Anna Musioł-Urbańczyk, Barbara Sorychta-Wojsczyk

Przesłanki rozwoju e-usług publicznych w województwie śląskim

Ekonomiczne Problemy Usług nr 105, 141-149

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

ZESZYTY NAUKOWE UNIWERSYTETU SZCZECIŃSKIEGO

NR 763 EKONOMICZNE PROBLEMY USŁUG NR 105 2013

ANNA MUSIOŁ-URBAŃCZYK, BARBARA SORYCHTA-WOJSCZYK
Politechnika Śląska

PRZESŁANKI ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W WOJEWÓDZTWIE ŚLĄSKIM

Wprowadzenie

Wzrost znaczenia informacji oraz usług świadczonych drogą elektroniczną przyczynił się do rozwoju i wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych w administracji publicznej (rządowej i samorządowej).

Koncepcja elektronicznej administracji zakłada udostępnienie obywatelom i przedsiębiorstwom szerokiej oferty usług publicznych za pośrednictwem Internetu. Przekształcenie administracji w e-administrację sprowadza się nie tylko do stworzenia odpowiedniego portalu internetowego, za pomocą którego świadczone byłyby usługi, ale także do przeprojektowania wewnętrznych procesów administracyjnych oraz przebudowy zaplecza wspomagającego wykonywanie zadań.

W artykule zaprezentowano wyniki badań prowadzonych metodą Desk/Web research oraz wywiadów i badań ankietowych, których celem było pozyskanie wiedzy na temat rozwoju e-usług publicznych w województwie śląskim. W wyniku przeprowadzonych badań dokonano identyfikacji najważniejszych przesłanek wpływających na rozwój e-usług publicznych.

1. Regulacje prawne dotyczące rozwoju e-usług publicznych

Pierwszym dokumentem stwarzającym podstawy do budowy społeczeństwa informacyjnego w Polsce była uchwała Sejmu z dnia 14 lipca 2000 roku[1]. Przepisy wprowadzające ideę elektronicznej administracji do polskiego porządku prawnego

[1] Uchwała Sejmu z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce, M.P. 2000, nr 22, poz. 448.

zawarte są w Ustawie z dnia z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej[2], gdzie wprowadzono obowiązek wydawania, w formie publikatora teleinformatycznego, Biuletynu Informacji Publicznej (BIP). W momencie wejścia w życie Ustawy z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym[3] pojawiły się podstawy prawne do stosowania na szerszą skalę komunikacji elektronicznej w załatwianiu spraw urzędowych. Na funkcjonowanie e-governmentu pozwoliła Ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne[4]. Kolejnymi dokumentami, które przyczyniły się do rozwoju e-govermentu były: „ePolska - plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006", „Strategia informatyzacji Rzeczpospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004-2006", „Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji na lata 2005-2006", „Wrota Polski", „Plan informatyzacji państwa na rok 2006", „Program działań w zakresie społeczeństwa informacyjnego", „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013".

W województwie śląskim na podstawie analiz wybranych międzynarodowych, wspólnotowych i krajowych dokumentów strategicznych i programowych pod kątem ujęcia w nich elementów rozwoju społeczeństwa informacyjnego, w tym wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych w różnych dziedzinach życia, opracowano „Strategię Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Śląskiego do roku 2015". Strategia ta odwołuje sie do dokumentów o charakterze strategicznym i programowym, przyjętych przez Sejmik Województwa Śląskiego. Głównym celem tej Strategii jest wpisanie regionu w światowe trendy dotyczące rozwoju komunikacji elektronicznej, a także m.in. e-usług, e-learningu, e-administracji, e-zdrowia, wraz ze wzrostem dostępu do Internetu oraz dyskontowaniem przez lokalne społeczności korzyści wynikających z dostępu do informacji i wiedzy[5].

Zadanie, przed jakim stoi zarząd województwa śląskiego, to wykreowanie społeczeństwa informacyjnego będącego głównym czynnikiem w grze konkurencyjnej regionów. Aby to osiągnąć, w niniejszej strategii wskazano następujące cele strategiczne:

- podniesienie poziomu świadomości i kompetencji w zakresie możliwości wykorzystania potencjału technologii informacyjnych i komunikacyjnych,
- poprawa technicznej i ekonomicznej dostępności infrastruktury informacyjnej i komunikacyjnej,

---

[2] Ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. nr 112, poz. 1198.

[3] Ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym, Dz.U. z 2001 r., nr 130, poz. 1450, z późn. zm.

