

Ekonomia

# Wykorzystanie ICT do zwiększenia partycypacji społecznej na przykładzie wybranych spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi

Michał Błaszczuk



**Wykorzystanie ICT  
do zwiększenia partycypacji  
społecznej na przykładzie  
wybranych spółdzielni  
mieszkaniowych w Łodzi**



WYDAWNICTWO  
UNIWERSYTETU  
ŁÓDZKIEGO

Ekonomia

# **Wykorzystanie ICT do zwiększenia partycypacji społecznej na przykładzie wybranych spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi**

Michał Błaszczuk

Michał Błaszczuk – Uniwersytet Łódzki, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny  
Instytut Logistyki i Informatyki, Katedra Informatyki Ekonomicznej  
90-214 Łódź, ul. Rewolucji 1905 r. nr 37

RECENZENT

*Dorota Jelonek*

REDAKTOR INICJUJĄCY

*Beata Koźniewska*

REDAKCJA

*Klaudia Kulmińska*

SKŁAD I ŁAMANIE

*AGENT PR*

KOREKTA TECHNICZNA

*Anna Sońta*

PROJEKT OKŁADKI

*Agencja Reklamowa efectoro.pl*

Zdjęcie wykorzystane na okładce: © Depositphotos.com/gioiak2

© Copyright by Michał Błaszczuk, Łódź 2020

© Copyright for this edition by Uniwersytet Łódzki, Łódź 2020

Wydane przez Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego

Wydanie I. W.09936.20.0.M

Ark. wyd. 7,0; ark. druk. 7,75

ISBN 978-83-8220-169-7

e-ISBN 978-83-8220-170-3

<https://doi.org/10.18778/8220-169-7>

Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego

90-131 Łódź, ul. Lindleya 8

[www.wydawnictwo.uni.lodz.pl](http://www.wydawnictwo.uni.lodz.pl)

e-mail: [ksiegarnia@uni.lodz.pl](mailto:ksiegarnia@uni.lodz.pl)

tel. 42 665 58 63

# Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
<b>Wybrane zastosowania ICT w procesach demokratycznych</b>	<b>15</b>
1.1. Wprowadzenie do tematyki demokracji cyfrowej	15
1.2. Wybrane modele i typologie demokracji cyfrowej	19
1.3. Płaszczyzny oddziaływania demokracji cyfrowej	23
1.3.1. Płaszczyzna informowania	23
1.3.2. Płaszczyzna konsultowania	24
1.3.3. Płaszczyzna aktywnego uczestnictwa	26
1.4. Kanały komunikacji i narzędzia demokracji cyfrowej	28
1.4.1. Dostępność ICT	28
1.4.2. Narzędzia wykorzystywane w relacji jednokierunkowej	32
1.4.3. Narzędzia wykorzystywane w relacji dwukierunkowej	33
1.5. Obecny stan wykorzystania ICT w procesach demokratycznych	34
Rozdział 2	
<b>Zasady funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych w Polsce</b>	<b>39</b>
2.1. Wprowadzenie do tematyki spółdzielni mieszkaniowych	39
2.2. Przepisy prawne regulujące działalność spółdzielni mieszkaniowych w Polsce	43
2.3. Cele funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych	46
2.4. Możliwe źródła dochodów spółdzielni mieszkaniowych	47
2.5. Struktura organizacyjna i proces zarządzania spółdzielnią mieszkaniową	49
Rozdział 3	
<b>Propozycja modelu demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych</b>	<b>53</b>
Rozdział 4	
<b>Analiza wykorzystania narzędzi demokracji cyfrowej i zapotrzebowania na nie wśród członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych</b>	<b>57</b>
4.1. Partycypacja członków spółdzielni mieszkaniowych	60
4.2. Czynniki warunkujące zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej	61
4.3. Wykorzystanie i ocena dostępnych narzędzi demokracji cyfrowej	68
4.4. Zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej	70

## 6 Spis treści

Rozdział 5

<b>Propozycja rozwiązania ICT wspomagającego partycypację członków w zarządzaniu spółdzielnią mieszkaniową</b>	<b>77</b>
5.1. Przegląd istniejących rozwiązań informatycznych wspomagających zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi	77
5.2. Analiza dostępności ICT wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych	84
5.3. Założenia funkcjonalne budowy systemu informatycznego wspomagającego partycypację członków w zarządzaniu spółdzielnią mieszkaniową	96
5.3.1. Informowanie	97
5.3.2. Konsultowanie oraz składanie podań	101
5.3.3. Uczestnictwo	105
Zakończenie	109
Bibliografia	111
Spis tabel	121
Spis rysunków	123

# Wstęp

W dobie powszechnego<sup>1</sup> dostępu do nowych technologii, w tym zwłaszcza Internetu oraz telefonii komórkowej, coraz bardziej prawdopodobna staje się wizja, w której obywatele będą mieli możliwość łatwego uczestnictwa w demokracji bezpośredniej, realizowanej za ich pomocą. Demokracja realizowana przy pomocy technologii informacyjnych i komunikacyjnych, nazywana cyfrową, elektroniczną bądź też e-demokracją, pozwoliłaby każdemu, komu przysługuje czynne prawo wyborcze, na aktywne branie udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących państwa, samorządów terytorialnych czy też lokalnych społeczności<sup>2</sup>. Jej rozwój dawałby możliwość organizowania na szeroką skalę wszelkiego rodzaju debat czy też konsultacji społecznych. Mogłaby również pełnić funkcje komunikacyjne oraz kontrolne<sup>3</sup>.

