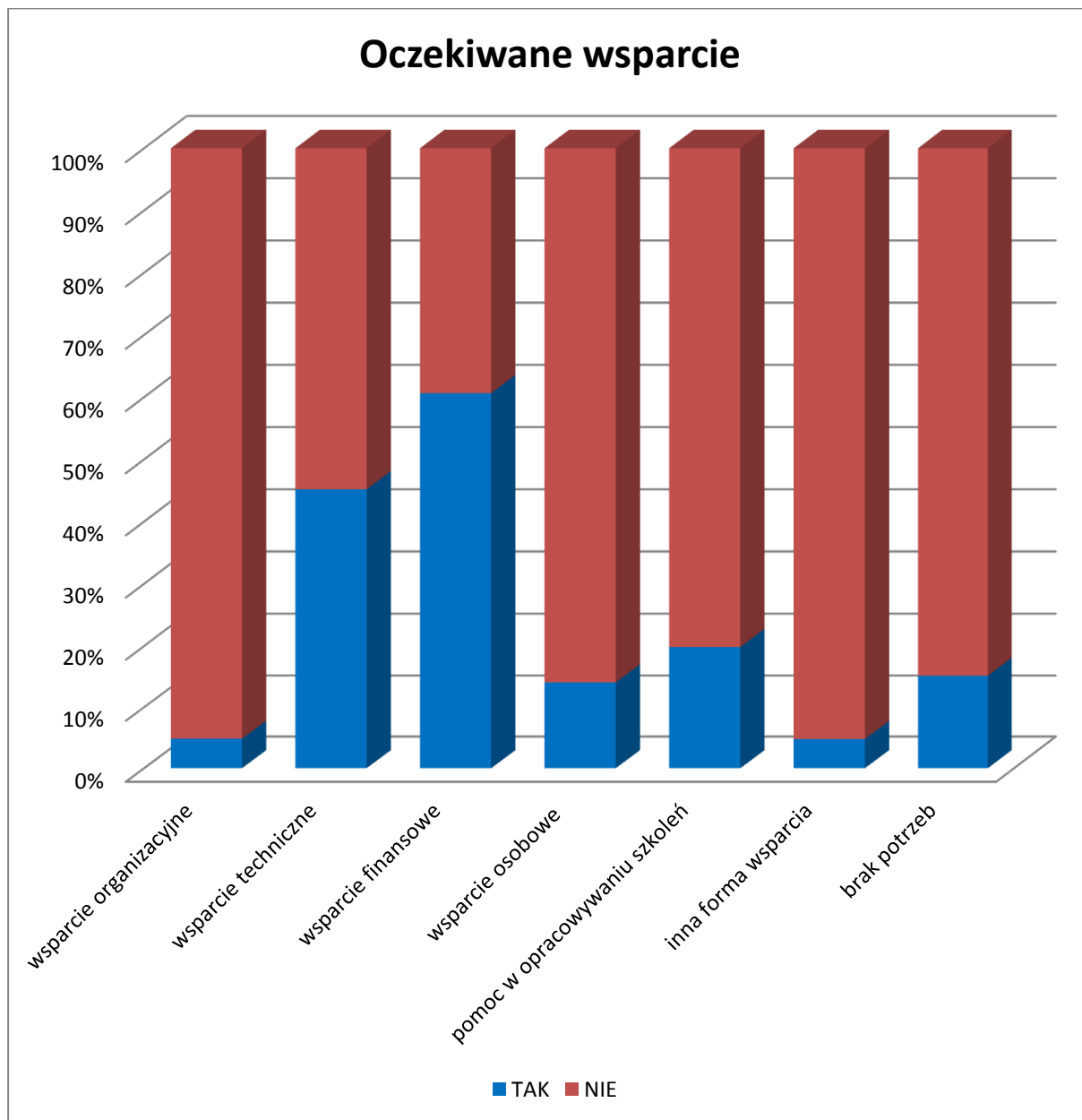
Tabela 34. Oczekiwane wsparcie działalności PIAP

| Rodzaj wsparcia | organiza- cyjne | tech- niczne | finan- sowe | oso- bowe | pomoc w opraco- wywaniu szkoleń | inna forma wsparcia | brak potrzeb |
|-----------------|--------------------|-----------------|----------------|--------------|--|---------------------------|-----------------|
| TAK | 90 | 841 | 1129 | 262 | 369 | 89 | 282 |
| NIE | 1772 | 1021 | 733 | 1600 | 1493 | 1773 | 1580 |
| TAK % | 4,83% | 45,17% | 60,63% | 14,07% | 19,82% | 4,78% | 15,15% |
| NIE % | 95,17% | 54,83% | 39,37% | 85,93% | 80,18% | 95,22% | 84,85% |

[źródło: opracowanie własne]

Z przeprowadzonego badania wynika, że większość, bo ponad 60% ankietowanych jednostek oczekuje wsparcia finansowego dla prowadzonej przez siebie działalności. Nieco mniej, około 45% respondentów skorzystałoby z możliwości otrzymania pomocy technicznej. Na inne formy wsparcia, w szczególności o charakterze organizacyjnym i osobowym, wskazywało znacznie mniej respondentów. W przypadku 1/5 badanych placówek istotna mogłaby być aktywna pomoc w zakresie poszerzania oferty szkoleniowej uzupełniającej działania podstawowe.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 31. Oczekiwane wsparcie działalności PIAP
[źródło: opracowanie własne]



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.29 Wysokość oczekiwanego wsparcia finansowego

Pytanie: *Jeżeli potrzebne jest wsparcie finansowe, to w jakiej wysokości (rocznie)?*

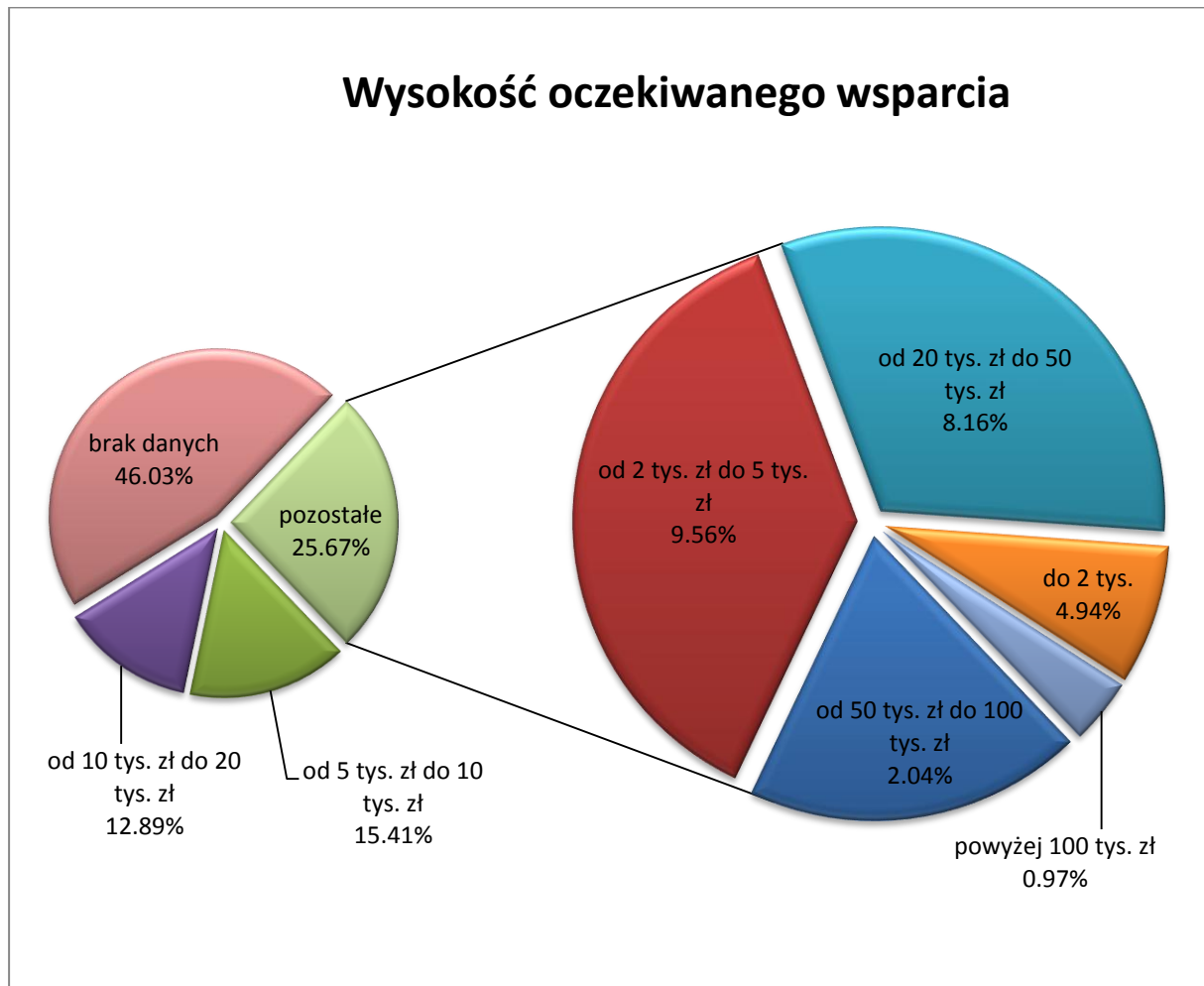
Tabela 35. Wysokość wsparcia finansowego

| Wysokość rocznego oczekiwanego wsparcia | Liczebność narastająco | Liczba | % |
|---|------------------------|--------|-----|
| do 2 tys. | 92 | 92 | 5% |
| od 2 tys. zł do 5 tys. zł | 270 | 178 | 10% |
| od 5 tys. zł do 10 tys. zł | 557 | 287 | 15% |
| od 10 tys. zł do 20 tys. zł | 797 | 240 | 13% |
| od 20 tys. zł do 50 tys. zł | 949 | 152 | 8% |
| od 50 tys. zł do 100 tys. zł | 987 | 38 | 2% |
| powyżej 100 tys. zł | 1005 | 18 | 1% |
| brak danych | 857 | 857 | 46% |

[źródło: opracowanie własne]

Wysokość oczekiwanego wsparcia finansowego zależy od skali działalności PIAP, liczby zestawów komputerowych, zatrudnienia oraz oferty usług świadczonych przez jednostkę. Blisko 80% spośród respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie, oczekuje kwoty do 20 tys. zł rocznie, w tym nieco mniej niż ¼ z nich określiło potrzeby na nie więcej niż 10 tys. zł rocznie. Tylko niecałe 2% ankietowanych oszacowało, że ich roczny budżet powinien wzrosnąć o ponad 100 tys. zł.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 32. Oczekiwana wysokość wsparcia finansowego
[źródło: opracowanie własne]

2.2.30 Wykorzystywanie potencjału PIAP

Pytanie: W jakim stopniu jest wykorzystywany potencjał, jaki posiada PIAP?

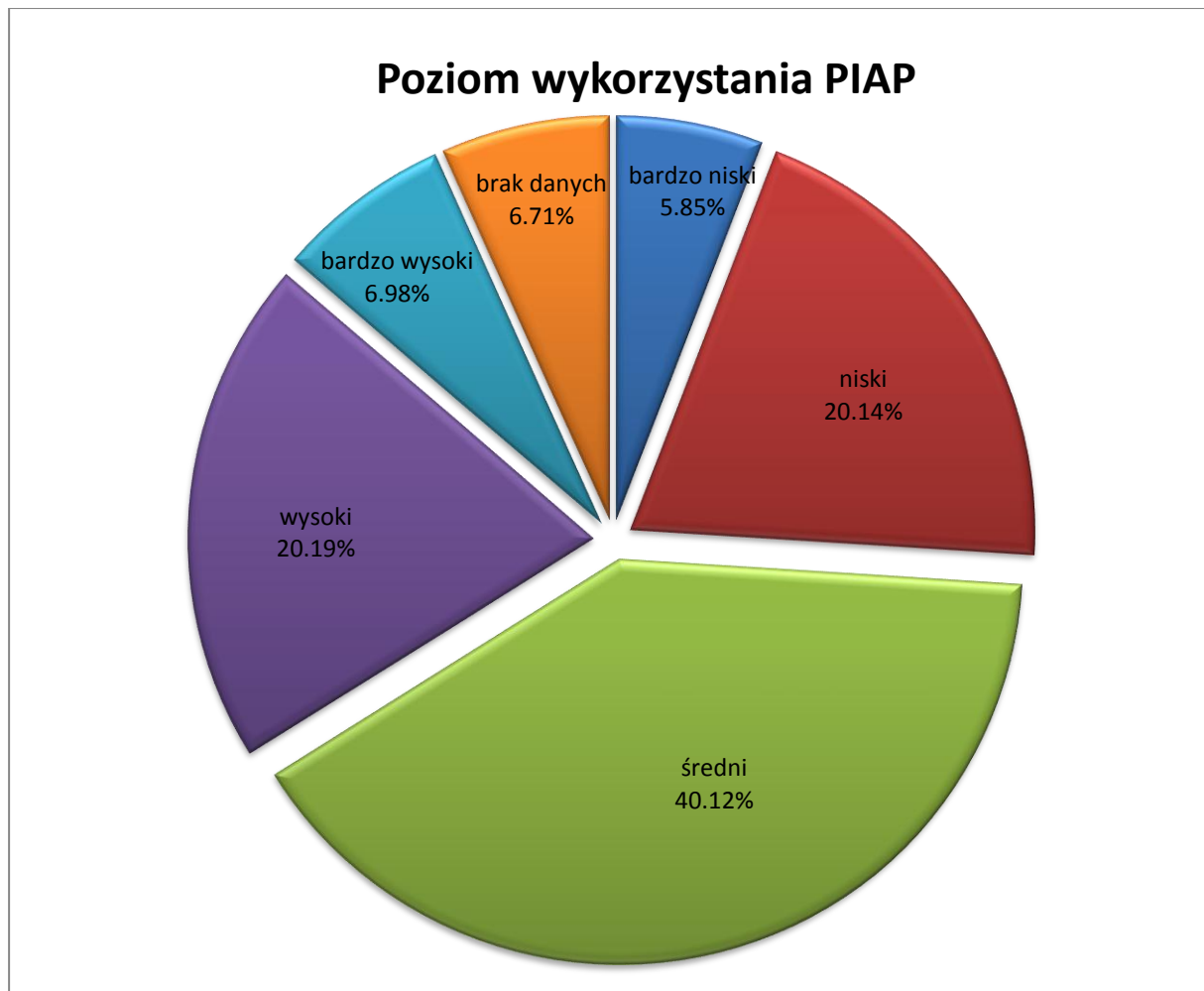
Tabela 36. Ocena wykorzystania potencjału PIAP

| Poziom wykorzystania PIAP | Liczba PIAP | % |
|---------------------------|-------------|--------|
| bardzo niski | 109 | 5,85% |
| niski | 375 | 20,14% |
| średni | 747 | 40,12% |
| wysoki | 376 | 20,19% |
| bardzo wysoki | 130 | 6,98% |
| brak danych | 125 | 6,71% |

[źródło: opracowanie własne]

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

W ocenie ponad 40% ankietowanych potencjał placówek przez nich reprezentowanych wykorzystany jest w stopniu średnim. Mniej więcej po tyle samo, po niewiele ponad 20%, respondentów określiło wykorzystanie zasobów placówki jako niskie bądź wysokie. Na brak zainteresowania ofertą PIAP jak i bardzo wysokie zainteresowanie wskazało ok 6% z ogólnej liczby przebadanych jednostek.