[4] Ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, Dz.U. nr 64, poz. 565, ze zm.

[5] *Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Śląskiego do roku 2015.*

- zwiększenie ilości i użyteczności usług i treści cyfrowych,
- wzrost udziału technologii informacyjnych i komunikacyjnych w procesie rozwoju gospodarczego,
- poprawa koordynacji i zarządzania e-rozwojem.

W ramach każdego celu wskazano na kierunki działań, które należy podjąć aby osiągnąć wizję rozwoju. Mając na uwadze rozwój e-administracji publicznej należy wskazać, że w ramach pierwszego celu określono dwa kierunki działania:

- rozpropagowanie idei SI wśród mieszkańców województwa,
- tworzenie i rozwijanie narzędzi oraz wspieranie inicjatyw umożliwiających ustawiczny rozwój kompetencji niezbędnych do wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

Rozwój e-administracji nie będzie możliwy bez poprawy technicznej i ekonomicznej dostępności infrastruktury informacyjnej i komunikacyjnej (drugi cel „Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Śląskiego"), a to wymaga zniesienia, a w pozostałych przypadkach ograniczenia istniejących barier technicznych i ekonomicznych, które utrudniają korzystanie z ICT. Dlatego konieczne jest podjęcie działań mających na celu m.in. integrację istniejących i planowanych sieci szerokopasmowych, likwidację białych plam w dostępie do Internetu, przebudowę i budowę sieci i urządzeń dostępowych, rozbudowę hot spot-ów, systemu publicznych punktów dostępu do Internetu (PIAP's), infokiosków, wdrażanie systemów bezpieczeństwa sieci.

W ramach trzeciego celu, który dotyczy zwiększenia ilości i użyteczności usług i treści cyfrowych, określono dwa kierunki działania. Szczególnie pierwszy z nich, „rozbudowa interoperacyjnych platform e-usług publicznych", dotyczy rozwoju e-usług publicznych. Kierunek ten realizowany będzie m.in. poprzez:

- tworzenie, rozwój i standaryzację elektronicznych usług publicznych, w tym świadczonych przez administrację publiczną oraz ich integracja w ramach platform usług publicznych,
- rozwój elektronicznej komunikacji w instytucjach publicznych, w tym wdrażanie systemów wspomagania zarządzania oraz systemów obiegu dokumentów,
- cyfryzację zasobów i treści związanych z nauką, edukacją, kulturą, ochroną i stanem środowiska, przestrzenią oraz transportem publicznym, a także poprzez rozwój narzędzi dostępu do tych treści.

Realizacja działań wskazanych w „Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Śląskiego" ma przyczynić się do zwiększenia jakości usług świadczonych przez administrację publiczną, a także ma pozwolić na sprawny przepływ informacji.

2. Bariery rozwoju e-usług publicznych

Rozwój administracji publicznej uzależniony jest od ograniczenia bądź – jeśli to możliwe – zlikwidowania barier rozwoju e-usług publicznych. Badania dotyczące barier rozwoju elektronicznej administracji podejmowane były głównie na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Badania prowadzone od 1 do 29 czerwca 2009 roku dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji przez firmę ARC Rynek i Opinia wskazały następujące przeszkody w rozwoju administracji elektronicznej[6]:

- brak środków finansowych na rozwój elektronicznej administracji,
- brak wspólnych standardów wymiany dokumentów,
- niska świadomość interesantów w zakresie możliwości uregulowania sprawy z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych,
- niski poziom edukacji obywateli w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych,
- brak odpowiednich rozwiązań prawnych,
- ograniczony dostęp obywateli do Internetu,
- wysoki koszt korzystania z Internetu,
- niska świadomość urzędników w zakresie istnienia możliwości zastosowania takiego rodzaju rozwiązania,
- niski poziom edukacji urzędników w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych,
- niedostateczne bezpieczeństwo przesyłanych informacji.

W badaniach tych wzięło udział 1796 urzędów, w tym urzędy centralne, wojewódzkie, marszałkowskie, starostwa powiatowe, urzędy miast na prawach powiatu, a także urzędy gmin miejskich, gmin miejsko-wiejskich i gmin wiejskich. Niestety, autorzy raportu nie przedstawili, czy istnieją i jakie są różnice w hierarchii barier rozwoju e-usług publicznych w poszczególnych regionach Polski.