Droga do wdrożenia pełnej demokracji elektronicznej w skali kraju w taki sposób, aby obejmowała wszystkie płaszczyzny demokracji, jest długa i wymaga wielu zmian, zarówno w istniejącym prawie, jak i w mentalności samych obywateli oraz rządzących. Niezwykle istotne, wręcz krytyczne są w tym przypadku kwestie organizacji i bezpieczeństwa, istnieje bowiem obawa, iż zwłaszcza w przypadku głosowania elektronicznego mogą występować masowe oszustwa wyborcze<sup>4</sup>. Ze względu na nakłady konieczne na budowę sprawnie działającego systemu, który to wszystko umożliwi, zasadne staje się pytanie, czy wdrażania rozwiązań oferowanych przez demokrację elektroniczną nie zacząć od samorządów lub zrzeczeń, takich jak na przykład spółdzielnie mieszkaniowe bądź samorządy studenckie. Po pierwsze, takie podejście umożliwiłoby otrzymanie odpowiedzi na pytanie o słuszność wprowadzania tego typu narzędzi i ich wpływ na poziom partycypacji społecznej. Po drugie, ograniczyłoby koszty związane z wdrożeniem narzędzi

---

1 Zobacz również: Główny Urząd Statystyczny, *Spółczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r.*, Warszawa 2017 oraz Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2016 roku*, Warszawa 2017.

2 M. Rychwał, *Elektroniczna demokracja a partycypacja polityczna obywateli*, [w:] M. Marczevska-Rytko (red.), *Demokracja elektroniczna. Kontrowersje i dylematy*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2013, s. 49.

3 M. Lakomy, *Demokracja 2.0. Interakcja polityczna w nowych mediach*, „*Studia Medioznawcze*” 2013, t. 4(55), s. 285–290.

4 M. Musiał-Karg, *Głosowanie elektroniczne – nowe wyzwanie dla demokracji?*, „*Przegląd Polityczny*” 2010, nr 4, s. 131.



demokracji cyfrowej<sup>5</sup>. Jednak co najważniejsze, mogłoby przyczynić się do zmiany postrzegania możliwości i praw, jakie wynikają z ustroju demokratycznego<sup>6</sup>. Uprawnieni, którzy mieliby okazję w łatwy sposób brać bezpośredni udział w decyzjach dotyczących zarządzania ich otoczeniem, w krótkim czasie mogliby wywnioskować, czy i jakie korzyści są możliwe do osiągnięcia dzięki wdrożeniu rozwiązań oferowanych przez demokrację cyfrową<sup>7</sup>. Dlatego też za obiekt dalszych rozważań w niniejszej pracy przyjęte zostały spółdzielnie mieszkaniowe. Po pierwsze, mogą być one reprezentatywnym przykładem funkcjonowania procesów demokratycznych w lokalnych społecznościach, po drugie, od wielu lat borykają się z problemem niskiej partycypacji zrzeszonych w nich członków.

W Polsce istnieje około 3600 spółdzielni mieszkaniowych, które zrzeszają ponad 4 miliony spółdzielców<sup>8</sup>. Zgodnie z zapisami ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych oraz ustawy Prawo spółdzielcze<sup>9</sup> przynajmniej raz w roku zwoływane jest walne zgromadzenie lub zebranie przedstawicieli członków, w trakcie którego uczestniczący decydują o najważniejszych sprawach dziejących się w ich spółdzielni mieszkaniowej<sup>10</sup>. Jedno z zagrożeń dla prawidłowego zarządzania spółdzielnią może stanowić zapis, który mówi, iż decyzje podjęte podczas takiego zgromadzenia są ważne i wiążące, niezależnie od frekwencji, jaka na nich była<sup>11</sup>. Oznacza to, że nawet niewielki odsetek członków może decydować o losach całej spółdzielni mieszkaniowej. Zważywszy na to, można sobie wyobrazić sytuację, w której grupa najlepiej zorganizowanych osób jest w stanie forsować wszystkie uchwały, nawet te niekorzystne dla spółdzielni i samych spółdzielców. Zgodnie z przewidywaniami, co wykazały badania opisane w dalszej części pracy, odsetek uczestniczących w zgromadzeniach lub zebraniach członków spółdzielni mieszkaniowych nie przekracza zazwyczaj 10% wszystkich uprawnionych do brania w nich udziału<sup>12</sup>, przy czym w niektórych przypadkach wynosi zaledwie około 2%. W związku z tym zasadne staje się poruszenie tego problemu i poszukiwanie

5 Zobacz również: I. Wróbel, *Szwajcarskie doświadczenia w głosowaniu przez Internet na przykładzie kantonu Zurych – wnioski dla Polski*, „CBKE e-Biuletyn” 2008, nr 3, s. 10–11.

