

dr inż. Elżbieta Miłoś

Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania
Politechnika Lubelska

dr inż. Marek Miłoś

Instytut Informatyki, Wydział Elektrotechniki i Informatyki
Politechnika Lubelska

Diagnoza poziomu informatyzacji gmin wiejskich województwa lubelskiego

WPROWADZENIE

Rozwój społeczeństwa informacyjnego w Polsce jest ściśle powiązany z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych i wykorzystaniem ich w pracy, nauce i życiu codziennym. Umiejętność posługiwania się komputerem, znajomość narzędzi i technologii informatycznych, powszechny dostęp do Internetu zmieniły sposób komunikowania się i przetwarzania danych. Rozwój usług elektronicznych świadczonych drogą internetową zmienił sposób funkcjonowania administracji publicznej w kontaktach z obywatelem zarówno w mieście, jak i na wsi.

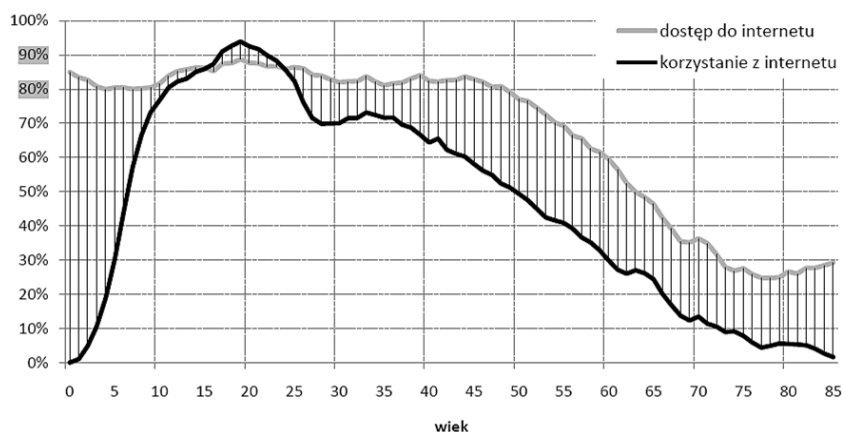
Województwo lubelskie jest regionem rolniczym – użytki rolne obejmują 9,4% ogółu użytków rolnych Polski. Na terenie województwa znajdują się 4 miasta na prawach powiatu, 20 powiatów, 213 gmin, w tym 172 gmin wiejskich. Na 2 185 tys. mieszkańców w miastach mieszka tylko 45,9% ludności¹.

Nowoczesne technologie powoli wkraczają do województwa lubelskiego. Brak powszechnej dostępności do nich jest dostrzegany przez samorządy i administrację państwową. Podejmowanych jest wiele inicjatyw na lokalnym rynku, mających na celu upowszechnienie usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym usług administracji. W obecnych czasach twarde bariery dostępu do Internetu (infrastruktura, finanse) stają się coraz mniej znaczące, problemem istotnym zaś stają się bariery miękkie – brak wiedzy i umiejętności oraz brak uświadomionych potrzeb wykorzystania nowoczesnych technologii. Diagnoza społeczna 2011 sugeruje pogłębianie się tej tendencji². Kolejnym problemem jest

¹ *Mały rocznik statystyczny Polski 2012*, www.stat.gov.pl/gus/5840_737_PLK_HTML.htm.

² D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Diagnoza Społeczna 2011 Warunki i Jakość Życia Polaków – Raport*. [Special issue]. *Contemporary Economics*, 5(3), 2011.

starzejące się społeczeństwo, nie nadążające za rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK). Wraz z wiekiem maleje posiadanie odpowiedniej infrastruktury dostępu do Internetu, ale jeszcze szybciej maleje posiadanie odpowiednich umiejętności korzystania z Internetu (rys. 1).



Rys. 1. Dostęp i korzystanie z Internetu wśród osób w różnym wieku

Źródło: D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych...*, str. 306.