Rysunek 33. Ocena wykorzystania potencjału PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.2.31 Ocena zagrożeń dla działania PIAP

Pytanie: Czy respondent widzi realne zagrożenia kontynuowania działania swojego PIAP w najbliższym horyzoncie czasowym (do 5 lat)?

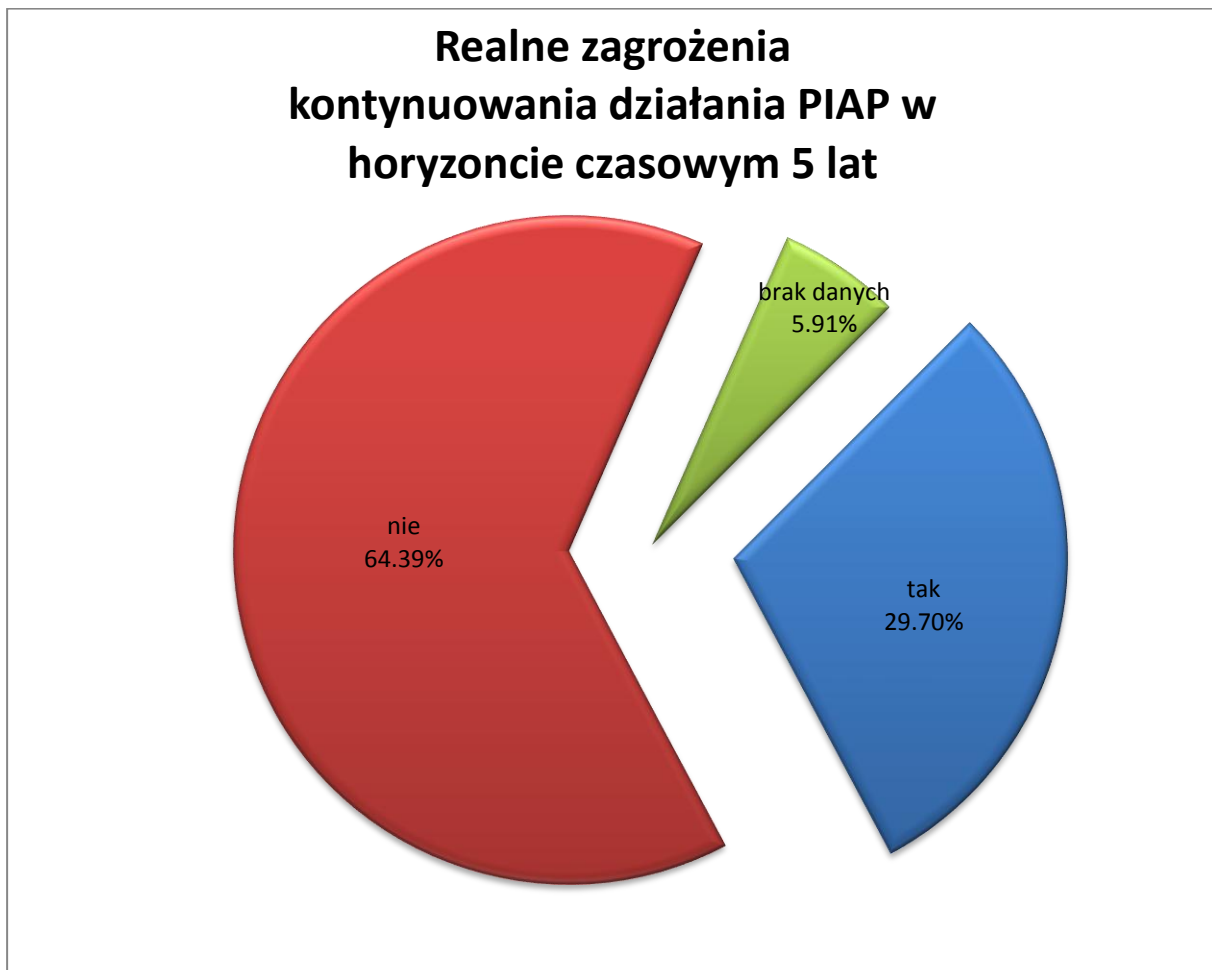
Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Tabela 37. Ocena zagrożenia dla dalszego funkcjonowania PIAP

| Realne zagrożenia kontynuowania działania PIAP | Liczba PIAP | % |
|--|-------------|--------|
| tak | 553 | 29,70% |
| nie | 1199 | 64,39% |
| brak danych | 110 | 5,91% |

[źródło: opracowanie własne]

Spośród 1862 przebadanych publicznych punktów dostępu do Internetu w przypadku niecałych 30% wyrażono obawę o funkcjonowanie placówki przez kolejne 5 lat. Większość respondentów (ponad 64%) nie widzi realnego zagrożenia dla dalszego działania PIAP w perspektywie średnioterminowej.



Rysunek 34. Ocena zagrożenia dla dalszego funkcjonowania PIAP
[źródło: opracowanie własne]



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

2.2.32 Czynniki poprawy efektywności działania PIAP

Pytanie: **Co można/należy zmienić, aby zwiększyć efektywność działania PIAP?**

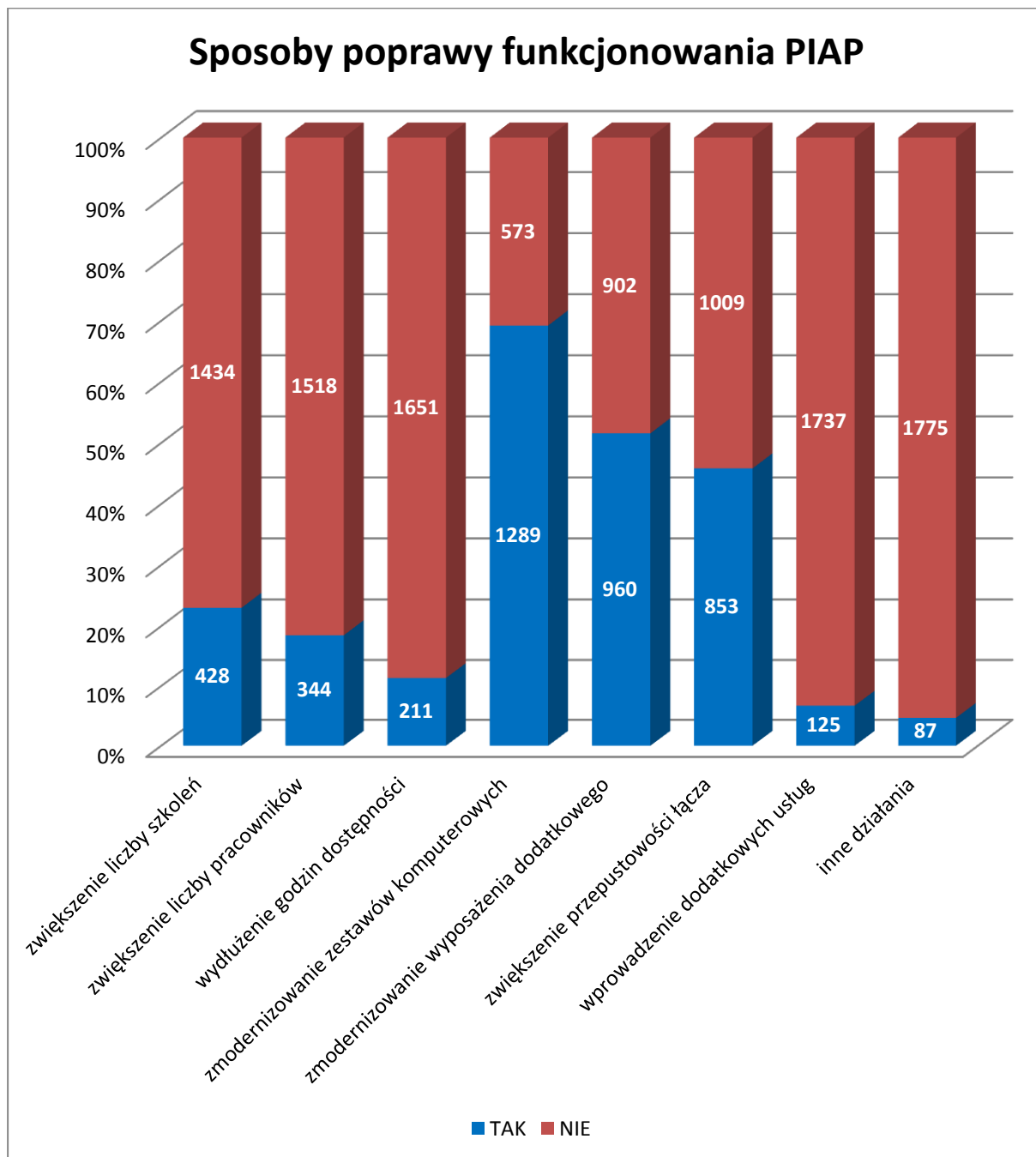
Tabela 38. Czynniki poprawy działania PIAP

| Rodzaj zmiany: | Zwiększenie liczby szkoleń | Zwiększenie liczby pracownikó | Wydłużenie godzin dostępności | Zmodernizowanie zestawów komputerowych | Zmodernizowanie wyposażenia dodatkowego | Zwiększenie przepustowości łącza | Wprowadzenie dodatkowych usług | Inne działania |
|----------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|---|----------------------------------|--------------------------------|----------------|
| TAK | 428 | 344 | 211 | 1289 | 960 | 853 | 125 | 87 |
| NIE | 1434 | 1518 | 1651 | 573 | 902 | 1009 | 1737 | 1775 |
| TAK % | 22,99% | 18,47% | 11,33% | 69,23% | 51,56% | 45,81% | 6,71% | 4,67% |
| NIE % | 77,01% | 81,53% | 88,67% | 30,77% | 48,44% | 54,19% | 93,29% | 95,33% |

[źródło: opracowanie własne]

Wśród czynników, które w sposób istotny poprawiłyby efektywność funkcjonowania publicznych punktów dostępu do Internetu respondenci w pierwszej kolejności wskazywali modernizację posiadanych zestawów komputerowych (ponad 69% ankietowanych) oraz modernizację wyposażenia dodatkowego (blisko 52% ankietowanych). Na zwiększenie przepustowości łącza, jako czynnika zwiększającego sprawność działania, zwróciło uwagę ponad 45% badanych. Za mało istotne należy uznać wprowadzenie dodatkowych usług oraz wydłużenie godzin dostępności PIAP, na co wskazywało odpowiednio 6,7% i 11,3% respondentów. Według 23% ankietowanych atrakcyjność placówek podniosłoby zwiększenie liczby szkoleń, a 18% z nich źródeł zwiększenia efektywności operacyjnej upatruje we wzroście liczby etatów w reprezentowanych przez nich PIAP.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



Rysunek 35. Czynniki poprawy działania PIAP
[źródło: opracowanie własne]

2.3 Informacje uzupełniające

2.3.1 Tematyka szkoleń oferowanych w PIAP

Do popularnych usług, które świadczone są w publicznych punktach dostępu do Internetu, należą szkolenia. Pomimo tego, że w większości przypadków punktami takimi zajmują się osoby, które nie posiadają wykształcenia wyższego informatycznego, zakres prowadzonych szkoleń jest szeroki.

Dominują szkolenia związane z praktycznym wykorzystaniem Internetu. Kolejne pod względem liczności są kategorie, w których znalazły się różnego rodzaju szkolenia zawodowe oraz szkolenia, które nie pasują do pozostałych kategorii – głównie szkolenia z zakresu obsługi katalogów bibliotecznych.