6 Zobacz również: B. Nastase, T. Bondiguel, A. Caplan, A.C. Llabrés, N. Carmo, M. Walkowiak, *E-Democracy: Towards Direct Democracy in Local Communities*, „Administratie Si Management Public” 2007, nr 8, s. 126–132.

7 Zobacz również: D. Grodzka, *E-demokracja*, „Infos: Zagadnienia społeczno-gospodarcze” 2009, t. 14(61), s. 1.

8 Krajowa Rada Spółdzielcza, *Spółdzielczość Mieszkaniowa*, <https://www.krs.org.pl/index.php/ruch-spodzielczy-sp-1235027509/brane-spodzielcze/spodzielczo-mieszkaniowa> (dostęp: 01.10.2016).

9 Część spółdzielni mieszkaniowych działa w oparciu o Ustawę z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze (Dz.U. z 1982 r. Nr 30, poz. 210). Mimo obowiązku dostosowania statutu do Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (Dz.U. z 2001 r. Nr 4, poz. 27). Zgodnie z orzeczeniem Sądu Najwyższego z 9 marca 2012 r., sygn. akt I CSK 303/11, decyzje podejmowane w oparciu o niedostosowane do nowej ustawy statuty zachowują ważność.

10 Art. 39 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze; art. 8<sup>3</sup> pkt 2 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

11 Art. 8<sup>3</sup> pkt 8 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

12 Wniosek autora na podstawie badań własnych przedstawionych w dalszej części pracy.

rozwiązania, które mogłoby taki stan rzeczy zmienić. Na skutek tego, że dostęp do różnego typu narzędzi i kanałów komunikacji elektronicznej stał się na tyle powszechny, iż teoretycznie większość społeczeństwa może z nich korzystać, jednym z możliwych rozwiązań przedstawionego problemu wydaje się próba ich zastosowania do zwiększenia możliwej partycypacji członków spółdzielni mieszkaniowych<sup>13</sup>. Zwiększenie partycypacji umożliwiłoby lepszą kontrolę i wpłynęłoby na podwyższoną świadomość poczynań dokonywanych w spółdzielniach mieszkaniowych przez ich zarządców oraz inne, prawomocne organy. Ponadto wśród badaczy istnieje pogląd, iż możemy obecnie zaobserwować swoistego rodzaju kryzys demokracji, który w pewnym stopniu obrazuje sytuację mającą miejsce również w spółdzielniach mieszkaniowych<sup>14</sup>. Czym zatem charakteryzuje się w tym przypadku kryzys, o którym mowa? Najbardziej symptomatycznymi objawami jest przede wszystkim niska stabilność poparcia poszczególnych opcji politycznych, a co za tym idzie, duży przepływ elektoratu pomiędzy nimi. Kolejno możemy wymienić zmniejszającą lub utrzymującą się na stale niskim poziomie frekwencję wyborczą, słabnące zaufanie do polityków i partii politycznych czy niewielką liczbę inicjatyw wychodzących od samych obywateli<sup>15</sup>, którzy mają coraz mniejszą satysfakcję z ograniczonego wpływu na politykę, co wynika z faktu, że sprawy publiczne są niemal wyłącznie w rękach polityków<sup>16</sup>. Przedstawiono przy tym pogląd, iż jedyną drogą do przezwyciężenia owego kryzysu jest właśnie wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych<sup>17</sup>. Wdrożenie narzędzi demokracji elektronicznej w spółdzielniach mieszkaniowych pozwoliłoby zweryfikować w pewnym stopniu ten pogląd oraz odpowiedzieć na pytanie o zasadność wykorzystania ICT do zwiększenia partycypacji społecznej i zapotrzebowanie na tego typu narzędzia nie tylko w lokalnych społecznościach, lecz także być może w skali całego kraju.

Należy przy tym pamiętać, że spółdzielnia mieszkaniowa jest podmiotem gospodarczym, którego nadrzędnym celem nie jest osiąganie zysków, lecz zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych i innych potrzeb członków oraz ich rodzin<sup>18</sup>. W związku z tym należałoby uznać, że o jakości jej funkcjonowania, oprócz kondycji finansowej, przez którą możemy rozumieć przede wszystkim brak znaczącego zadłużenia i pozytywną ocenę finansową spółdzielni w dokonywanym corocznie przez niezależne firmy zewnętrzne audycie, decyduje usatysfakcjonowanie zrzeszonych w niej członków. Z kolei za poziom zadowolenia uznać można subiektywny poziom zaspokojenia potrzeb w wyznaczonych obszarach działalności spółdzielni mieszkaniowej. Zasadne zatem jest wysunięcie przypuszczenia, że zwiększona partycypacja członków będzie miała wpływ na ich poziom świadomości o bieżącej działalności spółdzielni oraz kontroli

13 Wniosek autora na podstawie badań własnych przedstawionych w dalszej części pracy.

14 T. Masłyk, *Obywatel w społeczeństwie informacyjnym*, NOMOS, Kraków 2010, s. 194.

15 *Ibidem*.