Stan informatyzacji województwa lubelskiego jest analizowany, monitorowany, diagnozowany przy pomocy wielu badań przeprowadzanych przez różne instytucje: naukowe, samorządowe i państwowe. Obszary analizy informatyzacji obejmują poziom infrastruktury technicznej (wyposażenie w sprzęt i dostęp do Internetu i innych TIK), poziom umiejętności i sposób wykorzystania komputerów i Internetu. Podmiotem analiz jest społeczeństwo informacyjne lub jego wybrany sektor, a przedmiotem – wybrany obszar informatyzacji. Artykuł jest próbą diagnozy poziomu informatyzacji urzędów gmin wiejskich województwa lubelskiego opracowanej na podstawie badań przeprowadzonych w 2012 roku w ramach pracy magisterskiej w Politechnice Lubelskiej³.

ELEKTRONICZNE USŁUGI PUBLICZNE I ICH WYKORZYSTANIE

Współczesne społeczeństwo informacyjne, ewoluujące w kierunku społeczeństwa wiedzy, aktywnie wykorzystuje nowoczesne technologie informacyj-

³ K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych*, praca magisterska wykonana pod kierunkiem dr inż. Elżbiety Miłosz, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Lubelska, 2012.

no-komunikacyjne w życiu codziennym, nauce i pracy. Istotną rolę, zmieniającą styl życia społeczeństwa, odgrywa Internet i usługi elektroniczne realizowane za jego pośrednictwem. Rozszerzenie czasoprzestrzeni wywołane możliwościami Internetu zrewolucjonizowało obraz życia współczesnego obywatela w kontekście relacji z administracją państwową, pracodawcą, biznesem, nauką, kulturą czy grupą społeczną. Rozwój TIK i ich powszechne wykorzystanie doprowadził społeczeństwo do funkcjonowania na granicy dwóch światów: realnego, korzystającego z tradycyjnych usług i papierowych dokumentów, oraz wirtualnego, korzystającego z elektronicznych usług i dokumentów. Aby dostosować się do nowych realiów zarówno usługodawcy, jak i usługobiorcy powinni posiadać odpowiednią infrastrukturę techniczno-technologiczną oraz wiedzę i umiejętności jej wykorzystania.

Elektroniczne usługi (e-usługi) świadczone online za pośrednictwem Internetu rozprzestrzeniają się na wszystkie obszary życia społeczeństwa. Najpopularniejsze z nich to przede wszystkim: e-handel, e-edukacja, e-bankowość, e-administracja, ale również e-turystyka, e-zdrowie, e-kultura, e-ubezpieczenia. Rozwój tych usług wytworzył e-konsumenta stale zmieniającego swój profil, bardziej aktywnego i wymagającego. Globalizacja rynku, funkcjonowanie w Unii Europejskiej wymuszają zmiany i wdrożenie e-usług w sferze administracji państwowej, edukacji, ochrony zdrowia, sądownictwa i innych.

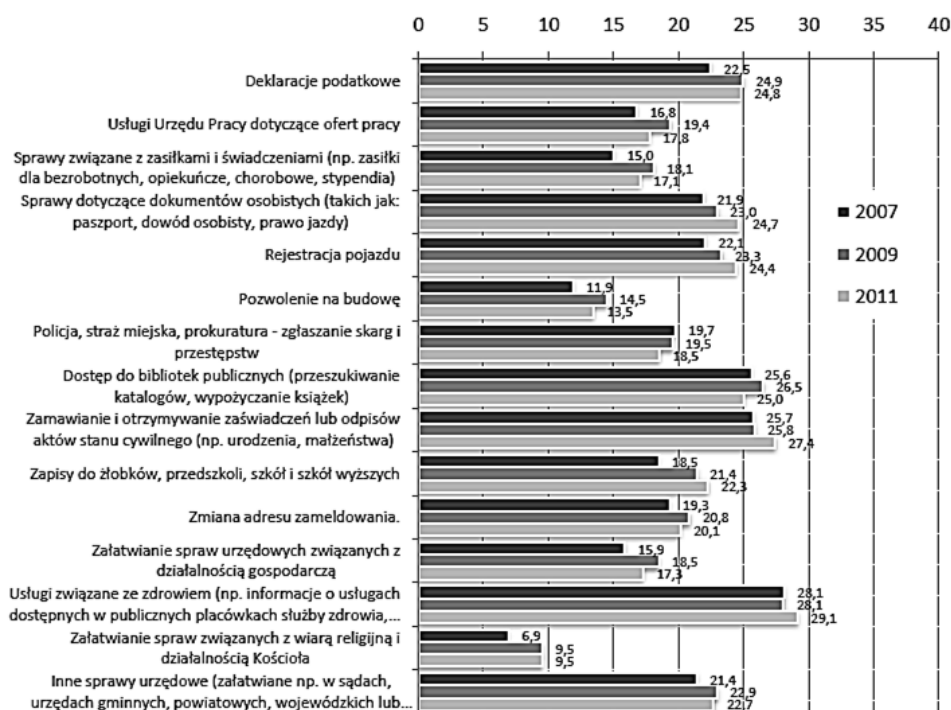
Usługi publiczne, traktowane jako dobra publiczne, w stosunku do których nie jest możliwe wyłączenie kogokolwiek z korzystania z nich, charakteryzują się powszechną dostępnością, nieodpłatnością (w podstawowym zakresie) i równością traktowania usługobiorców, bez względu na ich status. Ich świadczenie jest obowiązkiem państwa. Do usług publicznych zaliczają się usługi o charakterze administracyjnym (administracja państwowa), społecznym (edukacja, oświata, wychowanie, ochrona zdrowia, ...) i technicznym (infrastruktura sieciowa – drogi, energia elektryczna, woda, ...).