W badaniach przeprowadzonych przez tę samą firmę na zlecenie MSWiA w 2011 roku wzięło udział 1601 urzędów administracji samorządowej i rządowej. Celem tych badań była diagnoza stanu wykorzystania technologii teleinformatycznych oraz ich wpływu na podnoszenie sprawności urzędów administracji publicznej i jakości świadczonych przez nie usług. W opracowanym raporcie z badań przedstawiono bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP. Pracownicy urzędów administracji samorządowej wskazali
następujące bariery[7]:

---

[6] *Stan informatyzacji urzędów administracji publicznej w Polsce w 2008 roku.* Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (5 edycja badania), Warszawa 2009.

[7] *Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku.* Raport z badania ilościowego dla MSWiA.

- brak powszechnego podpisu elektronicznego (52%),
- mała liczba gotowych usług do implementacji na ePUAP (50%),
- skomplikowany proces zakładania usług na ePUAP (45%),
- brak wiedzy o ePUAP (39%),
- brak wiedzy o nowych funkcjonalnościach ePUAP (35%),
- nieprzyjazny interfejs użytkownika (27%),
- przepisy prawa utrudniające realizację usług drogą elektroniczną (22%),
- świadczenie usług w inny sposób, bez wykorzystania ePUAP (21%),
- brak możliwości załączenia do pisma w postaci elektronicznych oryginalnych dokumentów (14%),
- inne (6%),
- nie ma żadnych przeszkód (6%).

Warto podkreślić, że pracownicy urzędów marszałkowskich za główne bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP uznali: przepisy prawa utrudniające realizację usług drogą elektroniczną (63%) i świadczenie usług w inny sposób, bez wykorzystania ePUAP (63%).

W kolejnych badaniach: „E-administracja w oczach internautów", można znaleźć bariery załatwiania spraw przez Internet. Według internautów najpoważniejszą barierą wskazywaną przez większość internautów jest niemożność załatwienia sprawy od początku do końca online. Na drugim miejscu znalazła się obawa o właściwe załatwienie sprawy, a na trzecim niewielki zakres dostępnych usług[8].

Przeprowadzone przez autorów badania metodą Desk/Web research z zakresu barier rozwoju e-usług publicznych oraz przeprowadzone wywiady z pracownikami wybranych urzędów odpowiedzialnych za e-usługi pozwoliły na opracowanie listy barier rozwoju e-usług publicznych w województwie śląskim. Na podstawie zidentyfikowanych barier rozwoju e-usług publicznych opracowano kwestionariusz ankiety, w którym poproszono o ocenę czynników, które mają negatywny wpływ na rozwój e-usług publicznych.

Analiza uzyskanych odpowiedzi pozwoliła na określenie wpływu poszczególnych barier na rozwój e-usług publicznych w województwie śląskim (tabela 1).

Bariery, dla których nie określono wpływu na rozwój e-usług publicznych, charakteryzują się małym stopniem zgodności opinii ekspertów (współczynnik zmienności jest powyżej 0,6) i dlatego uznano je za nieistotne.

W województwie śląskim niemal każda gmina świadczy usługi publiczne drogą elektroniczną (przez platformę SEKAP, ePUAP bądź z wykorzystaniem innej platformy, np. EBOI w Urzędzie Miasta Żory). To sprawia, że pracownicy samorządowi (eksperci), którzy wzięli udział w przeprowadzonych badaniach większe znaczenie przypisują barierom leżącym poza urzędem (np. barierom prawnym) niż barierom po stronie urzędu. Ale takie bariery, jak: niechęć interesantów do zała-

[8] *E-administracja w oczach internautów*. Raport z badania, Polskie Badania Internetu dla MSWiA, maj 2010.

twiania spraw drogą elektroniczną spowodowana niewystarczającymi kompetencjami w tym zakresie, przyzwyczajenie do tradycyjnych usług czy niska świadomość interesantów dotycząca możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną, wymagają zaangażowania ze strony urzędów, w tym m.in. promocji e-usług publicznych, zachęcania do korzystania z e-usług, a także doradztwa i wsparcia ze strony urzędników w zakresie korzystania z e-usług publicznych[9].