16 R. Markowski, *Demokracja i demokratyczne innowacje. Z teorii w praktykę*, Instytut Obywatelski, Warszawa 2014, s. 7.

17 M. Castells, *The Power of Identity: The Information Age: Economy, Society, and Culture Vol. II*, Wiley-Blackwell, Oxford 2009, s. 367–418.

18 Art. 1. pkt 1 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

nad poczynaniami władz, a także możliwości decydowania o kierunkach rozwoju spółdzielni<sup>19</sup>. Co za tym idzie, podniesienie partycypacji w spółdzielniach mieszkaniowych jest potrzebne i będzie miało wpływ na jakość ich funkcjonowania. ICT natomiast jest jednym ze sposobów, w jaki można taki wzrost osiągnąć<sup>20</sup>.

Ponadto w literaturze można spotkać się z licznymi, często dość sprzecznymi twierdzeniami, dotyczącymi wpływu technologii informacyjnych i komunikacyjnych na procesy demokratyczne. Mowa tu przede wszystkim o bezpośrednim charakterze demokracji, za jaki uznać można uczestnictwo w walnych zgromadzeniach lub zebraniach członków spółdzielni mieszkaniowych. Z jednej strony panuje przekonanie, iż demokracja cyfrowa przyczynia się do poprawy jakości ustroju demokratycznego poprzez coraz bardziej bezpośredni jej charakter<sup>21</sup>. Z drugiej strony są badacze, którzy odrzucają ten pogląd, gdyż w ich przekonaniu zaangażowanie w demokrację bezpośrednią jest ściśle połączone z niezadowoleniem z pracy organów przedstawicielskich<sup>22</sup>. W kontekście spółdzielni mieszkaniowych należałoby więc uznać, że członkowie spółdzielni mieszkaniowych w sytuacji, w której źle oceniają władze spółdzielni, będą angażować się w działania bezpośrednio, co przełoży się na wzrost partycypacji lub zapotrzebowania na narzędzia, które ją ułatwią.

W rozdziale pierwszym przybliżono pojęcie demokracji cyfrowej, płaszczyzny, na których owa demokracja oddziałuje, oraz dostępność technologii informacyjnych i komunikacyjnych, na których ona się opiera. Ponadto opisane zostały narzędzia, dzięki którym obywatele czy też w przypadku rozważanego problemu członkowie spółdzielni mieszkaniowych mogliby uczestniczyć w procesach demokratycznych drogą elektroniczną. Przedstawione zostały zarówno takie, które umożliwiają kontakt jednokierunkowy, jak i te bardziej zaawansowane, dzięki którym możliwa staje się relacja dwukierunkowa, gdzie sami członkowie mieliby możliwość tworzenia oddolnych inicjatyw, wyrażania opinii czy decydowania o losach spółdzielni mieszkaniowych. Zaproponowany został przy tym podział technologii informacyjnych i komunikacyjnych na trzy grupy: kanały komunikacji, narzędzia typu urządzenia oraz narzędzia typu oprogramowanie. W omawianym rozdziale przytoczono również modele demokracji cyfrowej występujące w literaturze, a także zaproponowano model demokracji cyfrowej, który wpisuje się w procesy demokratyczne obowiązujące w spółdzielniach mieszkaniowych. Na końcu został przedstawiony obecny stan wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych w procesach demokratycznych, zarówno w Polsce, jak i w innych krajach europejskich oraz pozaeuropejskich.

19 Zobacz również: K. Goworek, *Elementy demokracji deliberacyjnej jako sposób na zwiększenie partycypacji obywateli w polskim życiu publicznym*, „Refleksje” 2005, nr 11, s. 175.

20 Szerzej: M. Castells, *The Power of Identity...*, s. 367–418.

21 T. Gajowniczek, *Elektroniczna demokracja – istota pojęcia i problemy definicyjne*, [w:] W. Tomaszewski, D.M. Mościcka, A. Jurkun (red.), *Demokracja a wybory. Współczesne dylematy i wyzwania*, Instytut Nauk Politycznych UWM w Olsztynie, Olsztyn 2015, s. 26.

22 S. Coleman, J. Gotze, *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*, Hansard Society, Londyn 2002, s. 5.

Drugi rozdział pracy traktuje o zasadach funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych w Polsce. Opisano w nim pojęcie spółdzielni mieszkaniowej jako szczególnego rodzaju podmiotu gospodarczego. Zdefiniowane zostały cele, jakie przed tym podmiotem stawia prawo, oraz obszary, w jakich spółdzielnia mieszkaniowa powinna zaspokajać potrzeby swoich członków. Ponadto ukazano strukturę organizacyjną, a także procesy, jakie towarzyszą zarządzaniu spółdzielnią mieszkaniową. Oprócz tego zaprezentowano źródła dochodów spółdzielni mieszkaniowych i możliwy sposób zagospodarowania ewentualnych zysków, które spółdzielnia mieszkaniowa może osiągnąć. Omówione zostały pokrótce również najważniejsze akty prawne regulujące funkcjonowanie spółdzielni mieszkaniowych w Polsce.