Elektroniczna administracja rozumiana jest dwojako. W węższym zakresie e-administracja odnosi się do wewnętrznej organizacji pracy w urzędzie wykorzystującej elektroniczny przepływ dokumentów i systemy informatyczne wspomagające przepływ informacji (Internet) oraz proces podejmowania decyzji. W szerszym zakresie utożsamiana jest ona z pojęciem *e-government* jako „wspomagane przez systemy teleinformatyczne oraz źródłowe bazy danych działanie jednostek administracji publicznej w celu załatwienia indywidualnych lub zbiorowych potrzeb interesantów”⁴.

Elektroniczna administracja poprzez wykorzystanie nowoczesnych TIK umożliwia zwiększenie efektywności pracy jednostek administracji państwowej oraz poprawę jakości usług przez nich realizowanych poprzez:

⁴ J. Osiński, *Administracja publiczna na progu XXI wieku. Wyzwania i oczekiwania*, wyd. Szkoła Główna Handlowa, Warszawa, 2008, s. 79.

- zapewnienie możliwości załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną,
- umożliwienie pobierania formularzy oraz wysyłania ich do urzędu drogą elektroniczną,
- elektroniczną wymianę danych pomiędzy urzędami,
- udostępnienie informacji publicznych dla interesantów na stronach internetowych urzędów, portalach czy sieciowych bazach danych,
- obniżenie kosztów funkcjonowania urzędów, zwiększenie wydajności pracy,
- zwiększenie poziomu satysfakcji interesantów z szybko załatwionej sprawy.



Rys. 2. Zainteresowanie usługami publicznymi dostępnymi przez Internet – procent osób, które daną sprawę chciałyby w całości załatwić przez sieć

Źródło: D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych...*, s. 326.

Rozwój elektronicznej administracji w Polsce zawarty był w opracowywanych przez Radę Ministrów strategiach informatyzacji począwszy od 2001 roku i obejmował szereg działań (m.in. platforma Wrota Polski, Biuletyn Informacji Publicznej, ePUAP). Jednak tempo i poziom realizacji informatyzacji administracji ciągle nie jest zadowalający. Potrzebne są dalsze działania. Ostatni Plan Informatyzacji Państwa na lata 2011–2015 zawiera trzy główne cele strategiczne: świadczenie elektronicznych usług odpowiadających potrzebom obywateli

i biznesu, wzrost efektywności i sprawności funkcjonowania administracji publicznej poprzez zastosowanie nowoczesnych technologii oraz stworzenie odpowiednich warunków dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego⁵.

