

Celem niniejszego projektu jest lepsze zrozumienie, w jaki sposób katastroficzne wydarzenia, takie jak pandemia Covid-19, wpływają na dostępność usług e-government (elektronicznych usług publicznych) oraz uczestnictwo lub brak uczestnictwa obywateli w tych usługach. Innymi słowy, projekt dąży do ustalenia, czy katastroficzne wydarzenie, takie jak pandemia Covid-19, wpłynie na oferowane usługi e-government i czy zmieni preferencje obywateli w zakresie korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem takich narzędzi elektronicznych jak Internet, albo czy będą wciąż załatwiać swoje sprawy wybierając się osobiście do urzędu lub wysyłając pisma tradycyjną pocztą.

Konkretnym celem tego projektu jest opracowanie modelu do lepszego zrozumienia wpływu szeroko zakrojonych katastroficznych wydarzeń na podaż i popyt usług e-government oraz opracowanie ram wytycznych dla osób podejmujących decyzje w takich sytuacjach i być może poprawę elektronicznych usług publicznych, które są bardzo potrzebne i wymagane przez dotkniętą ludność.

Inicjatywy z zakresu e-government odgrywają istotną rolę wspomagającą w realizacji misji administracji krajowej lub lokalnej polegającej na transparentnej, sprawnej i uczciwej obsłudze obywateli. Zawsze jednakże istnieje problem braku uczestnictwa, gdyż znaczna część obywateli lub innych mieszkańców danego kraju czy regionu geograficznego nie korzysta z oferowanych e-usług publicznych. Prowadzi to do wzrostu wydatków publicznych spowodowanych zaangażowaniem personelu i czasu potrzebnego do zapewnienia obsługi osobistej. To może mieć szczególne konsekwencje podczas i po katastroficznych wydarzeniach, które zakłócają system społeczny i normalne funkcjonowanie administracji publicznej oraz tworzą sytuacje, w którym decydenci muszą podejmować i wdrażać decyzje pod ogromną presją czasu.

Aby osiągnąć nasz cel, konieczne jest określenie szczególnych cech katastroficznych zdarzeń, które mogą prowadzić do zmian w zapotrzebowaniu na usługi e-government i które mogą wpływać na udział lub brak uczestnictwa obywateli w tych usługach. Osiągnięcie naszego celu wymaga również zidentyfikowania czynników w katastroficznych zdarzeniach, które wpływają na świadczenie usług e-government oraz możliwych sposobów przezwyciężenia negatywnego wpływu takich czynników.

W celu osiągnięcia wskazanych głównych celów projektu, zastosowana zostanie metoda jakościowa oraz ilościowa. Metoda jakościowa obejmie studium przypadku, natomiast w ramach metody ilościowej przeprowadzone zostanie badanie ankietowe. W studium przypadku służącym zgromadzeniu danych wykorzystane zostaną częściowo ustrukturyzowane wywiady oraz analiza dokumentów archiwalnych, w celu określenia najważniejszych czynników prowadzących do akceptacji konkretnych e-usług administracji publicznej, bądź braku takiej akceptacji. Ponadto, studium przypadku czterech organizacji sektora publicznego stanie się także podstawą do stworzenia wstępnej wersji założeń koncepcyjnych. Założenia te zostaną następnie zweryfikowane i dopracowane dzięki danym uzyskanym w wyniku badania ankietowego. Dane zgromadzone w drodze badania ankietowego zostaną także wykorzystane do opracowania modelu teoretycznego wyższego poziomu.

Przeważająca większość badań poświęconych usługom e-government koncentruje się obecnie na czynnikach sprzyjających ich akceptacji, natomiast prace dotyczące ograniczeń e-usług publicznych oraz powodów, dla których w usługach tych nie zawsze osiągane są spodziewane rezultaty pozostają w mniejszości. W szczególności nie badano wpływu szeroko zakrojonych katastroficznych wydarzeń o zasięgu globalnym, takich jak pandemia Covid-19, na uczestnictwo lub brak uczestnictwa obywateli lub innych mieszkańców w e-usługach. Istniejące opracowania na temat ograniczeń e-usług publicznych są fragmentaryczne, niekompletne i niespójne. Zasadniczo, podawane uzasadnienia niewłaściwego funkcjonowania niektórych wdrożeń w obszarze e-government nie są w większości przypadków poparte rzetelnymi badaniami. Z uwagi na tę lukę rzeczą właściwą jest podjęcie dogłębnej analizy przyczyn braku akceptacji e-usług publicznych. Proponowany projekt badawczy należy bez wątpienia uznać za wyjątkowy i pionierski, gdyż koncentrując się na tym niewystarczająco zbadanym zagadnieniu, pozwoli uzupełnić istotne braki w literaturze.

Podstawowym wynikiem projektu będzie wyjaśnienie czynników powodujących akceptację lub brak akceptacji e-usług publicznych przez obywateli i inne grupy mieszkańców, jak również model teoretyczny o wyższym stopniu uszczegółowienia, który może posłużyć jako podstawa do dalszych badań. Uzyskane wyniki zostaną opisane i opublikowane w renomowanych międzynarodowych czasopiśmie naukowych. Wyniki wstępne będą też prezentowane podczas międzynarodowych konferencji naukowych. Artykuły i prezentacje będą zawierały wskazówki i rekomendacje dla pracowników, kadry kierowniczej i innych decydentów uczestniczących w realizacji e-usług publicznych. Planowana publikacja w renomowanym międzynarodowym czasopiśmie naukowym powiększy zasoby literatury przedmiotu, a także stanie się podstawą i źródłem inspiracji do dalszych badań.