Następnie w oparciu o poprzednie rozdziały pokazano koncepcję modelu demokracji dla spółdzielni mieszkaniowych, który stał się podstawą do opracowania badań przedstawionych w dalszej części pracy.

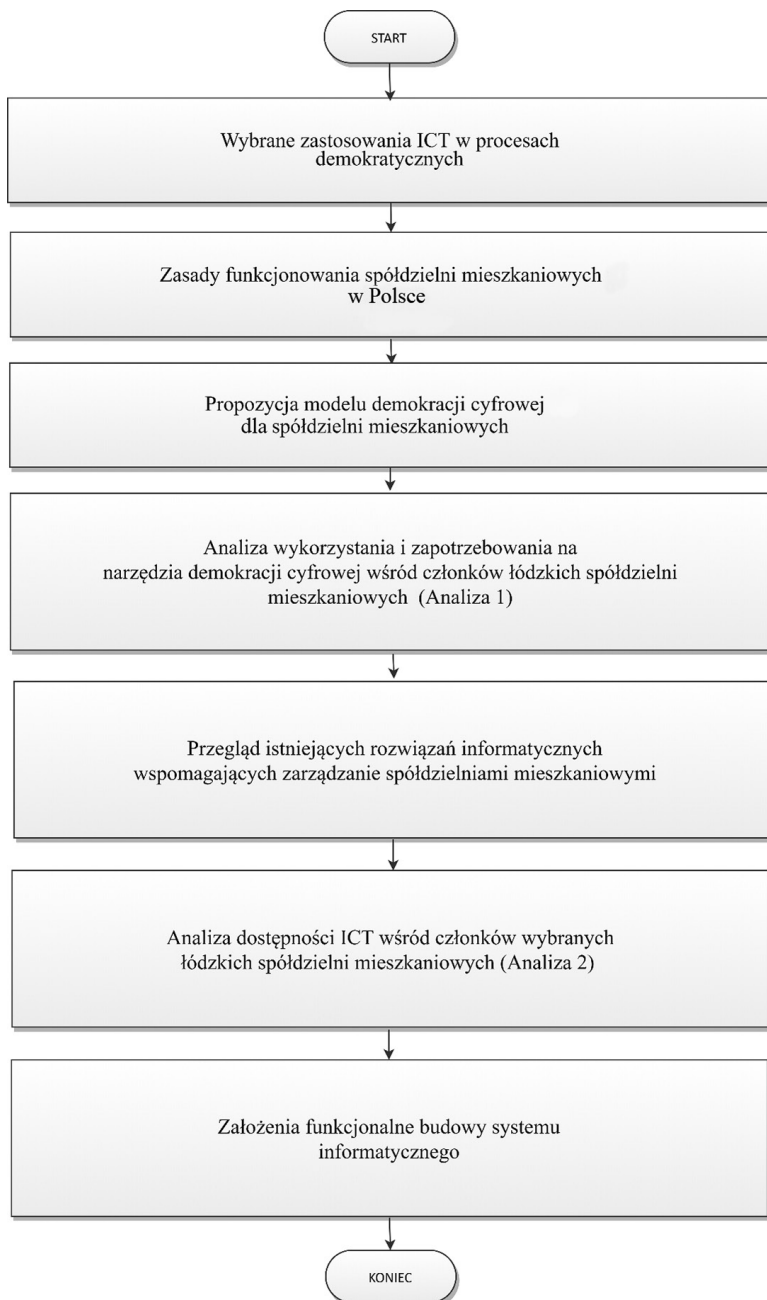
W kolejnym rozdziale przeanalizowane zostało zapotrzebowanie na narzędzia demokracji cyfrowej wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych. W wybranych ośmiu łódzkich spółdzielniach mieszkaniowych wykonano badanie dotyczące obecnego stanu wykorzystania istniejących narzędzi oraz zapotrzebowania na nie. W tym rozdziale opisano możliwe sposoby partycypacji członków spółdzielni mieszkaniowych oraz jej poziom w procesie zarządzania, a także jej potencjalny wpływ na działanie samej spółdzielni mieszkaniowej. Następnie przedstawiono czynniki mogące determinować potrzebę korzystania z narzędzi demokracji cyfrowej wśród osób, które nigdy takich narzędzi nie używały. Pośród tych determinantów zdefiniowane zostały: wiek, płeć, wykształcenie, zatrudnienie, dochód, stan cywilny, liczba posiadanych dzieci mieszkających wspólnie z rodzicami, liczba osób w gospodarstwie domowym, ocena stanu zdrowia oraz ocena zadowolenia z działalności spółdzielni mieszkaniowej.