Tabela 1

Kolejność barier według ich wpływu na rozwój e-usług publicznych

Bariery rozwoju e -usług publicznych	**Wpływ bariery na rozwój e-usług publicznych**
Niejednoznaczność przepisów prawnych	Duży
Luki prawne	Duży
Uregulowania prawne uniemożliwiające stosowanie w pełni elektronicznej formy kontaktu	Duży
Brak aktów wykonawczych do ustaw lub opóźnienia w wydawaniu ich	Duży
Ograniczenia prawne utrudniające współdziałanie i wymianę informacji między podmiotami publicznymi	Duży
Brak możliwości technicznych pozwalających na korzystanie z zasobów informacyjnych innych podmiotów (konieczność noszenia zaświadczeń między urzędami)	Duży
Brak możliwości pełnego załatwienia sprawy drogą elektroniczną	Średni
Przywiązanie urzędników do tradycyjnego świadczenia usług	Średni
Brak promocji e-usług publicznych lub niewystarczająca promocja	Średni
Niejasne procedury załatwienia danej sprawy drogą elektroniczną	Średni
Skomplikowane procedury załatwienia danej sprawy drogą elektroniczną	Średni
Niewystarczające środki finansowe na wprowadzenie i udostępnianie e-usług publicznych	Średni
Przedłużające się procedury przetargowe na tworzenie infrastruktury służącej do świadczenia e-usług publicznych	-
Niechęć urzędników do e-usług publicznych	Średni
Brak rozwiązań dotyczących obiegu dokumentów lub niewystarczające rozwiązania	-
Niedostateczna integracja między aplikacjami w urzędzie	Mały
Niewystarczające zasoby sprzętu i oprogramowania	Mały
Niewystarczające kompetencje urzędników w zakresie e-usług publicznych	Mały
Niewystarczające zaangażowanie na poziomie samorządowym we wdrażanie e-usług	Mały
Niewystarczające zasoby kadrowe odpowiedzialne za obsługę informatyczną urzędów	-
Niewystarczające zabezpieczenie tajności danych	-

Źródło: A. Musioł-Urbańczyk, B. Sorychta-Wojsczyk: *Barriers in the development...*

[9] A. Musioł-Urbańczyk, B. Sorychta-Wojsczyk: *Barriers in the development of public e-services*, VII Konferencja Naukowa „Information System in Management", Warszawa 2012.

3. Bodźce mające wpływ na rozwój e-usług publicznych w województwie śląskim

Regulacje prawne

Czynnikiem rozwoju e-administracji w Polsce jest realizacja wielu sektorowych i ponadsektorowych projektów teleinformatycznych (np. ePUAP, SEKAP, PESEL, CEPiK i innych) zgodnych z obowiązującymi regulacjami prawnymi, których zamysłem jest rozwój e-usług publicznych. Niestety, jak pokazują badania, występują luki prawne, niektóre przepisy są niejednoznaczne, a w wielu przypadkach uregulowania prawne uniemożliwiają stosowanie w pełni elektronicznej formy kontaktu. To sprawia, że niektóre przepisy prawne stanowią bariery w rozwoju e-usług publicznych.

Zgodnie z założeniami do projektu ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne „projektowane przepisy ułatwią obywatelom, przedsiębiorcom i cudzoziemcom kontakty z administracją publiczną i sądami administracyjnymi, a dzięki wprowadzonym zmianom zwiększy się liczba oraz jakość usług świadczonych drogą elektroniczną, a tym samym wzrośnie ich dostępność”[10]. Ponadto, jak zaznaczył minister administracji i cyfryzacji Michał Boni „ta ustawa likwiduje bariery prawne”[11]. Niestety, inne stanowisko zostało zaprezentowane w opinii Polskiego Towarzystwa Informatycznego oraz w opinii Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji do wspomnianego projektu ustawy. Opinie te wskazują na wiele nieścisłości, brak definicji stosowanych sformułowań, brak regulacji problemów, które podnoszone są przez te organizacje od wielu lat, jak i wiele innych kwestii, które sprawiają, że projekt w takiej formie „należałoby odrzucić (…) i skierować do przygotowania od nowa[12]. Uregulowania prawne dotyczące e-administracji są najważniejszym bodźcem rozwoju e-usług publicznych, dlatego należy kłaść nacisk na stworzenie kompletnych i poprawnych technicznie przepisów prawnych.

Poszerzanie katalogu e-usług jako czynnik rywalizacji między urzędami

Przeprowadzone przez autorów badania w 2011 roku pokazały, że większość urzędów województwa śląskiego posiada zasadnicze zręby e-urzędu, oferując usługi zarówno z wykorzystaniem platformy SEKAP, jak i ePUAP, oraz że urzędy miast szybko poszerzają i modyfikują katalog dostępnych usług oferowanych drogą elektroniczną. Na przykład zgodnie ze stanem na dzień 5 września 2011 roku w SEKAP można było skorzystać z 256 kart usług, a trzy miesiące później w SEKAP dostępne były już 472 karty[13].