W Polsce powoli rozwijane są usługi publiczne oferowane drogą online, coraz więcej informacji publicznych można znaleźć w Internecie. Wzrasta liczba internautów i wykorzystanie przez nich Internetu. W 2011 roku 62% użytkowników deklaruje wykorzystywanie informacji zawartych na stronach internetowych urzędów, 56% pobiera lub wypełnia formularze urzędowe przez Internet. Jednak badania społeczne w zakresie preferencji załatwiania różnych spraw urzędowych przez Internet pokazują niezbyt duże zainteresowanie dostępnością usług publicznych online (rys. 2).

Największym zainteresowaniem cieszą się usługi związane ze zdrowiem, chociaż są stosunkowo najmniej dostępne. Dużym zainteresowaniem cieszą się usługi zamawiania i otrzymywania zaświadczeń i odpisów aktów stanu cywilnego. Konieczny jest dalszy wzrost dostępności usług publicznych przez Internet, ale również wzrost wykorzystania TIK do usprawnienia relacji wewnątrz, jak i na zewnątrz urzędów⁶.

CEL I PRZEDMIOT BADAŃ

Spółeczeństwo województwa lubelskiego to społeczeństwo zamieszkujące głównie na wsi, dla którego podstawową jednostką administracji państwowej jest gmina.

W Politechnice Lubelskiej w 2012 roku w ramach pracy magisterskiej⁷ przeprowadzono badania, których głównym celem było *określenie poziomu rozwoju informatyzacji urzędów gmin wiejskich województwa lubelskiego oraz wykorzystania e-usług w relacjach z lokalnym społeczeństwem*.

Dla realizacji wyżej wymienionego celu głównego zdefiniowano następujące cele cząstkowe:

- określenie jakiego rodzaju e-usługi świadczone są przez gminne urzędy województwa lubelskiego dla obywateli i przedsiębiorców,
- określenie stopnia wykorzystania udostępnionych e-usług przez społeczność lokalną,
- zdiagnozowanie poziomu wykorzystania Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej,
- zdiagnozowanie motywów oraz barier korzystania z e-usług w urzędach.

⁵ Cele planu informatyzacji państwa, http://www.piit.org.pl/_gAllery/12/26/12261/PIP_2011-2015_projekt_z_9_sierpnia_2011_r.pdf.

⁶ D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych...*

⁷ K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich ...*

Problemy badawcze określające cel zamierzonych badań sformułowano w formie następujących pytań:

- Jakie usługi świadczone drogą elektroniczną udostępniają urzędy gminne województwa lubelskiego?
- Czy istnieje zainteresowanie usługami e-administracji wśród społeczności lokalnej?
- Jakie usługi świadczone drogą elektroniczną przez urzędy gminy są najbardziej popularne wśród obywateli, a jakie wśród przedsiębiorców?
- W jakim stopniu wykorzystywana jest elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej w gminach?
- Jakie są potrzeby urzędników i jakie są bariery postrzegają oni w zakresie rozwoju administracji elektronicznej?

Dla realizacji celu badań i rozwiązania problemów badawczych sformułowano następującą tezę badawczą: *Urzędy gmin wiejskich województwa lubelskiego w niewielkim stopniu wykorzystują możliwości, jakie stwarza im nowoczesna technologia zarówno w kontaktach ze społecznością lokalną, jak i w procesie usprawnienia pracy urzędów. Nieznaczące wykorzystanie tych technologii spowodowane jest brakiem środków na inwestycje w tej sferze, z drugiej strony zaś obywatele mają ograniczony dostęp do Internetu oraz nie posiadają wiedzy na temat możliwości korzystania z elektronicznych usług administracji*⁸.

Uszczegółowieniem tezy są następujące hipotezy badawcze:

- Hipoteza 1: Urzędy gminne za pośrednictwem strony internetowej oferują obywatelom ograniczony zestaw usług. Niski stopień udostępniania e-usług spowodowany jest brakiem nakładów finansowych i brakiem zainteresowania władz urzędów.
- Hipoteza 2: Niski stopień wykorzystania e-usług przez obywateli spowodowany jest brakiem świadomości potrzeb, brakiem umiejętności oraz brakiem odpowiedniej infrastruktury umożliwiającej powszechny dostęp do sieci.