Oprócz szkoleń ogólnych publiczne punkty dostępu do Internetu oferują również szkolenia specjalistyczne – np. z zakresu tworzenia stron internetowych czy fotografii. Dużo częściej zdarza się, że pracownicy PIAP wspierają użytkowników w poszukiwaniu pracy. Wynikać to może z tego, że zainteresowanych udziałem w takim szkoleniu może być znacznie więcej osób, niż w przypadku szkoleń silnie specjalistycznych oraz z faktu, iż PIAP są często zlokalizowane w miejscowościach, w których stopa bezrobocia jest stosunkowo wysoka.

Komentarza wymagać może kategoria „szkolenia elektroniczne (e-learning)”. W przypadku szkoleń należących do tej kategorii respondenci określili jedynie, że oferowane są szkolenia elektroniczne bez dokładnego sprecyzowania ich tematyki.

2.3.2 Oczekiwane wsparcie

Respondenci poproszeni zostali również o określenie co powinno obejmować wsparcie innego rodzaju niż finansowe. Podejście do analizy odpowiedzi było w tym przypadku analogiczne do innych pytań otwartych bądź półotwartych.

Większość respondentów oczekiwałaby wsparcia związanego z wymianą sprzętu bądź oprogramowania. Stary sprzęt oraz oprogramowanie dostępne dla użytkowników PIAP to jeden z największych problemów takich punktów, z którym nie są w stanie poradzić sobie bez zewnętrznej pomocy.

W dalszej kolejności respondenci oczekiwaliby wsparcia kadrowego w zakresie opieki nad PIAP. Pomoc taka miałaby polegać najczęściej na współpracy z osobą, która posiada wykształcenie informatyczne i wesprze punkt w rozwiązywaniu problemów sprzętowych i

dotyczących oprogramowania. Pomoc taka jest niezbędna; ze względu na ograniczenia budżetowe jednostek, do których należy PIAP, wśród kadry odpowiedzialnej za działanie punktu rzadko jest osoba, która potrafi rozwiązać problemy informatyczne. Dotyczy to zwłaszcza bibliotek, w których komputery dostępne dla użytkowników są tylko dodatkiem do działalności podstawowej. W zależności od wielkości publicznego punktu dostępu do Internetu taka osoba wspierająca PIAP mogłaby pomagać doraźnie (w przypadku mniejszych punktów – wykonując cykliczne przeglądy udostępnianych komputerów oraz reagować w przypadku zgłoszenia awarii) bądź stale, na pełen lub niepełen etat (w przypadku większych punktów). Wsparcie takie byłoby przydatne nawet jeśli ograniczałoby się do doradztwa informatyka świadczonego pracownikom punktu przez telefon. Poza wsparciem informatycznym często – zdaniem respondentów – istnieje potrzeba zatrudnienia osoby, która zajmowałaby się wyłącznie PIAP. Obecnie najczęściej takim punktem zajmują się pracownicy instytucji, do której należy PIAP, w ramach swoich obowiązków zawodowych. Jakakolwiek pomoc użytkownikom odrywa ich od zajęć podstawowych, a równocześnie – mając inne obowiązki – nie są oni w stanie poświęcić wystarczająco dużo uwagi pracy dla PIAP. Osoba dedykowana do obsługi PIAP oprócz podstawowych obowiązków polegających na nadzorze punktu oraz wspieraniu jego użytkowników mogłaby prowadzić szkolenia oraz próbować w inny sposób zachęcić potencjalnych użytkowników do korzystania z punktu.

Kolejnym sposobem wsparcia PIAP są szkolenia. Pracownicy takich punktów odczuwają potrzebę zwiększenia swoich kwalifikacji – wynika to z tego, że w takim punkcie właśnie oni świadczą wsparcie dla osób, które nie potrafią samodzielnie rozwiązać problemów pojawiających się przy korzystaniu z PIAP. Jednocześnie problemy te stają się coraz bardziej złożone i wykraczają poza podstawowe kwestie założenia i korzystania z konta poczty elektronicznej. Dlatego sygnalizują oni potrzebę uczestniczenia w szkoleniach technicznych. Oprócz tego oczekują oni pomocy w przygotowaniu nowych szkoleń dla użytkowników PIAP oraz pomocy osób, które podjęłyby się funkcji trenera.

2.3.3 Zagrożenia kontynuowania działania PIAP

Zdecydowana większość respondentów (prawie 70%) nie widzi realnego zagrożenia kontynuowania działania PIAP w najbliższym horyzoncie czasowym. Wśród zagrożeń sygnalizowanych przez pozostałych respondentów widać wyraźnie dominację dwóch czynników. Zasadniczy wiąże się z parametrami urządzeń udostępnianych użytkownikom. Zgodnie z danymi przekazanymi przez respondentów, prawie połowa zestawów komputerowych udostępnianych użytkownikom jest starsza niż 5 lat. Takie komputery często nie są w stanie spełnić wymagań związanych z uruchamianiem współczesnych aplikacji; nie zapewniają też oczekiwanego powszechnie poziomu wydajności i komfortu pracy. Dlatego

jeśli nie zostaną one zmodernizowane bądź wymienione, można spodziewać się odpływu obecnych użytkowników, dla których korzyści z istnienia takich punktów przestaną być zauważalne.

Drugim zagrożeniem jest brak środków na dalsze działanie PIAP. W większości przypadków środki te są minimalne – PIAP działa obok jednostki, która udostępnia zasoby lokalowe oraz pracowników. Faktycznym kosztem jest więc jedynie utrzymanie łącza dostępowego do sieci Internet, zużywana przez komputery energia elektryczna oraz usuwanie awarii urządzeń. Równocześnie, co pokazały przeprowadzone wywiady pogłębione, w przypadku awarii urządzeń pracownicy punktu często nie mogą zlecić naprawy z powodu braku środków. Dlatego próbują jej dokonać we własnym zakresie, co nie zawsze jest możliwe.

Zagrożeniem działania PIAP może być również mniejsza liczba korzystających (wynikająca m.in. ze słabych parametrów udostępnianych urządzeń), a także upowszechnienie się komputerów oraz dostępu do Internetu w domach. Obecnie zdecydowana większość osób posiada w domu komputer, a coraz więcej dostęp do Internetu. Należy spodziewać się, że odpływ użytkowników od PIAP z tego powodu będzie się pogłębiał. Jeśli punkt nie zaoferuje innych usług, jego finansowanie przestanie mieć sens.

Warto zauważyć, że choć wielu respondentów oczekuje wsparcia kadry opiekującej się PIAP (na co wskazują odpowiedzi na pytanie 31), zdaniem niewielu z nich brak takiego wsparcia stanowiłby zagrożenie dla działania PIAP. W pojedynczych przypadkach jako zagrożenie postrzegane są niezaspokojone potrzeby lokalowe (głównie konieczność zwiększenia powierzchni) oraz wysokie koszty utrzymania lokalu.

2.3.4 Czynniki zwiększenia efektywności działania PIAP

Najczęstsze odpowiedzi na pytanie o czynniki zwiększenia efektywności PIAP dotyczyły usług podstawowych, świadczonych w wielu PIAP. Są to kolejno: wprowadzenie szkoleń, skanowanie, drukowanie, kopiowanie (kserografia). Odpowiedzi takich udzieliły punkty mniejsze, które nie świadczyły dotąd takich usług lub świadczyły je w przeszłości, jednak z różnych powodów (na przykład awarii urządzeń) zaprzestały ich świadczenia.

Sporo respondentów jest przekonanych, że udostępnienie użytkownikom bezprzewodowego dostępu do Internetu, dzięki czemu będą oni mogli skorzystać w punkcie z własnych urządzeń, również podniesie efektywność wykorzystania PIAP. Wśród czynników wymienianych w odpowiedziach pojawiało się również udostępnianie e-booków oraz urządzeń do ich czytania, a także dostęp do zewnętrznych, często specjalistycznych baz danych. Wśród rzadszych propozycji wymieniano świadczenie usługi faksu.

Warto zwrócić uwagę na kategorię „inne”, w której respondenci wskazywali różne formy pomocy użytkownikom – w tym pomoc w poszukiwaniu pracy, poradnictwo zawodowe, a nawet pomoc prawno-finansową.

W świetle odpowiedzi do najistotniejszych problemów PIAP należy stan zasobów sprzętowych – większość odpowiedzi wskazywała potrzebę zakupu dodatkowego wyposażenia. W dalszej kolejności odpowiedzi dotyczyły organizacji szkoleń (zarówno dla użytkowników PIAP, jak i ich pracowników), innych działań (między innymi poprawienia strony internetowej jednostki, znalezienia źródeł finansowania, uatrakcyjnienia pobytu w PIAP) oraz poprawienia warunków lokalowych (przeniesienia PIAP do większego lokalu lub wyremontowania obecnego). Spora część respondentów dostrzega również potrzebę przeprowadzenia akcji marketingowych, dzięki którym mieszkańcy dowiedzą się o PIAP lub przypomną sobie o jego istnieniu. Pojedyncze odpowiedzi dotyczyły kadry obsługującej PIAP (głównie potrzeby jej zwiększenia) oraz dostępności punktu dla osób niepełnosprawnych (np. poprzez dostosowanie budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo bądź zakup urządzeń dla osób niewidomych lub słabowidzących).

3 DOŚWIADCZENIA MIĘDZYNARODOWE

Obiekty o charakterze publicznych punktów dostępu do Internetu funkcjonują na świecie w różnej formie i pod różnymi nazwami – PIAP, „telecentrów” (ang. *telecentre/telecenter*), telecentrów wielofunkcyjnych (ang. *Multipurpose Community Telecenter* – MCT), ośrodków technicznych (ang. *Community Technology Center* – CTC), punktów dostępu (ang. *Community Access Point* – CAP), „telechat” (ang. *telecottage*) itp. Pierwsze kroki w tej dziedzinie podejmowano od lat osiemdziesiątych ubiegłego stulecia w Skandynawii, Kanadzie i Stanach Zjednoczonych. W miarę postępów popularyzacji Internetu i dostępności infrastruktury, główne obszary aktywności w tym zakresie przesuwają się w stronę krajów rozwijających się. Powstały inicjatywy o zasięgu międzynarodowym, wspierające powstawanie i wykorzystanie PIAP, wymianę doświadczeń i badanie ich rozwoju. Warto wśród nich wymienić m.in. fundację *telecentre.org*⁸, założoną w 2005 r. przez kanadyjskie International Development Research Centre (IDRC) we współpracy z Microsoftem i szwajcarską Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit (DEZA), z siedzibą przeniesioną w 2010 r. z Kanady na Filipiny, stowarzyszenie *Telecentre-Europe*⁹, zrzeszające ok. 100 organizacji z 53 krajów z Europy¹⁰ i spoza Europy, inicjatywę UNESCO *Community Multimedia Centres*¹¹ (promującą rozwój telecentrów połączonych z lokalnymi społecznościowymi rozgłośniami radiowymi) oraz zaangażowanie Międzynarodowej Unii Telekomunikacyjnej (Sektor Rozwoju Telekomunikacyjnego ITU-D¹²) czy Banku Światowego (w ramach programu *infoDev*¹³).

Implementacja i funkcjonowanie PIAP były na przestrzeni ostatnich dwóch dziesięcioleci przedmiotem licznych badań, najczęściej o zakresie ograniczonym zarówno co do zasięgu terytorialnego (konkretny kraj), jak i badanej grupy PIAP (np. sieci PIAP w bibliotekach). Niejednorodność podejścia, zakresu i czasu badań nie pozwala na przedstawienie jednolitych wyczerpujących wniosków w ramach niniejszego opracowania.

⁸ <http://www.telecentre.org>

⁹ <http://www.telecentre-europe.org>

¹⁰ Polska jest aktualnie reprezentowana przez trzy organizacje: Stowarzyszenie „Miasta w Internecie” (<http://mwi.pl>), Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (<http://frsi.org.pl>) oraz Fundację Pomocy Matematykom i Informatykom Niepełnym Ruchowo (<http://www.fpmiir.org.pl>).

¹¹ <http://www.unesco.org/webworld/cmc>

¹² <http://www.itu.int/en/ITU-D>

¹³ <http://www.infodev.org>

Liczba PIAP lub telecentrów na świecie jest trudna do oszacowania; fundacja telecentre.org przewidywała, że w 2012 r. może ona sięgnąć 300 tysięcy.¹⁴ Statystyki liczby PIAP nie są prowadzone w sposób regularny i jednolity. Dane z 2001 r. dla krajów Unii Europejskiej mówiły o średnio 0.07 PIAP na 1000 mieszkańców, ze znacznym zróżnicowaniem ze względu na kraj (Finlandia ponad 0.45, Wielka Brytania 0.03).¹⁵ Podejmowano również próby oszacowania liczby PIAP *potrzebnych* na 1000 mieszkańców w przypadku Kanady¹⁶, co określono w owym czasie na ok. 0.1 (liczba ta może silnie zależeć od specyfiki społeczeństwa danego kraju i jego gospodarki).

Wiele prowadzonych projektów i badań dotyczy PIAP w krajach rozwijających się w Azji, Afryce i Ameryce Łacińskiej. Doświadczenia tamtejsze cechuje wyraźna specyfika związana z warunkami odmiennymi od polskich (np. wielkie odległości, niedostępność energii elektrycznej na znacznych obszarach itp.). Z punktu widzenia przyszłości PIAP w Polsce bardziej interesujące wydają się doświadczenia krajów uprzemysłowionych, szczególnie w Europie.

Do ciekawszych ewaluacji przedsięwzięć w zakresie publicznego dostępu do Internetu należy ocena programu rządu szkockiego zainicjowanego w 2002 r.¹⁷ W ramach tego programu dostarczono ok. 1600 komputerów do 725 obiektów (1-4 komputery na lokalizację) i zapewniono bezpłatny (przez ograniczony czas) dostęp do Internetu. Lokalizacja PIAP została szczegółowo zaplanowana, tak by zapewnić mieszkańcom możliwie równomierną dostępność terytorialną: nie dalej niż 1 mila na obszarach zurbanizowanych i 5 mil na obszarach wiejskich. Wśród obiektów, w których umiejscowiono PIAP, były zarówno należące do instytucji o charakterze publicznym – np. władz lokalnych, bibliotek, stowarzyszeń – jak i będące w gestii przedsiębiorców prywatnych (np. hotele, sklepy, puby).