---

[10] www.kprm.gov.pl

[11] http://mac.gov.pl

[12] Opinia Polskiego Towarzystwa Informacyjnego do „Projektu założeń projektu ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw”.

[13] *Ibidem*.

Dofinansowanie projektów przyczyniających się do rozwoju e-usług publicznych

Plany i projekty stymulujące rozwój społeczeństwa informacyjnego są możliwe do realizacji dzięki finansowaniu Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. W województwie śląskim w ramach Śląskiego Programu Regionalnego, działania 2.2. *Rozwój elektronicznych usług publicznych* dofinansowanie projektów w latach 2007-2013 wynosi 233 987 753,04 zł. Całkowita wartość projektów to 319 046 652,98 zł. To pokazuje, że średnia wartość dofinansowania unijnego jest na poziomie 82%. Bez takiego wsparcia realizacja projektów z zakresu e-usług publicznych w województwa śląskim nie byłaby możliwa.

Rozwój nowych technologii

Dynamiczny rozwój nowych technologii na niespotykaną dotąd skalę, wzrost znaczenia Internetu i telekomunikacji w codziennym życiu sprawiają, że na naszych oczach rodzi się nowa rzeczywistość. Powstało nowe podejście w komunikacji obywateli z państwem (urzędem) oraz wprowadzono w tej płaszczyźnie nowe rozwiązania, modele i usługi poprzez elektroniczną administrację publiczną.

Podsumowanie

Przeprowadzone rozważania pokazują że nastąpiły znaczne zmiany w realizacji usług publicznych mające na celu zastąpienie tradycyjnej drogi internetową. Impulsem do realizacji tych działań są zarówno regulacje prawne, liczne projekty i programy rozwoju e-usług publicznych, jak i pomoc finansowa Unii Europejskiej. Przeprowadzone przez autorów badania dotyczące barier w rozwoju e-usług publicznych pokazują, że w województwie śląskim najważniejszymi barierami są bariery prawne. Likwidacja tych barier musi być priorytetem, aby możliwy był dalszy rozwój e-usług publicznych.

Literatura

1. *Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku*. Raport z badania ilościowego dla MSWiA.
2. Musioł-Urbańczyk A., Sorychta-Wojsczyk B.: *Projects of the implementation of e-administration in Poland*, VII Konferencja Naukowa „Information System in Management", SGGW, Warszawa, listopad 2012.
3. Musioł-Urbańczyk A., Sorychta-Wojsczyk B.: *Barriers in the development of public e-services*, VII Konferencja Naukowa „Information System in Management", SGGW, Warszawa, listopad 2012.

4. Musioł-Urbańczyk A., Sorychta-Wojsczyk B.: *E-usługi publiczne oferowane przez urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Organizacja i Zarządzanie z. 60, Gliwice 2012.
5. Musioł-Urbańczyk A., Sorychta-Wojsczyk B.: *Procedura badawcza w zakresie stopnia rozwoju e-usług publicznych w miastach na prawach powiatu województwa śląskiego*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Organizacja i Zarządzanie z. 60, Gliwice 2012.
6. Opinia Polskiego Towarzystwa Informacyjnego do „Projektu założeń projektu ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw".
7. Raport z badania *E-administracja w oczach internautów*, Polskie Badania Internetu dla MSWiA, maj 2010.
8. *Stan informatyzacji urzędów administracji publicznej w Polsce w 2008 roku*. Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (5 edycja badania),Warszawa 2009.
9. *Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Śląskiego do roku 2015.*
10. Uchwała Sejmu z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce, M.P. 2000, nr 22, poz. 448.
11. Ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne Dz.U. nr 64, poz. 565, ze zm.
12. Ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym, Dz.U. z 2001 r., nr 130, poz. 1450, z późn. zm.
13. Ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. nr 112, poz. 1198.
14. www.kprm.gov.pl; http://mac.gov.pl

REASONS OF E-SERVICES DEVELOPMENT IN SILESIAN VOIVODESHIP

Summary

In the paper the authors discussed the most important factors determining public e-services development in Silesian voivodeship. The factors were identified based on the undertaken investigations using the Desk/Web research method, interviews and surveys.

Translated by Anna Musioł-Urbańczyk, Barbara Sorychta-Wojsczyk