Weryfikacja postawionej tezy i hipotez badawczych wykonana została metodą sondażu diagnostycznego.

Opracowana została ankieta skierowana do pracowników urzędów zawierająca metryczkę i 27 pytań jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru. Ankietę wysłano drogą elektroniczną do 171 urzędów gminnych wiejskich województwa lubelskiego.

Odpowiedzi otrzymano od 131 gmin, co stanowi prawie 77% wszystkich urzędów w województwie. Jedną ankietę odrzucono ze względu na złe jej wypełnienie.

Ostatecznie próba badawcza liczyła pracowników 130 urzędów, którzy anonimowo, ale też subiektywnie zgodnie z posiadaną wiedzą odpowiadali na pytania.

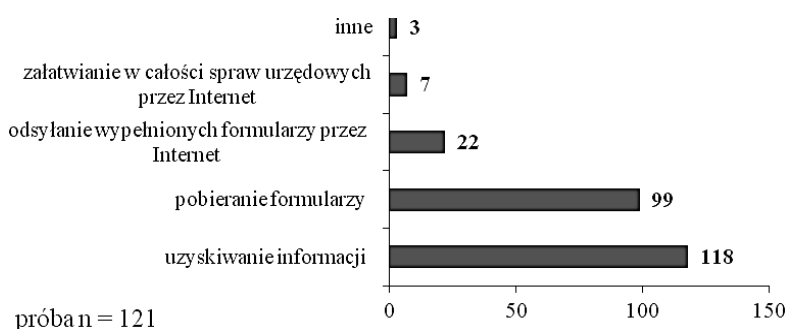
⁸ *Ibidem*, s. 47.

ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ

Weryfikacja hipotezy 1

Analiza profilu respondentów pokazała stosunkowo dobry stan infrastruktury informatycznej urzędów. 79% urzędów ma szerokopasmowe połączenie z Internetem, 8% wykorzystuje połączenie bezprzewodowe. 77% pracowników urzędów potwierdza wdrożenie w gminach systemu obiegu dokumentów elektronicznych, a aż 89% potwierdza wdrożenie podpisu elektronicznego. Stronę internetową posiada 93% badanych urzędów. 86% urzędów posiada elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej).

Dobry stan infrastruktury daje duże możliwości informatyzacji pracy urzędów. Jednak oferta usług elektronicznych nie jest bogata. Na pytanie w ankiecie: *Jakie możliwości oferuje interesantom strona internetowa urzędu?* większość ankietowanych twierdzi, że strona internetowa służy przede wszystkim do przekazywania informacji obywatelom. Wyniki odpowiedzi przedstawia rys. 3.



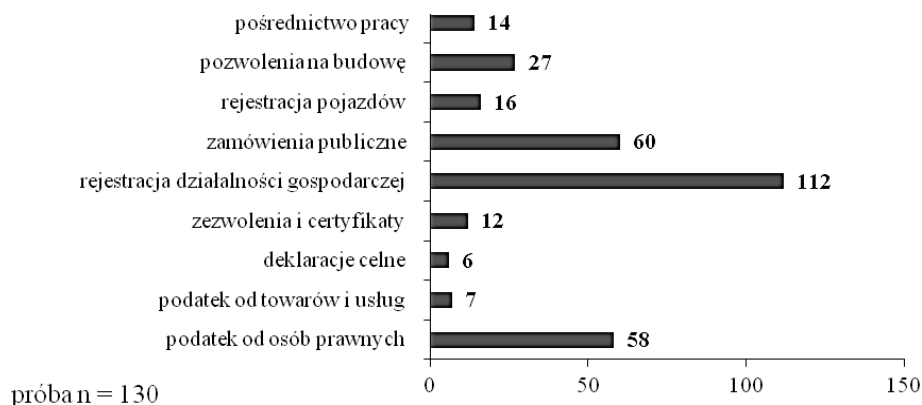
Rys. 3. Możliwości, jakie daje strona internetowa

Źródło: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich...*

Na pytanie dotyczące usług dostępnych dla przedsiębiorstw, które mogą zostać zrealizowane drogą internetową bez konieczności osobistej wizyty w urzędzie większość ankietowanych wskazało na usługę rejestracji działalności gospodarczej. Strukturę odpowiedzi obrazuje rys. 4.