Program szkocki przewidywał możliwość pobierania opłat od użytkowników za korzystanie z dostępu do Internetu i zalecał ustalenie go na poziomie 1 funta za godzinę. Wprowadzenie i ustalenie opłat pozostawało w gestii poszczególnych PIAP; ok. 51% nie skorzystało z tej możliwości i oferowało dostęp darmowy; ok. 40% ustaliło opłatę w sugerowanej wysokości. Przychody uzyskiwane przez PIAP okazały się jednak niskie – w większości przypadków na

¹⁴ I. Rega: *What do local people think about telecentres? A key issue for sustainability*. PhD thesis, University of Lugano, 2010

¹⁵ C. McCaffery: *The Digital Divide in the EU: National Policies and Access to ICTs in the Member States*. Dublin City university, 2003

¹⁶ C. Milne: Sustainable enlargement of public access. [w:] C. Milne, S. Creighton (red.): *Universal community service: access for all to Internet services at community level*. Council of Europe, 2000

¹⁷ Hall Aitken: *Evaluation of the Public Internet Access Point Initiative*. Glasgow, 2004



poziomie kilkudziesięciu funtów miesięcznie; w 29% przypadków spośród tych, które pobierały opłaty, przychód nie wystarczyłby nawet na pokrycie kosztów łącza internetowego. Mimo to 80% prowadzących PIAP deklarowało zamiar lub prawdopodobny zamiar dalszego utrzymywania go po zakończeniu okresu darmowego łącza.

Warto zwrócić uwagę na techniki zastosowane w omawianym badaniu. Oprócz ankietowania prowadzących PIAP badano również użytkowników końcowych, przy czym część z nich poddano badaniu powtórnemu w odstępie trzech miesięcy. Pozwoliło to zarówno na poznanie motywacji, potrzeb i oczekiwań użytkowników, jak i na określenie stopnia wpływu korzystania z PIAP na użytkowników i ich zachowania. Podobnie badanie polskich użytkowników końcowych jest niewątpliwie przedsięwzięciem, którym warto w przyszłości uzupełnić niniejsze opracowanie. Wreszcie należy wspomnieć o technice *mystery shopper*, którą w szkockim badaniu zastosowano w odniesieniu do 139 przypadków; pozwoliła ona na szczegółowe obserwacje bezpośrednie.

Próbę syntezy doświadczeń z projektów w różnych krajach (ze znaczną dominantą krajów rozwijających się) podjęli – w kontekście skalowania telecentrów – Phillip i Foote.¹⁸ Skalowanie odnoszą oni do czterech wymiarów: ilościowego, funkcjonalnego, organizacyjnego i politycznego. W obecnym stanie infrastruktury PIAP w Polsce spojrzenie na nią przez pryzmat skalowania (przede wszystkim – jak zostanie wskazane dalej – funkcjonalnego) wydaje się odpowiednie. Zasadnicze wnioski z obserwacji projektów międzynarodowych dotyczą:

- uznania roli lokalnych społeczności i inicjatywy oddolnej w rozwoju PIAP, z uwagi na najlepsze zrozumienie potrzeb, możliwości i środowiska społeczno-gospodarczego, w którym wdrażane są PIAP,
- wagi lokalnych liderów (*local ICT champions*) i osób prowadzących PIAP dla pozyskania zaangażowania lokalnych wspólnot na rzecz PIAP,
- znaczenie usług – zwłaszcza przekraczających prosty dostęp do Internetu – dla trwałości PIAP (kwestia dotycząca zarówno ewentualnych przychodów, jak i generalnie odpowiedzi na rzeczywiste potrzeby potencjalnych użytkowników),
- konieczności dopasowania modelu organizacyjnego PIAP do celów, jakim ma służyć (z całym spektrum możliwych rozwiązań, od całkowicie sponsorowanych aż po w pełni komercyjne – odpłatne),
- potrzeby odpowiedniego doboru rozwiązań technicznych, maksymalizujących trwałość i niezawodność oraz użyteczność dla konkretnej społeczności,

¹⁸ B. Phillip, D. Foote: *Making the Connection: Scaling Telecenters for Development*. Academy for Education Development, Washington 2007



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- potencjał tkwiący w sieciach PIAP, rozumianych jako formalne lub nieformalne powiązania mające na celu szeroko pojętą współpracę, m.in. wymianę doświadczeń i najlepszych praktyk, wsparcie organizacyjne, techniczne i kadrowe oraz możliwość wspólnych zamówień (korzyści skali),
- znaczenie otoczenia prawnego i regulacyjnego (zagadnienia m.in. konkurencyjności dostawców oraz swobody dostępu do mediów, w tym do częstotliwości radiowych).

4 WNIOSKI

Przeprowadzone badania wykazały, że działalność publicznych punktów dostępu do Internetu wpisuje się w potrzeby znacznej części społeczeństwa. Na skutek czynników o charakterze ekonomicznym oraz infrastrukturalnym poziom wykluczenia cyfrowego w Polsce jest jeszcze znaczny. Działania celowe, ukierunkowane w szczególności na rozbudowę potencjału szerokopasmowego, zwłaszcza wszelkiego typu finansowe instrumenty wsparcia bezpośredniego jak i pośredniego sukcesywnie usuwają bariery w dostępie do sieci. W procesie pozytywnych zmian rolę nie do przecenienia odgrywa współfinansowanie inicjatyw ze środków wspólnotowych. Rozbudowa infrastruktury przez beneficjentów środków programowych (zarówno instytucji publicznych jak i przedsiębiorców), świadczenie usług poprzez kanały elektroniczne (e-usługi) oraz działania mające na celu ciągłe podwyższanie wiedzy i świadomości obywateli powodują, że z roku na rok poziom wykluczenia cyfrowego w Polsce maleje. Mimo tego pozytywnego trendu, wciąż jest miejsce w przestrzeni publicznej dla efektywnego funkcjonowania PIAP.

Na istotny wpływ skoordynowanych działań w zakresie budowy publicznych punktów dostępu do Internetu wskazuje znaczny odsetek placówek działających w zorganizowanych sieciach. Inicjatywy: Gminne Centra Informacji, Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach, Wioski Internetowe łącznie odpowiadają za powstanie ponad 27% placówek zwykle celowych i autonomicznych, których zadania ukierunkowane są bezpośrednio na ograniczanie zjawiska wykluczenia cyfrowego. Udział PIAP należących do sieci pięciokrotnie przewyższa liczbę tych, które zostały stworzone całkowicie autonomicznie.

Osobną kategorią PIAP są biblioteki. Fakt, że stanowią ponad 68% wszystkich placówek wynika z komplementarności działalności podstawowej w stosunku do udostępniania zasobów cyfrowych w sieci. Należy jednak zwrócić uwagę, że zwykle jednostki te są niewielkie i dysponują liczbą do 5 stanowisk komputerowych. W przypadku bibliotek udostępnienie Internetu jest naturalną konsekwencją przemian, które zachodzą w tworzeniu i dystrybucji treści (informacji).

Aktualny stopień rozwoju PIAP w Polsce obrazują wyniki ankiet:

- Ponad 61% PIAP zlokalizowanych jest na wsi.
- Ponad 65% placówek znajduje się przy bibliotekach.
- Apogeum tworzenia PIAP przypadało na lata 2005-2011, co związane było z działaniami pozafinansowymi na rzecz budowy społeczeństwa opartego na informacji i wiedzy, jak i wsparciem z funduszy wspólnotowych.



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- W strukturze PIAP dominują placówki małe, często dysponujące jednym pomieszczeniem, posiadające do 10 zestawów komputerowych – blisko 87%.
- W 28% placówek sprzęt komputerowy jest stosunkowo nowy – do 3 lat, podczas gdy najwięcej jest zestawów dwukrotnie starszych.
- Wyposażenie dodatkowe placówek jest zwykle słabe i ogranicza się do urządzeń drukujących lub małych urządzeń wielofunkcyjnych.
- PIAP zazwyczaj dysponują łączem o niewielkiej – jak na obecne czasy i potrzeby – przepustowości. W przypadku 62% placówek łącze to dysponuje pasmem do 6Mb/s. Tylko 1,3% placówek ma zapewnioną przepustowość łącza powyżej 100Mb/s.
- Relatywnie mało PIAP oferuje usługi szkoleniowe. W najbardziej podstawowym wariancie szkolenia e-learningowe oraz stacjonarne przeprowadzane są w około 21% placówek. Nikły jest odsetek placówek, które kierują swoją ofertę do osób niepełnosprawnych.
- Koszty działania placówek skorelowane są silnie z wielkością PIAP. 69% respondentów poinformowało o rocznych wydatki na utrzymanie placówki na poziomie nieprzekraczającym 15 tys. zł, co biorąc nawet pod uwagę, iż większość z nich zlokalizowana jest w bibliotekach, jest kwotą niewielką.
- W przypadku wielu placówek – ponad 47% – nie następują istotne zmiany liczby osób korzystających z ich usług w ciągu ostatniego roku, a na wzrost zainteresowania wskazało dwa razy więcej respondentów niż na jego spadek.
- PIAP oczekują głównie wsparcia finansowego (ponad 60% badanych placówek) oraz technicznego (ponad 45% badanych placówek).
- Blisko 80% badanych PIAP określiło poziom oczekiwanego wsparcia finansowego na kwotę do 20 tys. zł.
- Ponad 64% badanych placówek nie widzi zagrożenia dla dalszego funkcjonowania w perspektywie kolejnych 5 lat.
- Zasadniczy czynnik poprawy efektywności działania ankietowani upatrują w modernizacji posiadanych zasobów sprzętowych (zestawy komputerowe – 69%, wyposażenie dodatkowe – 52%) oraz zwiększeniu przepustowości łącza (46% badanych).

Należy się spodziewać, że w perspektywie następnych kilku lat skala działalności PIAP ulegnie zmianie. Wzorem innych krajów Unii Europejskiej, wraz z rozwojem i wzrostem dostępności łączy szerokopasmowych rola placówek nastawionych wyłącznie na świadczenie usług dostępu do Internetu będzie się zmniejszała. W przypadku publicznych punktów dostępu do Internetu utworzonych przy bibliotekach oraz innych instytucjach tego typu działalność mając charakter substytucyjny będzie utrzymywała się na niezmiennym poziomie, lub podlegała analogicznym trendom, jak popyt na podstawowe usługi przez nich świadczone.

5 REKOMENDACJE

Przeprowadzone badanie wykazało, że publiczne punkty dostępu do Internetu wpisały się na trwałe w obraz społeczeństwa informacyjnego, pełniąc rolę jednego z kluczowych elementów zapewniających skuteczne ograniczenie skali wykluczenia cyfrowego, zwłaszcza wykluczenia z przyczyn ekonomicznych. Skala działalności PIAP – ponad 8,5 tys. różnego typu placówek w Polsce – świadczy z jednej strony o powszechności dostępu do usług przez nie oferowanych, z drugiej o istnieniu realnych potrzeb społecznych w tym zakresie. Placówki szczególnie dobrze wpisują się w inicjatywy samorządności lokalnej stanowiąc istotne uzupełnienie zadań własnych podmiotów publicznych, których obligatoryjność wynika wprost z regulacji prawnych. Stąd ważne jest, by – przynajmniej w średnioterminowej perspektywie – stworzyć warunki utrzymania osiągniętych rezultatów z uwzględnieniem kryteriów efektywnościowych.

W oparciu o wyniki przeprowadzonych analiz przedstawiono rekomendacje w zakresie dalszych działań na rzecz utrzymania i rozwoju publicznych punktów dostępu do Internetu w Polsce. Zestawienie rekomendacji uszeregowano w poniższej tabeli z punktu widzenia kryterium istotności.