W dalszej części pracy stworzono koncepcję rozwiązania ICT wspomagającego partycypację członków w zarządzaniu spółdzielnią mieszkaniową. Wykorzystanie analiz statystycznych oraz analizy koszykowej pozwoliło na opracowanie metody ograniczającej wpływ barier technologicznych na wykorzystywanie narzędzi demokracji cyfrowej przez członków spółdzielni mieszkaniowych. Przeprowadzony został również przegląd istniejących rozwiązań informatycznych wspomagających zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi wraz z funkcjonalnościami, które udostępniają one w zakresie demokracji cyfrowej. W celu pełnego zapoznania się z dostępnymi rozwiązaniami przeprowadzona została ankieta telefoniczna wśród producentów tychże programów<sup>23</sup>. Na zakończenie zaprezentowano diagramy przypadków użycia obejmujące swym zakresem narzędzia zaproponowane w teoretycznym modelu demokracji cyfrowej.

---

23 Zobacz również: S. Kaczmarczyk, *Klasyfikacja metod zbierania danych ze źródeł pierwotnych w badaniach marketingowych*, „Metody ilościowe w Badaniach Marketingowych” 2014, nr 195, s. 56–58; K. Andruszkiewicz, K. Śmiatacz, M. Schulz, *Badanie opinii z wykorzystaniem ankiety telefonicznej – komórkowej (ATK)*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2016, nr 459, s. 222–231.

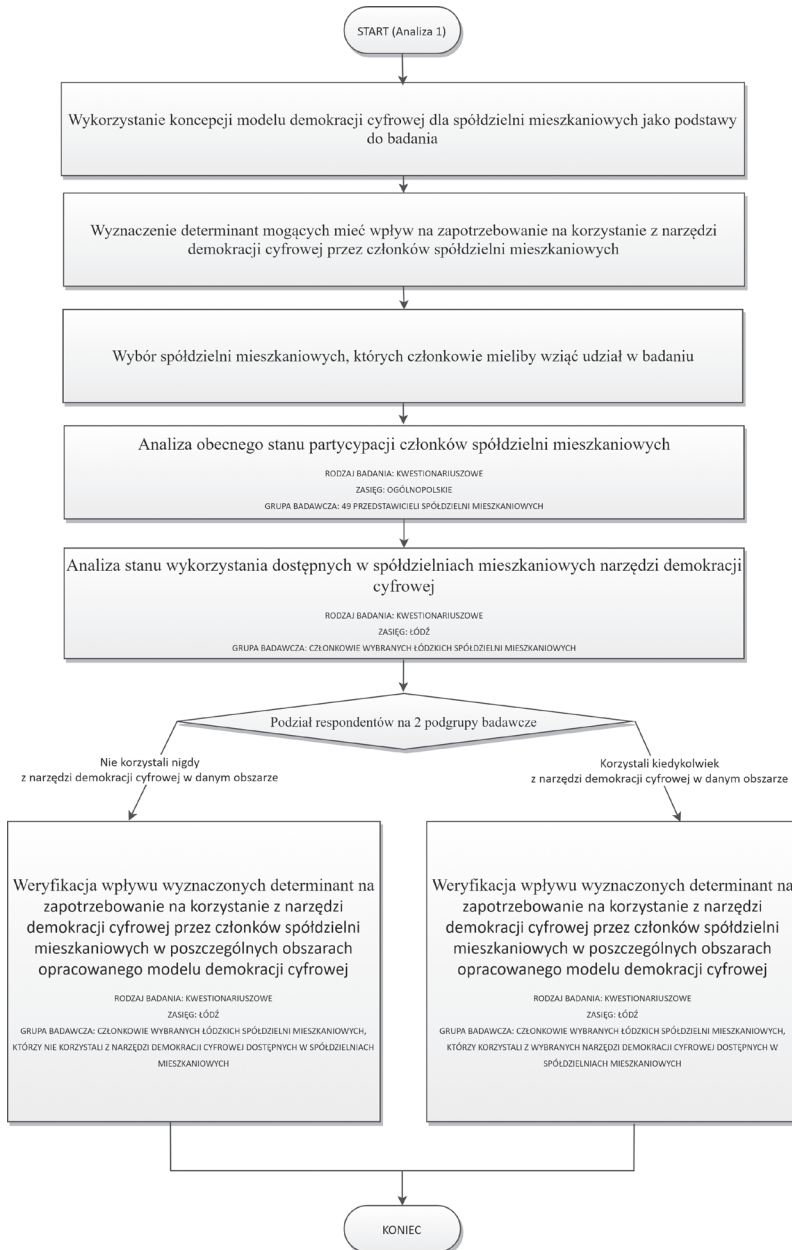
Strukturę pracy przedstawić możemy za pomocą następującego schematu:



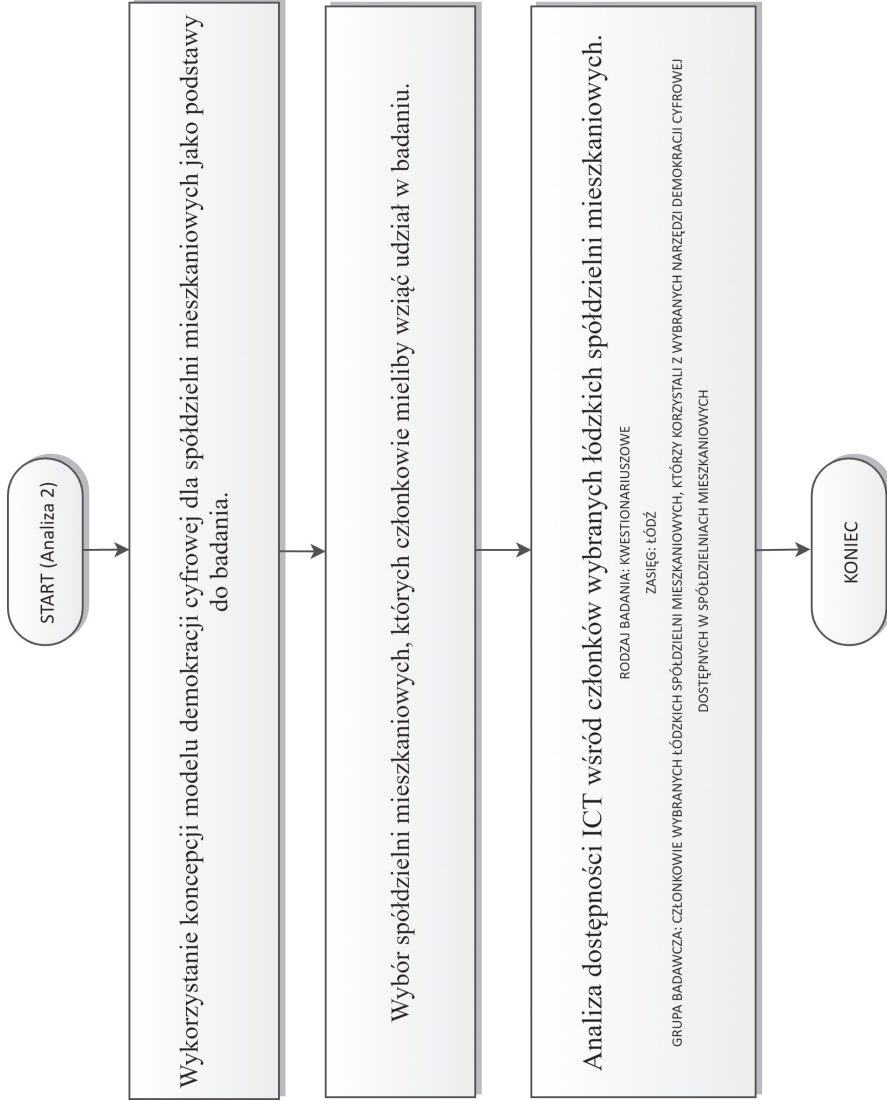
**Rysunek 1.** Schemat pracy

**Źródło:** opracowanie własne.

Natomiast badania przedstawione w pracy można opisać za pomocą następujących algorytmów:



**Rysunek 2.** Schemat analizy wykorzystania i zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej wśród członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych  
**Źródło:** opracowanie własne.



**Rysunek 3.** Schemat analizy dostępności ICT wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych  
**Źródło:** opracowanie własne.

# Rozdział 1

## Wybrane zastosowania ICT w procesach demokratycznych

### 1.1. Wprowadzenie do tematyki demokracji cyfrowej

Demokracja to pojęcie odnoszące się do ustroju społeczno-politycznego najczęściej i najszerzej rozumianego jako rząd ludu<sup>1</sup>. Tak więc władzę muszą sprawować obywatele poprzez instytucje i procedury systemu przedstawicielskiego, co wtedy nazywa się władzą pośrednią, czy też poprzez możliwość bezpośredniego rozstrzygnięcia o sprawach publicznych, co określane jest mianem demokracji bezpośredniej<sup>2</sup>. Demokracja powinna dążyć do bezpośredniego, celowego i świadomego uczestnictwa obywateli poprzez partycypację społeczną. Określone grupy społeczne powinny być włączane w proces podejmowania najważniejszych decyzji i rozwiązywania problemów, również na poziomie lokalnym. Partycypacja społeczna powinna być zatem procesem, w którym podejmowanie decyzji i tworzenie określonych polityk realizowane jest przy aktywnym udziale wszystkich partnerów biorących udział w procesie współdziałania.

Jak wszystko na przestrzeni dziejów, tak również i demokracja wraz z rozwojem kulturalnym i technologicznym społeczeństw ulegała ciągłym przemianom i przeobrażeniom<sup>3</sup>. To procesy komunikacji i przetwarzania informacji leżą u podstaw organizacji społeczeństwa<sup>4</sup>. Czym jednakże jest sama informacja? Istnieje wiele

---

1 M. Bankowicz, *Demokracja. Zasady, procedury, instytucje*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006, s. 37.

2 J. Kuciński, *Demokracja przedstawicielska i bezpośrednia w Trzeciej Rzeczypospolitej*, Wydawnictwo DrukTur, Warszawa 2007, s. 31.

3 Zobacz również: M. Leszczyńska, *Modernizacja i rozwój społeczny w perspektywie teorii socjologicznych*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2012, nr 25, s. 30–39.