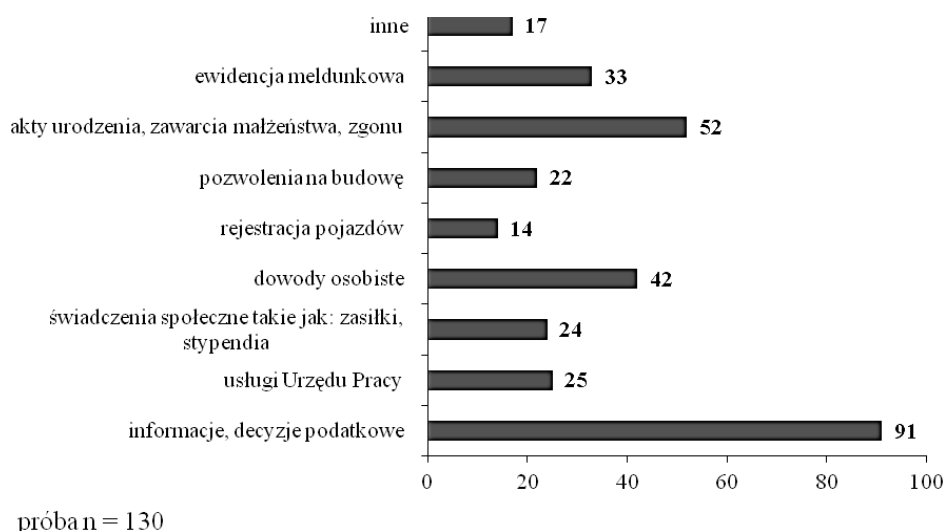
Identyczne pytanie dotyczące usług, które można zrealizować za pomocą Internetu zostało zadane w odniesieniu do osób fizycznych. Pytanie miało charakter wielokrotnego wyboru. W tym przypadku liczba odpowiedzi przypadających na daną usługę jest mocno zróżnicowana, pokazuje to rys. 5.

W obszarze barier rozwoju elektronicznej administracji respondenci wskazywali na niską świadomość obywateli w zakresie korzystania z e-usług (73%), brak środków finansowych na rozwój elektronicznej administracji (70%) oraz problem ograniczonego dostępu do Internetu na terenie gminy (51%).



Rys. 4. Elektroniczne usługi udostępnione w urzędach gminnych przedsiębiorcom

Źródło: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich...*



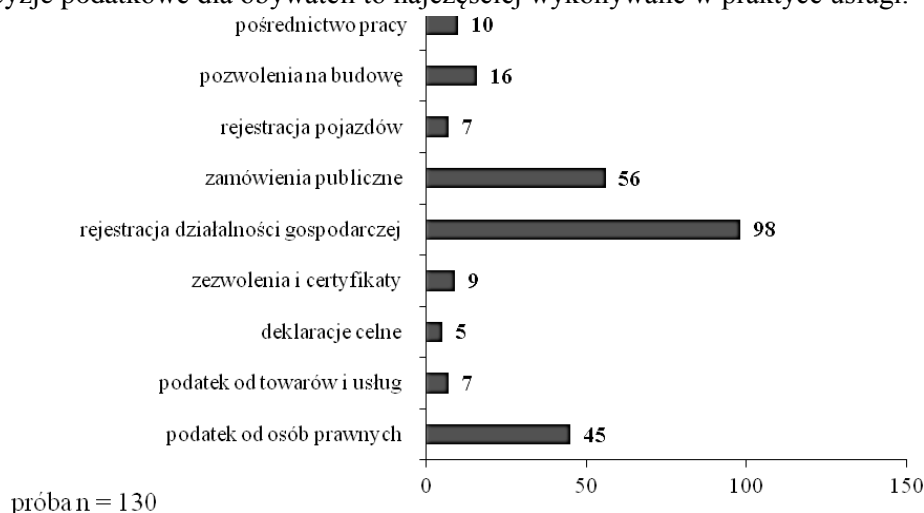
Rys. 5. Elektroniczne usługi udostępnione w urzędach gminnych obywatelom

Źródło: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich...*

Głównymi potrzebami w zakresie rozwoju informatyzacji urzędów okazały się problemy wewnętrznej organizacji pracy: standaryzacja dokumentów elektronicznych (62%), ujednoczenie oprogramowania (59%), intensyfikacja szkoleń pracowników (69%) i powiązanie obiegu dokumentów elektronicznych z platformą ePUAP (62%).