Tabela 39. Rekomendacje

| L.p. | Rekomendacja | Uzasadnienie |
|------|---|--|
| 1. | Pozostawienie inicjatywy tworzenia publicznych punktów dostępu do Internetu w rękach jednostek samorządu terytorialnego oraz innych instytucji publicznych działających lokalnie. | Z racji swojego charakteru oraz posiadanych informacji jednostki publiczne działające lokalnie mogą najpełniej zidentyfikować potrzeby społeczne mieszkańców. Znajomość realiów, potrzeb i ograniczeń (w tym również finansowych) pozwala na podjęcie najbardziej efektywnych działań, co do: <ul style="list-style-type: none"> • decyzji o utworzeniu lub likwidacji PIAP, • modelu działania oraz ewentualnej transformacji roli PIAP, • określenia strategii działania • lokalizacji PIAP, • usług świadczonych przez placówkę, • skali przedsięwzięcia. |



| | | |
|----|--|--|
| 2. | Powołanie w ramach MAiC zespołu „wsparcia działań na rzecz PIAP” | <p>Istotną rolą Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, jako instytucji odpowiedzialnej za koordynację działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest podejmowanie działań mających na celu wsparcie PIAP.</p> <p>Działania te powinny zostać ukierunkowane na:</p> <ul style="list-style-type: none">• wsparcie inicjatyw oddolnych realizowanych w instytucjach zrzeszających lokalne podmioty publiczne,• organizacje konferencji, paneli dyskusyjnych, na których możliwa byłaby wymiana wiedzy i doświadczeń,• stworzenie narzędzi (m.in. portalu) dedykowanych dla placówek,• promocja publicznych punktów dostępu do Internetu, jako instrumentów skutecznego przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu. |
| 3. | Tworzenie warunków do powstawania platform wymiany w ramach organizacji zrzeszających lokalne podmioty publiczne | <p>Decyzje o tworzeniu i utrzymaniu PIAP leżą głównie w gestii instytucji lokalnych, najczęściej jednostek samorządu terytorialnego na poziomie gmin. Istnieje szereg organizacji zrzeszających te jednostki, które można z powodzeniem wykorzystać jako naturalne ośrodki wymiany informacji i doświadczenia w zakresie publicznych punktów dostępu do Internetu.</p> |
| 2. | Stworzenie warunków do transformacji PIAP w Centra Kompetencyjne | <p>Należy się spodziewać, że w najbliższych latach podstawowa rola PIAP ulegnie modyfikacji. Wraz z rozwojem infrastruktury szerokopasmowej oraz zwiększaniem się dostępności do usług transmisji danych usługa dostępu do Internetu w placówkach będzie marginalizowana. Szansą na dalsze utrzymanie i rozwój PIAP będą działania na rzecz rozwoju społeczeństwa opartego na wiedzy. Podstawowy cel – ograniczenie wykluczenia cyfrowego – zostanie zastąpiony ograniczaniem wykluczenia informacyjnego.</p> |
| 4. | Stworzenie nowych instrumentów | <p>Do tej pory większość działań na rzecz PIAP koncentrowało się na wsparciu ich budowy. Na obecnym</p> |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|----|------------------------------------|--|
| | finansowych wsparcia PIAP | <p>etapie powstawanie nowych placówek jest kwestią drugorzędną; na pierwszy plan wysuwa się natomiast problem utrzymania osiągniętych rezultatów.</p> <p>Badanie wykazało, że w placówkach:</p> <ul style="list-style-type: none">• wiek sprzętu w placówkach jest wysoki;• podstawową potrzebą, którą zgłaszają PIAP jest jego modernizacja lub wymiana. <p>Planowana pomoc (np. w postaci dofinansowania) powinna:</p> <ul style="list-style-type: none">• uwzględniać przede wszystkim istniejące PIAP, a nie te, których powstanie jest planowane – orientacja na nakłady odtworzeniowe;• być selektywna: w pierwszej kolejności promować te podmioty, które tego potrzebują, a jednocześnie są w stanie wykazać się wysoką efektywnością (np. liczbą użytkowników);• premiować tych beneficjentów, którzy są skłonni alokować większe środki finansowe na pokrycie wkładu własnego;• wspierać działania szczególnie istotne z punktu widzenia społeczności lokalnej (np. zwiększenie aktywizacji niepełnosprawnych i bezrobotnych) koncentrujące się jednocześnie na budowie społeczeństwa opartego na wiedzy (oferta szkoleniowa). |
| 5. | Zwiększenie selektywności wsparcia | <p>W grupie PIAP wyraźnie rysuje się podział na placówki, które:</p> <ul style="list-style-type: none">• powstały, by realizować wyłączone cele publicznych punktów dostępu do Internetu;• przy których z uwagi na komplementarność utworzono PIAP (głównie biblioteki). <p>Z racji oczekiwanej marginalizacji funkcji dostępu do Internetu realizowanej przez PIAP, szczególna szansa rysuje się przed placówkami przy bibliotekach. Dla tych</p> |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>instytucji udostępnienie zasobów sieci stanowi naturalne rozszerzenie działalności, mieszczące się w jej szeroko pojętym spektrum zadań.</p> <p>PIAP zlokalizowane przy bibliotekach powinny być traktowane jako osobna kategoria, dla której należy opracować osobne dedykowane instrumenty wsparcia.</p> |
|--|--|---|

[źródło: opracowanie własne]



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

ANEKSY

A. METODYKA BADAŃ

A.1 Źródła danych

Na potrzeby badania wykorzystana została triangulacja następujących metod badawczych:

1. Analiza dokumentów zastanych (*desk research*)
2. Indywidualne wywiady pogłębione IDI / indywidualnych wywiadów telefonicznych ITI z operatorami wybranych PIAP
3. Badanie ilościowe metodą CAWI z operatorami PIAP oraz przedstawicielami urzędów miast i gmin, w których znajdują się PIAP

a) Analiza danych zastanych

Badanie przeprowadzone metodą gabinetową (*desk research*) opiera się o analizę materiałów zastanych. Badanie polega na wyszukiwaniu, zbieraniu i analizie już istniejących i dostępnych materiałów dotyczących obszaru badania. Technika *desk research* dzięki dużej ilości analizowanych źródeł gwarantuje wysoki poziom otrzymanych informacji.

Analiza danych zastanych dostarcza szerszego spojrzenia na badane zagadnienie. Wśród zalet tej metodyki należy podkreślić szczególnie:

- relatywnie niski koszt uzyskania dostępu do danych,
- relatywnie niskie nakłady czasowe niezbędne dla dotarcia do danych,
- szerokie, wielokontekstowe opracowanie badanego tematu.

Technika posiada również pewne wady, m.in.:

- trudności w ocenie jakości i wiarygodności danych (brak dostępu do danych źródłowych),
- możliwa nieaktualność źródeł,
- możliwe rozmijanie się z postawionym problemem badawczym.

W celu zminimalizowania oddziaływania powyższych wad podzielono badanie na dwa etapy:

- etap I – inwentaryzacja wraz z procesem zbierania wymaganych danych,
- etap II – analiza zebranych danych.

b) Wywiady indywidualne

Indywidualne wywiady pogłębione IDI (ang. *Individual In-Depth Interviews*) oraz indywidualne wywiady telefoniczne ITI (ang. *Individual Telephone Interviews*) stanowią jedną z najbardziej popularnych metod badań jakościowych, polegającą na szczegółowej, wnikliwej rozmowie z respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji oraz

poszerzenie wiedzy związanej z tematem badania. W trakcie wywiadu indywidualnego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym prowadzące do próby wyjaśnienia i zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw i zachowań.

Zalety zastosowania IDI:

- elastyczna metoda zbierania danych,
- możliwość pogłębienia rozmów w miarę gromadzenia informacji,
- dużo danych pochodzących od jednej osoby,
- możliwość prześledzenia indywidualnych przypadków.

Wady zastosowania IDI:

- trudność uogólniania,
- wysokie koszty realizacji i analizy danych,
- czasochłonność.

Wykonawca wykorzystał tą metodę ze względu na zalety, jakie przynosi rozszerzenie analizy danych ilościowych (wywiady CAWI) o kolejny element analizy jakościowej (poza analizą danych zastanych, z których można wydobyć ograniczoną ilość danych). Dzięki wywiadam IDI można dotrzeć do przekonań i opinii respondentów, a także osadzić problem badawczy w szerszym kontekście. Stosowane podczas wywiadu głównie pytania otwarte, a także możliwość „dopytania” respondenta, zrozumienia nie tylko sensu, ale i kontekstu jego wypowiedzi, daje szerokie spojrzenie na analizowany problem badawczy.

Wywiady indywidualne zostały przeprowadzone z pracownikami wybranych PIAP (łącznie 10 wywiadów, po 2 wywiady w sieciach: Wioski Internetowe, Gminne Centra Informacji, Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość oraz 2 wywiady w PIAP nie należących do tych sieci).

Dzięki przeprowadzonej przez eksperta szczegółowej wnikliwej rozmowie z respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji oraz poszerzenie wiedzy związanej z tematem badania, 10 wywiadów stanowi wystarczającą próbę badawczą.

Każdy z wywiadów trwał ok. 30-45 minut.

Przed rozpoczęciem wywiadu badacz pytał respondenta o zgodę na rejestrację przebiegu wywiadu na nośniku elektronicznym. Wszystkie wywiady, dla których taka zgoda została uzyskana, zarejestrowano w elektronicznym formacie dźwiękowym. Każdy wywiad został również szczegółowo streszczony przez osobę go realizującą według przygotowanego wcześniej wzoru. Kopie zarejestrowanych wywiadów w wersji zanonimizowanej (niepozwalającej na identyfikację rozmówcy) zostaną, na życzenie przekazane Zamawiającemu na nośniku CD/DVD. Dla wywiadów, w których respondent nie wyraził zgody na rejestrację przebiegu wywiadu na nośniku cyfrowym, zostały jedynie opracowane

streszczenia przebiegu wywiadu według wspólnego wzoru. Zastosowane podejście pozwala na poznanie opinii przedstawicieli PIAP na temat funkcjonowania poszczególnych jednostek.

c) Badanie ankietowe z wykorzystaniem techniki CAWI

Badania ankietowe z wykorzystaniem techniki CAWI (ang. *Computer Assisted Web Interviewing*) zostały zrealizowane za pośrednictwem Internetu z wykorzystaniem kwestionariusza internetowego. Respondentami byli operatorzy PIAP oraz przedstawiciele urzędów miast i gmin, w których znajdują się PIAP

Informacja o przeprowadzonym badaniu wraz adresem internetowym systemu ankietowego, przy użyciu którego respondent mógł wypełnić kwestionariusz, została przesłana faksem do respondenta. W przypadku, gdy numer faksu nie odpowiadał, bądź Wykonawcy nie udało się ustalić numeru, informacja o badaniu wraz z adresem internetowym systemu ankietowego została przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wszystkie niezbędne dane (w tym numery faksu oraz adresy poczty elektronicznej) zostały zebrane z publicznie dostępnych źródeł.

Wykonawca przekazał również informację o badaniu do urzędów miast, urzędów gmin oraz starostw powiatowych. Pozwoliło to dotrzeć do PIAP, które nie powstały w ramach badanych sieci, jednak służą również mieszkańcom obszarów, na których działają. Podobnie jak poprzednio, adresy do respondentów zostały zebrane z publicznie dostępnych źródeł.

Aby dodatkowo zwiększyć kompletność ankiet, Wykonawca przed zakończeniem zbierania danych monitował respondentów, którzy nie odpowiedzieli na ankietę.

Zastosowanie techniki CAWI wśród wybranej grupy respondentów pozwoliło na uzyskanie łatwiejszego dostępu do podmiotów z próby badawczej i ograniczenie czasu przeprowadzenia badania (ze względu na krótki termin realizacji projektu) oraz ułatwiło analizę danych. Dodatkowym atutem zastosowania techniki CAWI jest większe poczucie anonimowości jej uczestników.

Do zalet metody należy zaliczyć:

- krótki czas realizacji,
- wysoką penetrację w najbardziej interesujących segmentach populacji,
- możliwość wykorzystania w ankietach nowoczesnych i atrakcyjnych materiałów badawczych – fragmentów utworów muzycznych, obrazów i zdjęć, filmów.

Badanie metodą CAWI poddane jest całkowitej anonimizacji (nie pozwala na identyfikację osoby ankietowanej o ile nie zostanie na to wyrażona zgoda), co oferuje osobom badanym większy komfort i gwarantuje bardziej rzetelne wyniki.

d) Próba badawcza

Informacja o badaniu oraz adres internetowy kwestionariusza ankietowego, który posłużył Wykonawcy do zbierania danych, zostały przekazane do wszystkich zidentyfikowanych publicznych punktów dostępu do Internetu działających w następujących sieciach:

- Gminne Centra Informacji,
- Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi,
- Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach,
- Wioski Internetowe,
- biblioteki.

Identyfikacja PIAP została dokonana na podstawie źródeł dokumentujących realizację ww. sieci (inicjatyw). W odniesieniu do bibliotek informacje zostały przekazane za pośrednictwem właściwych jednostek samorządu terytorialnego.

W celu zwiększenia skuteczności ankietowania Wykonawca przesłał informację o projekcie wraz z adresem internetowym kwestionariusza ankietowego bezpośrednio do osób prowadzących PIAP oraz do przedstawicieli wszystkich urzędów gmin, urzędów miast oraz starostw powiatowych, w których działają PIAP. Umożliwiło to objęcie badaniem również obiektów spoza wymienionych powyżej sieci, o istnieniu których Wykonawca nie posiadał informacji.

Ekspertyza oraz analiza statystyczna przeprowadzone zostały w oparciu o wszystkie dane, które dotarły do Wykonawcy w terminie określonym w harmonogramie. Ankiety, które spłynęły po tym terminie nie zostały uwzględnione w raporcie końcowym, zostały one jednak przekazane Zamawiającemu w postaci źródłowej.

e) Szczegółowy zakres informacyjny rejestru PIAP

Rejestr PIAP zawiera następujące informacje:

- ID PIAP
 - numeryczny ID PIAP
- Sieć, do której należy PIAP
 - Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi
 - Gminne Centra Informacji
 - Wioski Internetowe
 - Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach
 - biblioteki
 - inna sieć (jaka?)
 - PIAP nie działający w obrębie żadnej sieci
- Lokalizacja PIAP
 - województwo
 - powiat
 - gmina



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- miejscowość
- ulica
- numer budynku
- numer lokalu
- adres e-mail
- strona WWW
- telefon
- fax
- Typ miejscowości w jakiej zlokalizowany jest PIAP
 - wieś
 - miasto do 10 000 mieszkańców
 - miasto powyżej 10 000 do 50 000 mieszkańców
 - miasto powyżej 50 000 do 100 000 mieszkańców
 - miasto powyżej 100 000 do 500 000 mieszkańców
 - miasto powyżej 500 000 mieszkańców
- Przeznaczenie lokalu, w którym mieści się PIAP
 - biblioteka
 - miejski/gminny ośrodek kultury
 - remiza
 - szkoła
 - urząd miasta/gminy
 - inny budynek użyteczności publicznej
 - inny (jaki?)
- Rok, w którym rozpoczął działanie PIAP
 - przed 2003
 - 2003
 - 2004
 - 2005
 - 2006
 - 2007
 - 2008
 - 2009
 - 2010
 - 2011
 - 2012
- Ile przeciętnie godzin w ciągu tygodnia jest dostępny dla użytkowników PIAP
 - do 5 godzin
 - powyżej 5 godzin do 10 godzin



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- powyżej 10 godzin do 15 godzin
- powyżej 15 godzin do 20 godzin
- powyżej 20 godzin do 25 godzin
- powyżej 25 godzin do 30 godzin
- powyżej 30 godzin do 35 godzin
- powyżej 35 godzin do 40 godzin
- powyżej 40 godzin
- Dni tygodnia, w których PIAP jest dostępny dla użytkowników
 - poniedziałek
 - wtorek
 - środa
 - czwartek
 - piątek
 - sobota
 - niedziela
- Liczba użytkowników korzystających przeciętnie z PIAP w miesiącu
 - Liczba użytkowników
- Liczba zestawów komputerowych dostępnych dla użytkowników w PIAP
 - Liczba zestawów
- Orientacyjny średni wiek zestawu komputerowego dostępnego dla użytkowników w PIAP
 - do roku
 - powyżej roku do 2 lat
 - powyżej 2 lat do 3 lat
 - powyżej 3 lat do 4 lat
 - powyżej 4 lat do 5 lat
 - powyżej 5 lat do 6 lat
 - powyżej 6 lat do 7 lat
 - powyżej 7 lat do 8 lat
 - powyżej 8 lat do 9 lat
 - powyżej 9 lat do 10 lat
 - powyżej 10 lat
- Systemy operacyjne zainstalowane na komputerach dostępnych dla użytkowników w PIAP
 - Windows 95/98
 - Windows ME
 - Windows NT
 - Windows 2000



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- Windows XP
- Windows Vista
- Windows 7
- Windows 8
- Windows (respondent nie zna wersji)
- Linux
- MacOS 7/8/9
- MacOS X
- MacOS (respondent nie zna wersji)
- inne (jakie?)
- Dodatkowe urządzenia znajdujące się na wyposażeniu PIAP
 - drukarka – liczba sztuk
 - skaner – liczba sztuk
 - kopiarka – liczba sztuk
 - tablet graficzny – liczba sztuk
 - urządzenie wielofunkcyjne (drukarka/skaner/ksero) – liczba sztuk
 - aparat fotograficzny – liczba sztuk
 - urządzenia przystosowane do obsługi przez niepełnosprawnych (jakie?)
 - projektor multimedialny – liczba sztuk
 - punkt bezprzewodowego dostępu do Internetu („hotspot”)
 - inne (jakie?)
 - PIAP nie jest wyposażony w dodatkowe urządzenia
- Przepustowość łącza dostępowego, jaką dysponuje PIAP
 - do 1 Mb/s
 - powyżej 1 Mb/s do 2 Mb/s
 - powyżej 2 Mb/s do 4 Mb/s
 - powyżej 4 Mb/s do 6 Mb/s
 - powyżej 6 Mb/s do 8 Mb/s
 - powyżej 8 Mb/s do 10 Mb/s
 - powyżej 10 Mb/s do 20 Mb/s
 - powyżej 20 Mb/s do 40 Mb/s
 - powyżej 40 Mb/s do 60 Mb/s
 - powyżej 60 Mb/s do 80 Mb/s
 - powyżej 80 Mb/s do 100 Mb/s
 - powyżej 100 Mb/s
- Liczba pracowników obsługujących PIAP w przeliczeniu na pełne etaty
 - etatowych
 - pozostałych – w tym wolontariat

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- Wykształcenie pracowników obsługujących PIAP
 - wyższe (profil informatyczny)
 - wyższe (inny profil)
 - średnie (profil informatyczny)
 - średnie (inny profil)
 - inne (jakie?)
- Usługi oferowane w PIAP
 - dostęp do Internetu
 - wydruk
 - skanowanie
 - kopiowanie
 - szkolenia e-learning dla osób starszych
 - szkolenia e-learning dla młodzieży
 - szkolenia e-learning dla bezrobotnych
 - szkolenia e-learning dla niepełnosprawnych
 - szkolenia stacjonarne dla osób starszych
 - szkolenia stacjonarne dla młodzieży
 - szkolenia stacjonarne dla bezrobotnych
 - szkolenia stacjonarne dla niepełnosprawnych
 - inne (jakie?)
- Tematyka szkoleń oferowanych w PIAP
 - podstawy obsługi komputera i Internetu
 - zaawansowana obsługa komputera i Internetu (np. aplikacji biurowych)
 - kursy językowe
 - inne (jakie?)
 - PIAP nie oferuje szkoleń
- Czy PIAP współpracuje z Latarnikiem (Latarnikami) Polski Cyfrowej
 - tak
 - nie
- Zasoby lokalowe:
 - pomieszczenie ze stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni do 20 metrów kwadratowych
 - pomieszczenie ze stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni powyżej 20 do 40 metrów kwadratowych
 - pomieszczenie ze stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni powyżej 50 metrów kwadratowych
 - toaleta dostępna dla użytkowników
 - szatnia dostępna dla użytkowników



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- Całkowity roczny koszt działania PIAP
 - do 15 000 zł
 - powyżej 15 000 zł do 30 000 zł
 - powyżej 30 000 zł do 45 000 zł
 - powyżej 45 000 zł do 60 000 zł
 - powyżej 60 000 zł do 75 000 zł
 - powyżej 75 000 zł do 90 000 zł
 - powyżej 90 000 zł
 - dokładna kwota (jaka?)
- Podmiot założycielski PIAP
 - Urząd Miasta/Gminy
 - Starostwo Powiatowe
 - Miejski/Gminny Ośrodek Kultury
 - biblioteka
 - szkoła
 - Ochotnicza Straż Pożarna
 - Urząd Pracy
 - stowarzyszenia (jakie?)
 - inna jednostka gminna (jaka?)
 - inny (jaki?)
- Obecny właściciel PIAP:
 - Urząd Miasta/Gminy
 - Starostwo Powiatowe
 - Miejski/Gminny Ośrodek Kultury
 - biblioteka
 - szkoła
 - Ochotnicza Straż Pożarna
 - Urząd Pracy
 - stowarzyszenia (jakie?)
 - inna jednostka gminna (jaka?)
 - inny (jaki?)
- Podmioty finansujące PIAP
 - Urząd Miasta/Gminy
 - Starostwo Powiatowe
 - Miejski/Gminny Ośrodek Kultury
 - biblioteka
 - szkoła
 - Ochotnicza Straż Pożarna



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- Urząd Pracy
 - stowarzyszenia (jakie?)
 - inna jednostka gminna (jaka?)
 - inny (jaki?)
- Czy od użytkowników PIAP pobierane są opłaty?
 - tak (jakie?)
 - nie
- Istniejące elementy/czynniki/działania zastosowane w PIAP, które można wykorzystać w innych PIAP
 - nie istnieją,
 - istnieją (jakie?)
- Czy działalność PIAP generuje przychody?
 - tak (wysokość roczna)
 - nie
- Liczba korzystających z PIAP w ostatnim roku
 - wzrosła
 - zmalała
 - utrzymywała się mniej więcej na tym samym poziomie
 - respondent nie jest w stanie ocenić
- Wsparcie jakiego oczekuje operator PIAP
 - wsparcie organizacyjne (w tym pomoc w zarządzaniu)
 - wsparcie techniczne
 - wsparcie finansowe
 - pomoc w opracowywaniu szkoleń
 - inna forma wsparcia (jaka?)
 - nie jest potrzebne
- Wysokość potrzebnego wsparcia finansowego
 - rocznie (kwota)
- Inna niż finansowa wielkość potrzebnego wsparcia
 - wielkość
- Stopień w jakim wykorzystywany jest potencjał PIAP
 - ocena w skali 1-5 (1 – bardzo niski, 5 – bardzo wysoki)
- Realne zagrożenia kontynuowania działania PIAP w ocenie wypełniającego ankietę
 - nie występują
 - występują (jakie)
- Co można zmienić aby zwiększyć efektywność PIAP
 - zwiększyć liczbę szkoleń
 - zwiększyć liczbę pracowników PIAP

- wydłużyć godziny dostępności PIAP
- zmodernizować zestawy komputerowe
- zmodernizować wyposażenie dodatkowe
- zwiększyć przepustowość łącza
- wprowadzić dodatkowe usługi (jakie?)
- inne (jakie?)
- Osoba kontaktowa
 - imię
 - nazwisko
 - adres e-mail
 - telefon
 - fax

A.2 Prezentacja wyników badania

Wszelkie zawarte w opracowaniu tabele i rysunki posiadają opis zgodny z zasadami edycji dokumentów, w szczególności opis oraz podpis zawierający co najmniej:

- numer tabeli/rysunku,
- tytuł,
- wskazanie źródła.

Na podstawie zebranych danych z badania utworzone zostały tablice statystyczne. Dane z badania zawierające m.in. odpowiedzi respondentów biorących udział w badaniu odpowiednio zakodowano i opisano, tak aby Zamawiający mógł je wykorzystać do dalszych analiz z wykorzystaniem popularnych pakietów statystycznych (określony poziom pomiaru zmiennej, nazwy i etykiety zmiennych, etykiety i wartości dla poszczególnych kategorii zmiennych, kody zdefiniowanych braków danych).

W oparciu o dostępne dane utworzono tablice wynikowe. Każda z tablic zawiera opis badanej próby pod względem przedmiotowym, przestrzennym bądź czasowym, wskazanie cech, dla których zbierane były dane oraz wskazanie źródła danych. W ramach tablic wynikowych dane odpowiednio uporządkowano i pogrupowano. Część danych zgodnie z wymogami metodyki badania znormalizowano. Tablice wynikowe stanowią podstawę do dalszej analizy danych, w tym tworzenia tabel, map i wykresów zamieszczonych w raporcie.

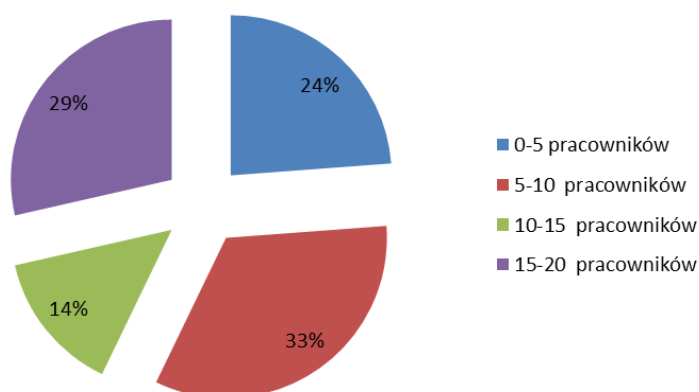
Wyniki badania przedstawiono w postaci tabel, map i wykresów utworzonych w oparciu o wcześniej sporządzone tablice statystyczne. Mapy i wykresy uzupełniono dodatkowo o legendę pozwalającą na ich właściwą interpretację.

Poniżej przedstawiono kilka przykładowych reprezentacji wskaźników w zależności od ich typu.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

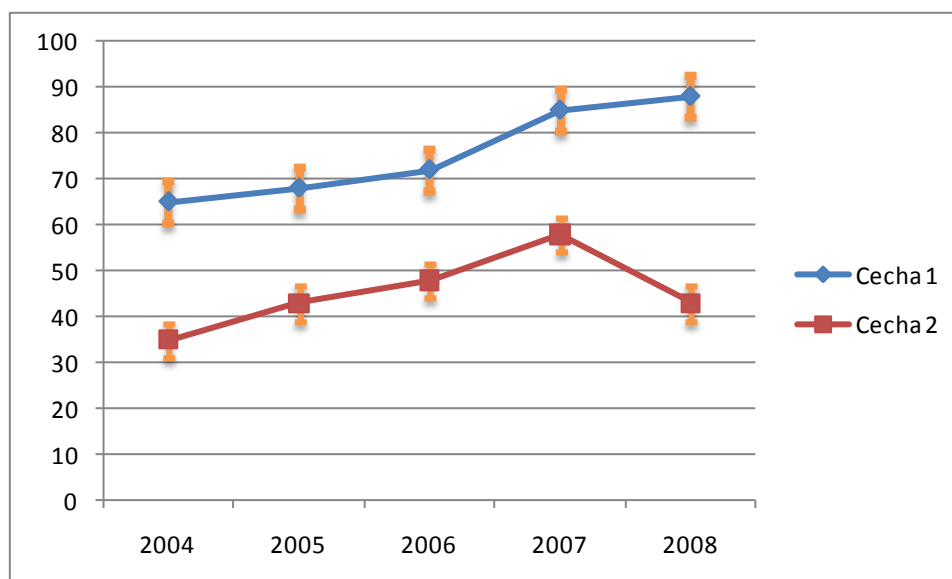
- a) Wskaźniki proste – obejmujące miary proste (bezwzględne/względne), przedstawiane są w postaci tabel (analogicznych jak dla tabel wynikowych) oraz prostych map, histogramów bądź wykresów powierzchniowych (np. kołowych).

Poniższy rysunek przedstawia przykładowy wykres dot. liczby pracowników (dane przykładowe).