Weryfikacja hipotezy 2

Oferowane przez urzędy usługi elektroniczne nie są zbyt popularne w społeczności lokalnej. W badaniu poproszono o wskazanie trzech najczęściej wykorzystywanych w praktyce usług przez przedsiębiorców i oddzielnie przez obywateli. Wyniki ich odpowiedzi przedstawiono na rysunkach 6 i 7. Rejestracja działalności gospodarczej dla przedsiębiorców oraz pozyskanie informacji i decyzje podatkowe dla obywateli to najczęściej wykonywane w praktyce usługi.



Rys. 6. Najczęściej realizowane usługi przez przedsiębiorstwa drogą internetową

Źródło: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich...*

W zakresie wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej w praktyce urzędów badania wykazały, że 79% urzędów świadczy usługi na platformie ePUAP, chociaż liczba otrzymywanych dokumentów na skrzynkę była mała – najczęściej gmin (82%) określało ją na poziomie do 20 dokumentów rocznie (za 2011 rok).

Podobnie w drugą stronę: liczba dokumentów wychodzących z urzędu za pomocą skrzynki podawczej też była mała. Tylko 1% ankietowanych wysłało więcej niż 40 dokumentów za pomocą platformy ePUAP w ciągu ostatniego roku. Najliczniejszą grupę (89%) stanowiły urzędy, które wysłały do 20 dokumentów rocznie za pomocą platformy ePUAP.

Analizując infrastrukturę dostępu do Internetu przez społeczność lokalną zbadano politykę urzędów w zakresie zapewnienia powszechnego, bezpłatnego dostępu do Internetu. Liczba Publicznych Punktów Dostępu do Internetu (PIAP) w większości gmin wynosi 1 (38%) lub 2 (16%). Aż 18% gmin nie zapewnia ani jednego PIAP.



Rys. 7. Najczęściej realizowane usługi przez obywateli drogą internetową

Źródło: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich...*

PODSUMOWANIE

– DIAGNOZA POZIOMU INFORMATYZACJI

Weryfikacja hipotezy 1 zakładającej niski stopień udostępniania e-usług w urzędach gminnych województwa lubelskiego.

Analiza wyników badań ankietowych potwierdziła słuszność postawionej hipotezy 1. Urzędy gminne posiadają w miarę dobrą infrastrukturę techniczną, umożliwiającą świadczenie usług przez Internet, ale ich oferta usług administracyjnych online nie jest bogata i sprowadza się głównie do udostępniania informacji oraz formularzy przez Internet. Rejestracja działalności gospodarczej, decyzje podatkowe to najczęściej udostępniane usługi. Większość spraw urzędowych oferowana jest do załatwienia osobiście w urzędzie. Zdaniem ankietowanych urzędy wymagają zmian wewnętrznej organizacji pracy, nakładów na informatyzację i szkolenie pracowników dla poprawienia stanu świadczonych online usług.

Weryfikacja hipotezy 2 zakładającej niski stopień wykorzystania e-usług.

Analizując wyniki badań pod kątem rzeczywistego wykorzystania usług on-line w urzędach gmin wiejskich można stwierdzić, że hipoteza 2 również okazała się prawdziwa. Obywatele, w tym przedsiębiorcy, zamieszkujący w gminach wiejskich województwa lubelskiego w niskim stopniu wykorzystują możliwości e-administracji. Mała liczba PIAP połączona z brakiem umiejętności jest przyczyną nikłego wykorzystania platformy ePUAP, która w swoim zało-

zeniu miała być podstawowym portalem administracyjnym dla społeczności lokalnej.

Diagnoza

Podsumowując – postawiona na początku badań teza okazała się słuszna. Rozwój e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego wymaga działań zarówno w urzędach, jak i wśród społeczności lokalnej. Zwiększenie oferty usług realizowanych online, nakłady na informatyzację, szkolenia pracowników to priorytetowe działania wewnętrzne. Upowszechnienie dostępu do usług sieciowych poprzez zwiększenie PIAPów, upowszechnienie informacji o ofercie usług online oraz o możliwościach platformy ePUAP, uświadamianie korzyści tej formy załatwiania spraw urzędowych, a także organizacja szkoleń dla społeczności lokalnej to działania zewnętrzne idące w kierunku intensyfikacji załatwiania spraw urzędowych przez Internet.

LITERATURA

- Batorski D., *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Diagnoza Społeczna 2011 Warunki i Jakość Życia Polaków – Raport*. [Special issue]. *Contemporary Economics*, 5(3), 2011.
- Cele planu informatyzacji państwa*, www.piit.org.pl/_gAllery/12/26/12261/PIP_2011-2015_projekt_z_9_sierpnia_2011_r.pdf (dostęp 28.09.2012).
- Mały rocznik statystyczny Polski 2012*, www.stat.gov.pl/gus/5840_737_PLK_HTML.htm (dostęp 28.09.2012).
- Osiński J., *Administracja publiczna na progu XXI wieku. Wyzwania i oczekiwania*, wyd. Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.
- Stępniewska K., *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych*, praca magisterska wykonana pod kierunkiem dr inż. Elżbiety Miłoś, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Lubelska, 2012.

Streszczenie

Województwo lubelskie jest regionem rolniczym o dużym rozproszeniu ludności, z której większość mieszka na terenach wiejskich. Wiele zrealizowanych projektów zlikwidowało bariery dostępności do Internetu w województwie lubelskim. Pozostały bariery miękkie, tj. brak wiedzy i umiejętności oraz brak uświadamianych potrzeb wykorzystania nowoczesnych technologii. Istotną barierą jest także poziom dostępnych e-usług, w tym oferowanych przez urzędy gminne.

Poziom informatyzacji gmin wiejskich województwa lubelskiego był badany pod dwoma kątami: dostępności i stopnia rzeczywistego wykorzystania usług e-administracji lokalnej. Anonimowe badania ankietowe objęły wszystkie gminy województwa. Bardzo duży procent odpowiedzi (77%) wskazał na istotność problemu i uwiarygodnił rezultaty. Zbadano również politykę gmin udostępniania publicznego, bezpłatnego dostępu do Internetu. Niestety, aż 18% gmin nie zapewnia go w ogóle.

Rezultaty badań wykazały, że pomimo dobrej infrastruktury oferta urzędów gminnych usług e-administracji jest na tyle uboga, że większość spraw obywatel musi załatwiać osobiście w urzędzie. Ponadto wskazano, że obywatele, w tym przedsiębiorcy, zamieszkujący w gminach wiejskich województwa lubelskiego w niskim stopniu wykorzystują możliwości e-administracji.

Wskazane zostały działania, których realizacja ma poprawić poziom wykorzystania TIK na terenach wiejskich.

Diagnosis of Rural Communities Informatization Level in Lublin Province

Summary

Lublin Province is the agricultural region with a large dispersion of the population, with the majority living in rural areas. Many projects have suppressed a barrier of access to the Internet in Lublin Province. There are still remaining soft barriers, like lack of knowledge and skills and the lack of awareness of the needs of modern technology use. An important barrier is the level of available e-services offered by the municipal authorities.

The level of rural informatization of Lublin Province was examined under two directions: the availability and the real use of e-government services. The anonymous survey has covered all municipalities of the Province. A very large percentage of responses (77%) pointed to the importance of the issue and made results creditable. The municipalities policy of sharing public and free access to the Internet was also studied. Unfortunately, up to 18% of municipalities do not provide it at all.

The results of the study showed that, despite the good technical infrastructure, municipal e-government services are so scarce that most matters citizens have to handle personally at the office. In addition, it was indicated that citizens, including entrepreneurs, residing in rural municipalities in the Lublin Province, use of e-government services in low level.

There were pointed actions, which implementation will improve the level of ICT use in rural areas.