Rys. 1 Struktura liczby pracowników, [źródło: opracowanie własne]

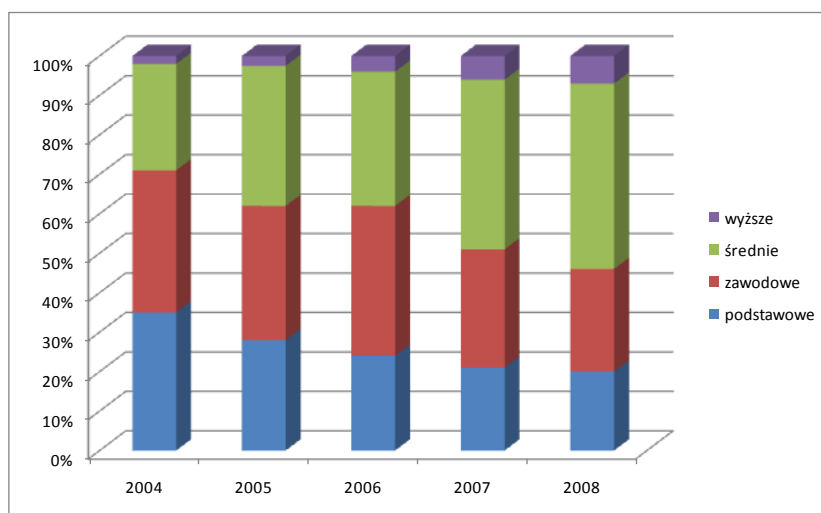
- b) Wskaźniki rozproszenia – przedstawiane są w postaci tabel (analogicznych jak dla tabel wynikowych) oraz wykresów obrazujących błędy pomiarowe. Poniższy rysunek prezentuje przykładowy wykres danych pomiarowych dla określonych cech wraz z naniesionym odchyleniem standardowym.



Rys. 2 Przykładowy wykres rozproszenia danych pomiarowych – odchylenie standardowe
[źródło: opracowanie własne]

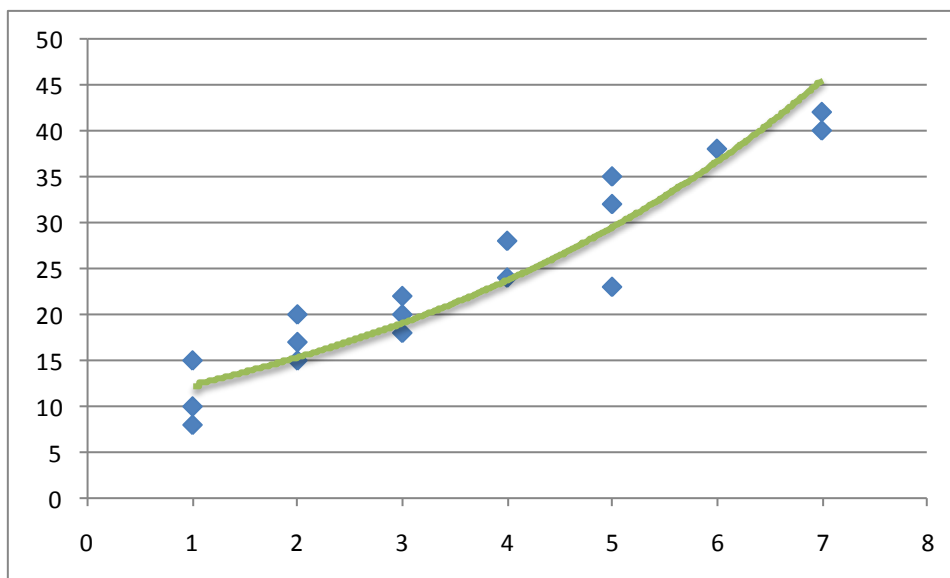
Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

- c) Wskaźniki dynamiki – przedstawiane są w postaci tabel (analogicznych jak dla tabel wynikowych) oraz wykresów liniowych bądź słupkowych. Poniższy rysunek przedstawia przykładowy wykres struktury wykształcenia (dane przykładowe).



Rys. 3 Struktura wykształcenia w latach 2004-2008 [źródło: opracowanie własne]

Poniższy rysunek przedstawia przykładową linię trendu o charakterze wykładniczym wybranej cechy pomiarowej (dane przykładowe).



Rys. 4 Przykładowa linia trendu [źródło: opracowanie własne]

A.3 Kwestionariusz ankiety – pytania badawcze

Szczegółowe pytania badawcze, przedstawione zostały w kwestionariuszu ankietowym:



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Firma ITTI na zlecenie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji prowadzi badanie mające na celu sporządzenie rejestru PIAP, dokonanie identyfikacji obszarów, które wymagają wsparcia oraz przedstawienie rekomendacji w zakresie skutecznych metod integracji wielu sieci PIAP. Informacje od Państwa są w tym badaniu niezwykle istotne, gdyż posłużą do identyfikacji problemów, z jakimi spotykają się PIAP, a także do opracowania rekomendacji, o których mowa powyżej. W związku z tym w imieniu Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji zwracamy się z prośbą o wzięcie udziału w badaniu. Wypełnienie ankiety nie powinno zająć więcej niż 10-15 minut.

Na potrzeby projektu przyjęto następującą definicję PIAP: powszechnie dostępna wielofunkcyjna placówka teleinformatyczna wyposażona między innymi w stanowiska komputerowe z łączem internetowym, zlokalizowana np. w gminnych domach kultury, szkołach, czy innych miejscach skupiających społeczność lokalne.

| | | | |
|---|---|-------------|-------------|
| 1. Do jakiej grupy publicznych punktów dostępu do Internetu należy Państwa PIAP? (pytanie jednokrotnego wyboru – odpowiedź wymagana) | | | |
| a) Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi | b) Gminne Centra Informacji | | |
| c) Wioski Internetowe | d) Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach | | |
| e) biblioteki | f) inna sieć (jaka?) | | |
| g) PIAP nie działający w obrębie żadnej sieci | | | |
| 2. Gdzie zlokalizowany jest Państwa PIAP – dane teleadresowe? (pytanie jednokrotnego wyboru – odpowiedź wymagana) | | | |
| a) województwo: | b) powiat: | | |
| c) gmina: | d) miejscowość: | | |
| e) ulica: | f) numer budynku: | | |
| g) numer lokalu: | h) adres e-mail: | | |
| i) strona WWW: | j) telefon: | | |
| k) fax: | | | |
| 3. Typ miejscowości, w jakiej zlokalizowany jest Państwa PIAP: (pytanie jednokrotnego wyboru) | | | |
| a) wieś | b) miasto do 10 000 mieszkańców | | |
| c) miasto powyżej 10 000 do 50 000 mieszkańców | d) miasto powyżej 50 000 do 100 000 mieszkańców | | |
| e) miasto powyżej 100 000 do 500 000 mieszkańców | f) miasto powyżej 500 000 mieszkańców | | |
| 4. Jakie jest przeznaczenie lokalu, w którym mieści się Państwa PIAP? (pytanie jednokrotnego wyboru) | | | |
| a) biblioteka | b) miejski/gminny ośrodek kultury | | |
| c) remiza | d) szkoła | | |
| e) urząd miasta/gminy | f) inny budynek użyteczności publicznej | | |
| g) inny (jaki?) | | | |
| 5. W którym roku rozpoczął działanie Państwa PIAP? (pytanie jednokrotnego wyboru) | | | |
| a) przed 2003 rokiem | b) 2003 rok | c) 2004 rok | d) 2005 rok |
| e) 2006 rok | f) 2007 rok | g) 2008 rok | h) 2009 rok |
| i) 2010 rok | j) 2011 rok | k) 2012 rok | |
| 6. Przez ile przeciętnie godzin w ciągu tygodnia jest dostępny dla użytkowników Państwa PIAP? (pytanie jednokrotnego wyboru) | | | |
| a) do 5 godzin | b) powyżej 5 godzin do 10 godzin | | |
| c) powyżej 10 godzin do 15 godzin | d) powyżej 15 godzin do 20 godzin | | |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|------------------------------|
| e) powyżej 20 godzin do 25 godzin | f) powyżej 25 godzin do 30 godzin | | |
| g) powyżej 30 godzin do 35 godzin | h) powyżej 35 godzin do 40 godzin | | |
| i) powyżej 40 godzin | | | |
| 7. W które dni tygodnia Państwa PIAP jest dostępny dla użytkowników? (pytanie wielokrotnego wyboru) | | | |
| a) poniedziałek | b) wtorek | c) środa | d) czwartek |
| e) piątek | f) sobota | g) niedziela | h) nieregularnie (jak?) |
| 8. Ilu przeciętnie użytkowników korzysta z Państwa PIAP w miesiącu? Proszę podać liczbę. (pytanie otwarte) | | | |
| i) _____ osób | | | |
| 9. Ile jest zestawów komputerowych dostępnych dla użytkowników w Państwa PIAP? Proszę podać liczbę. (pytanie otwarte) | | | |
| i) _____ sztuk | | | |
| 10. Jaki jest orientacyjnie średni wiek zestawu komputerowego dostępnego dla użytkowników w Państwa PIAP? (pytanie jednokrotnego wyboru) | | | |
| a) do roku | b) powyżej roku do 2 lat | c) powyżej 2 lat do 3 lat | d) powyżej 3 lat do 4 lat |
| e) powyżej 4 lat do 5 lat | f) powyżej 5 lat do 6 lat | g) powyżej 6 lat do 7 lat | h) powyżej 7 lat do 8 lat |
| i) powyżej 8 lat do 9 lat | j) powyżej 9 lat do 10 lat | k) powyżej 10 lat | |
| 11. Jakie systemy operacyjne są zainstalowane na komputerach dostępnych dla użytkowników w Państwa PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | | | |
| a) Windows 95/98 | b) Windows ME | c) Windows NT | d) Windows 2000 |
| e) Windows XP | f) Windows Vista | g) Windows 7 | h) Windows 8 |
| i) Windows (nie znam wersji) | j) Linux | k) MacOS 7/8/9 | l) MacOS X |
| m) MacOS (nie znam wersji) | n) inne (jakie?) | | |
| 12. Jakie dodatkowe urządzenia znajdują się na wyposażeniu Państwa PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | | | |
| a) drukarka – sztuk: | b) skaner – sztuk: | c) kopiarka – sztuk: | d) tablet graficzny – sztuk: |
| e) urządzenie wielofunkcyjne (drukarka/skaner/kopiarka) – sztuk: | | f) aparat fotograficzny – sztuk: | |
| g) urządzenia przystosowane do obsługi przez niepełnosprawnych (jakie?) | | | |
| h) projektor multimedialny – sztuk: | | i) punkt bezprzewodowego dostępu do Internetu („hotspot”) | |
| j) inne (jakie?) | | k) PIAP nie jest wyposażony w dodatkowe urządzenia | |
| 13. Łączem internetowym o jakiej przepustowości dysponuje Państwa PIAP? (pytanie jednokrotnego wyboru) | | | |
| a) do 1Mb/s | b) powyżej 1Mb/s do 2Mb/s | c) powyżej 2Mb/s do 4Mb/s | |
| d) powyżej 4Mb/s do 6Mb/s | e) powyżej 6Mb/s do 8Mb/s | f) powyżej 8Mb/s do 10Mb/s | |
| g) powyżej 10Mb/s do 20Mb/s | h) powyżej 20Mb/s do 40Mb/s | i) powyżej 40Mb/s do 60Mb/s | |
| j) powyżej 60Mb/s do 80Mb/s | k) powyżej 80Mb/s do 100Mb/s | l) powyżej 100Mb/s | |
| 14. Jaka jest liczba pracowników obsługujących PIAP w przeliczeniu na pełne etaty? Prosimy przyjąć, że 1 etat to praca przez 8 godzin dziennie (pytanie wielokrotnego wyboru) | | | |
| a) etatowych (_____ etat/etaty/etatu) | | b) pozostałych – w tym wolontariat (_____ etat/etaty/etatu) | |
| 15. Jakiego wykształcenia mają pracownicy obsługujący PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | | | |
| a) wyższe (profil informatyczny) | | b) wyższe (inny profil) | |
| c) średnie (profil informatyczny) | | d) średnie (inny profil) | |
| e) inne (jakie?) | | | |
| 16. Jakie usługi oferowane są w Państwa PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | | | |
| a) dostęp do Internetu | | b) wydruk | |
| c) skanowanie | | d) kopiowanie | |
| e) szkolenia e-learning dla osób starszych | | f) szkolenia e-learning dla młodzieży | |
| g) szkolenia e-learning dla bezrobotnych | | h) szkolenia e-learning dla niepełnosprawnych | |
| i) szkolenia stacjonarne dla osób starszych | | j) szkolenia stacjonarne dla młodzieży | |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| | |
|--|---|
| k) szkolenia stacjonarne dla bezrobotnych | l) szkolenia stacjonarne dla niepełnosprawnych |
| m) pomoc w korzystaniu z Internetu i aplikacji | n) inne (jakie?) |
| 17. Jaka jest tematyka szkoleń oferowanych w Państwa PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | |
| a) podstawy obsługi komputera i Internetu | |
| b) zaawansowana obsługa komputera i Internetu (np. aplikacji biurowych) | |
| c) kursy językowe | |
| d) inne (jakie?) | |
| e) nie oferujemy szkoleń | |
| 18. Czy Państwa PIAP współpracuje z Latarnikiem (Latarnikami) Polski Cyfrowej? „Latarnicy Polski Cyfrowej” to osoby, które są animatorami działań na rzecz edukacji cyfrowej pokolenia 50+ w ramach projektu <u>Polska Cyfrowa Równych Szans</u>. (pytanie jednokrotnego wyboru) | |
| a) tak | b) nie |
| 19. Jakimi zasobami lokalowymi dysponują Państwo w PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | |
| a) pomieszczenie z stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni do 20 metrów kwadratowych | |
| b) pomieszczenie z stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni powyżej 20 do 40 metrów kwadratowych | |
| c) pomieszczenie z stanowiskami komputerowymi o łącznej powierzchni powyżej 50 metrów kwadratowych | |
| d) lokal dostępny dla osób niepełnosprawnych | e) toaleta dostępna dla użytkowników |
| f) toaleta dostępna dla osób niepełnosprawnych | f) szatnia dostępna dla użytkowników |
| 20. Jaki jest całkowity roczny koszt działania PIAP (wszystkie koszty – związane z dostępem do Internetu, eksploatacyjne, lokalowe oraz osobowe)? Proszę wybrać przedział kwotowy bądź podać dokładną wartość. (pytanie jednokrotnego wyboru) | |
| a) do 15 tysięcy złotych | b) powyżej 15 tysięcy złotych do 30 tysięcy złotych |
| c) powyżej 30 tysięcy złotych do 45 tysięcy złotych | d) powyżej 45 tysięcy złotych do 60 tysięcy złotych |
| e) powyżej 60 tysięcy złotych do 75 tysięcy złotych | f) powyżej 75 tysięcy złotych do 90 tysięcy złotych |
| g) powyżej 90 tysięcy złotych | h) dokładna kwota (jaka? _____ tysięcy złotych) |
| 21. Jaki podmiot jest założycielem Państwa PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | |
| a) Urząd Miasta/Gminy | b) Starostwo Powiatowe |
| c) miejski/gminny ośrodek kultury | d) biblioteka |
| e) szkoła | f) Ochotnicza Straż Pożarna |
| g) Urząd Pracy | h) stowarzyszenia (jakie?) |
| i) inna jednostka gminna (jaka?) | k) inny (jaki?) |
| 22. Jaki podmiot jest obecnym właścicielem Państwa PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | |
| a) Urząd Miasta/Gminy | b) Starostwo Powiatowe |
| c) miejski/gminny ośrodek kultury | d) biblioteka |
| e) szkoła | f) Ochotnicza Straż Pożarna |
| g) Urząd Pracy | h) stowarzyszenia (jakie?) |
| i) inna jednostka gminna (jaka?) | k) inny (jaki?) |
| 23. Jaki podmiot finansuje (lub współfinansuje) Państwa PIAP? (pytanie wielokrotnego wyboru) | |
| a) Urząd Miasta/Gminy | b) Starostwo Powiatowe |
| c) miejski/gminny ośrodek kultury | d) biblioteka |
| e) szkoła | f) Ochotnicza Straż Pożarna |
| g) Urząd Pracy | h) stowarzyszenia (jakie?) |
| i) inna jednostka gminna (jaka?) | k) inny (jaki?) |
| 24. Czy od użytkowników za korzystanie z Państwa PIAP pobierane są opłaty? Jeśli tak, prosimy wskazać za co. (pytanie jednokrotnego wyboru) | |

f) inna relacja (jaka?)

A.4 Kwestionariusz badania pogłębionego

Wprowadzenie: Respondent zostanie poinformowany o badaniu; zostaną wyjaśnione ponownie jego cele. Przed rozpoczęciem wywiadu moderator poprosi respondenta o zgodę na rejestrację przebiegu wywiadu na nośniku elektronicznym. Wszystkie wywiady, dla których taka zgoda zostanie uzyskana, zostaną zarejestrowane w elektronicznym formacie dźwiękowym. Każdy wywiad będzie również szczegółowo streszczony przez osobę go realizującą, według przygotowanego wzoru. Kopie zarejestrowanych wywiadów zostaną przekazane Zamawiającemu na nośniku elektronicznym. Dla wywiadów, gdzie respondent nie wyrazi zgody na rejestrację przebiegu wywiadu na nośniku cyfrowym, zostaną jedynie opracowane streszczenia przebiegu wywiadu według wspólnego wzoru.

| Pytania wprowadzające | |
|---|------------|
| 1. Jaki publiczny punkt dostępu do Internetu (PIAP) Pan/Pani reprezentuje? <ul style="list-style-type: none">• Na jakim stanowisku i w jakiej formie jest Pan/Pani zatrudniony? | Odpowiedź: |
| 2. Czy Państwa PIAP należy do jednej z sieci PIAP powstałych w ramach różnych programów operacyjnych? Jeśli tak, to: <ul style="list-style-type: none">• do której?• czy przynależność do takiej sieci ma wpływ na działanie PIAP? Jeśli tak, to jaki? | Odpowiedź: |
| 3. Czy posiadają Państwo regulamin korzystania z PIAP? Jeśli tak, to <ul style="list-style-type: none">• czy dbają Państwo o to, aby użytkownicy się z nim zapoznali przed skorzystaniem z udostępnianej infrastruktury?• czy jest on przestrzegany? | Odpowiedź: |
| 4. Czy są Państwo w stanie określić grupy użytkowników korzystających najczęściej z Państwa PIAP (np. uczniowie, dzieci, osoby starsze, mężczyźni, kobiety)? | Odpowiedź: |



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Pytania wprowadzające

5. W jaki sposób użytkownicy korzystają z PIAP?

- przeglądają strony WWW?
- korzystają z poczty elektronicznej?
- grają w gry?
- oglądają filmy?

Odpowiedź:

Pytania badawcze

6. Czy uważa Pan/Pani, że Państwa PIAP spełnia swoje zadanie – zapewnienie obywatelom dostępu do sieci, rozwój umiejętności informatycznych społeczeństwa oraz aktywizację zawodową poprzez oferowanie różnego rodzaju szkoleń?

- Jeśli nie, to czym to jest spowodowane?
- Jeśli tak, to jakie są najmocniejsze strony Państwa PIAP?

Odpowiedź:

7. Co Pana/Pani zdaniem powoduje, że użytkownicy korzystają z PIAP?

- Czy wynika to z braku dostępu do sieci Internet i innych urządzeń dostępnych w Państwa PIAP?
- Czy może brak umiejętności ich wykorzystania?
- Może przyczyny leżą gdzieś indziej?

Odpowiedź:

8. Czy oferują Państwo użytkownikom szkolenia w wersji stacjonarnej bądź e-learning?

- Jeśli nie to czym jest to spowodowane?
- Jeśli tak, to które z oferowanych szkoleń cieszą się największym zainteresowaniem? Jakież z nich są najwyżej oceniane przez uczestników? Czy Pana/Pani zdaniem wskazane byłoby rozszerzenie oferty szkoleniowej? Jeśli tak, to o jakie szkolenia?

Odpowiedź:

9. Ile osób jest zaangażowanych w obsługę Państwa PIAP?

- Czy te osoby są zatrudnione w oparciu o umowę o pracę, umowy cywilno-prawne czy może są to wolontariusze, którzy za swoją pracę nie pobierają wynagrodzenia?
- Czy kadra taka jest Pana/Pani zdaniem wystarczająca?

Odpowiedź:

10. Czy zdarzają się sytuacje, w których liczba chętnych na skorzystanie z Państwa PIAP jest wyższa niż liczba dostępnych zestawów komputerowych? Jeśli tak, to:

- jak częsta jest to sytuacja?
- jak postępują Państwo w takiej sytuacji?

Odpowiedź:



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy

Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

| |
|--|
| <p>11. Czy Pana/Pani zdaniem wskazane jest zwiększenie liczby zestawów komputerowych dostępnych dla użytkowników lub ich modernizacja? Czy parametry łącza dostępowego do Internetu (np. przepustowość lub niezawodność) wymagają poprawy? Jeśli tak, to dlaczego takie kroki nie zostały dotąd podjęte?</p> <p>Odpowiedź:</p> |
| <p>12. Jakie urządzenia dodatkowe, które posiadają Państwo w PIAP są najczęściej wykorzystywane, a jakie najrzadziej? Czy użytkownicy sygnalizują brak jakichś urządzeń?</p> <p>Odpowiedź:</p> |
| <p>13. Kto zajmuje się obsługą techniczną Państwa PIAP? Czy są do tego celu zatrudnione osoby, czy może zajmuje się tym zewnętrzny podmiot lub firma? Jak postępują Państwo w przypadku awarii zestawu komputerowego bądź innego urządzenia?</p> <p>Odpowiedź:</p> |
| <p>14. Jak ocenia Pan/Pani dostępność PIAP dla osób niepełnosprawnych (np. na wózkach inwalidzkich)? Czy niektóre grupy osób (np. osoby niepełnosprawne) mogą mieć problemy ze skorzystaniem z niego?</p> <p>Odpowiedź:</p> |
| <p>15. Czy godziny, w jakich jest dostępny są optymalne, czy może wymagałyby zmiany? Może Pana/Pani zdaniem zmianie powinny ulec zasady dostępu do infrastruktury PIAP?</p> <p>Odpowiedź:</p> |
| <p>16. Czy posiada Pan/Pani wiedzę o zdarzeniach kryzysowych w PIAP? Czy zdarzyły się kradzieże bądź wykorzystanie infrastruktury udostępnianej w ramach PIAP do działalności niezgodnej z prawem? W jaki sposób zabezpieczają się Państwo przed takimi sytuacjami?</p> <p>Odpowiedź:</p> |
| <p>17. Czy środki przeznaczone na działanie PIAP są wystarczające? Czy posiada Pan/Pani wiedzę o tym, kto finansuje Państwa PIAP? Jeśli PIAP jest finansowany przez więcej niż jeden podmiot, to</p> <ul style="list-style-type: none">• czy ma to wpływ na działanie PIAP (wynikający np. z rozmytej odpowiedzialności finansowej)? <p>Odpowiedź:</p> |
| <p>18. Z jakimi problemami spotykają się Państwo w PIAP? Czy otrzymując pomoc zewnętrzną można by te problemy zminimalizować? Jeśli tak, to w jakiej formie powinna być udzielana taka pomoc? Finansowej? Organizacyjnej? Technicznej? Jakie inne obszary Państwa działalności wymagają wsparcia? Czy zwracali się Państwo z prośbą o pomoc do innych instytucji (w tym do właściciela PIAP)? Na co planowali Państwo przeznaczyć te środki?</p> <p>Odpowiedź:</p> |

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

19. Jaka jest Pana/Pani opinia na temat połączenia większej liczby PIAP działających w kraju we współpracującą sieć, która dysponowałaby środkami na pomoc (w tym na zatrudnianie pracowników), dysponującą wspólną bazą wiedzy, gromadzącą i wykorzystującą wspólne zasoby edukacyjne (utworzone np. w ramach zakończonych lub realizowanych obecnie projektów), wymieniającą się doświadczeniami i pomysłami? Czy stworzenie takiej sieci jest zasadne oraz wykonalne? Czy korzystaliby Państwo z doświadczeń operatorów innych PIAP i opracowanych zasobów edukacyjnych?

Odpowiedź:

20. Czy do Państwa PIAP zgłosił się Latarnik Polski Cyfrowej (działający w ramach *Projektu systemowego – działania na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do Internetu* realizowanego w obrębie działania 8.3 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013, pomagający nie-internautom korzystać z Internetu)?

- Jeśli tak, jak wyglądała współpraca z nim?
- Jeśli nie, to czy byłoby Państwo gotowi na podjęcie takiej współpracy i udostępnienie swoich zasobów w celu wsparcia działania Latarnika Polski Cyfrowej? Jaki Państwa zdaniem wpływ miałyby współpraca z taką osobą dla funkcjonowania PIAP?

Odpowiedź:

A.5 Lista dokumentów źródłowych

W związku z wykonywaniem badania Wykonawca wykorzystał w stosownym zakresie następujące dokumenty i źródła informacji:

1. Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka (PO IG)
2. Szczegółowy opis priorytetów PO IG
3. Sprawozdania roczne i okresowe z realizacji PO IG
4. Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia
5. Materiały robocze i raport końcowy prac Warsztatu Integracja Cyfrowa prowadzonych w ramach Warsztatów Kongresu Wolności w Internecie,
6. Dokumenty konkursów realizowanych w ramach programów operacyjnych (w tym szczegółowe opisy priorytetów)
7. Raporty okresowe z realizacji poszczególnych programów operacyjnych
8. Listy beneficjentów projektów realizowanych w ramach programów operacyjnych (w szczególności PO IG działania 8.3 oraz 8.4)
9. Informacje o projektach i inicjatywach związanych z tworzeniem PIAP dostępne w Internecie
10. Materiały z portalu internetowego polskaszerokopasmowa.pl
11. Sieci Publicznych Punktów Dostępu do Internetu w Polsce w 2011 roku – raport z badań przeprowadzonych przez Stowarzyszenie Społeczeństwa Wiedzy
12. Mapy pokrycia istniejącą infrastrukturą telekomunikacyjną i publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi przygotowane przez UKE w ramach inwentaryzacji w 2012 r. na



podstawie rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28 stycznia 2011 r.

13. Stanowisko Prezesa UKE w zakresie świadczenia bezpłatnej lub za cenę niższą niż cena rynkowa usługi dostępu do sieci Internet przez jednostki samorządu terytorialnego (JST) z dnia 15 lutego 2011 r.
14. Opublikowane „Sprawozdania z działalności Gminnego Centrum Informacji”
15. Inne dostępne sprawozdania dotyczące działań PIAP
16. Informacje o inicjatywach zagranicznych w zakresie PIAP oraz ich oceny sporządzane przez różne podmioty: Komisję Europejską, jej agendy (Joint Research Centre), Bank Światowy (program InfoDev), Międzynarodową Unię Telekomunikacyjną (International Telecommunication Union – ITU), Broadband Commission (UNESCO i ITU), organizacje Telecentre-Europe AISBL i telecentre.org, administracje rządowe i uczelnie wyższe
17. Inne materiały dostępne publicznie



Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

B. MAPKI

Mapki prezentują lokalizację PIAP, do których wysłano zaproszenie do udziału w badaniu oraz tych, które nadeszły odpowiedzi. Materiał zamieszczono w odrębnych plikach.

Przeprowadzenie inwentaryzacji PIAP w Polsce. Raport końcowy
Raport powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

C. SZCZEGÓŁOWY OPIS STUDIÓW PRZYPADKÓW

Materiał zamieszczono w odrębnym załączniku.