4 A. Bard, J. Söderqvist, *Netokracja. Nowa elita władzy i życie po kapitalizmie*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006, s. 31–35.



definicji informacji. Jako jedną z ciekawszych można przytoczyć tę zaproponowaną przez J. Dołęgę mówiącą, iż „informacja jest to wielkość abstrakcyjna, która może być gromadzona, przechowywana, przesyłana, przetwarzana, i stosowana do sterowania pewnymi obiektami i systemami obiektów oraz organizmami i systemami organizmów”<sup>5</sup>. Słusznie zauważono również, że informacja jako taka nie występuje w naturze w stanie swobodnym, co oznacza, iż zawsze jest zapisana w jakimś nośniku pod postacią danych<sup>6</sup>. Trudno byłoby mówić o wielkich cywilizacjach, gdyby nie wynalazek pisma, dzięki któremu możliwe stało się nie tylko przekazywanie informacji, lecz także spisywanie już istniejącej wiedzy<sup>7</sup>. Przełomem w tym obszarze było wynalezienie prasy drukarskiej. Można wysnuć teorię, że to za sprawą tego innowacyjnego urządzenia, które umożliwiała masowe przekazywanie informacji, w Europie miała miejsce reformacja Kościoła, a co za tym idzie – powstały nowoczesne państwa<sup>8</sup>. Obecnie, w dobie ciągłego rozwoju technologii informacyjnych i komunikacyjnych, w której następuje bezustanny wzrost ilości zapisywanych danych<sup>9</sup>, za wynalazek tego formatu można bez wątpienia uznać Internet. Globalna sieć wymiany informacji i wiedzy praktycznie niepodlegająca cenzurze, gdzie każdy ma prawo do swobodnej wypowiedzi oraz przedstawiania dowolnych poglądów, jest czymś, co wprowadza procesy komunikacji i przetwarzania informacji na nowy, niedostępny do tej pory poziom<sup>10</sup>. W sytuacji, w której coraz większa część społeczeństwa ma nieograniczony dostęp do takiej możliwości, zmiany w dotychczas istniejącej organizacji społeczeństwa wydają się konieczne i nieodzowne<sup>11</sup>. Zasadne zatem staje się rozważenie wykorzystania ICT, zwłaszcza Internetu, ale także telefonii komórkowej i stacjonarnej, również w obrębie procesów demokratycznych.

Internet w porównaniu z tradycyjnymi mediami umożliwia znacznie szybszy i łatwiejszy dostęp do informacji<sup>12</sup>. Co więcej, jego multimedialność rozumiana jako możliwość dostarczenia w ramach jednego przekazu zarówno obrazu, tekstu, jak

5 J.M. Dołęga, *Słowo o informacji*, „Studia Philosophiae Christianae” 2004, t. 40(2), s. 140.

6 R. Zajdel, B. Lis, *Dane, informacje, wiadomości*, [w:] R. Zajdel, E. Kęcki, P. Szczepaniak, M. Kurzyński, *Kompendium informatyki medycznej*, Wydawnictwo Medyczne α-medica press, Bielsko-Biała 2003, s. 25.

7 A. Bard, J. Söderqvist, *Netokracja...*, s. 31–35.

8 *Ibidem*.

9 A. Kobyliński, *Agregatory wiadomości – remedium na przeładowanie informacyjne?*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2017, nr 126, s. 84.

10 Zobacz również: M. Popović, D. Biczysko, *Censoring Free Internet. Threats and Opportunities*, „Information Forum of Management” 2012, EDIS – University Publishing House, Žilina, s. 203–207.

11 Według analiz Głównego Urzędu Statystycznego zamieszczonych w publikacji *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r.* 78% gospodarstw domowych ma dostęp do Internetu szerokopasmowego. Dla porównania według analiz przeprowadzonych przez tę samą instytucję i umieszczonych w publikacji *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2004–2007* w 2007 roku było to 41%, a w 2004 roku 26%.

12 J. Kos-Łabędowicz, S. Talar, *Rola Internetu w procesie konwergencji rozwojowej współczesnej gospodarki światowej*, „Studia Ekonomiczne” 2013, nr 170, s. 168.

i dźwięku, radykalnie zwiększyła atrakcyjność przekazywanych w ten sposób treści<sup>13</sup>. W przeciwieństwie do tradycyjnych mediów takich jak radio czy choćby telewizja Internet predestynowany jest do interaktywności, co w przypadku demokracji oznacza pełną, dwukierunkową relację pomiędzy rządzącymi a obywatelami<sup>14</sup>. Powoduje to, że oprócz funkcji informacyjnych może pełnić również szereg innych, między innymi pozwalając na konsultowanie czy też bezpośrednie decydowanie o wybranych kwestiach. Dodatkowo Internet, jako medium globalne i w większości przypadków nieregulowane, umożliwia zarówno odbiór, jak i tworzenie treści przez dowolne osoby w każdym miejscu na świecie. To z kolei sprawia, iż zapobiega on monopolowi informacyjnemu rządów i korporacji lub nawet go łamie<sup>15</sup>. Podsumowując, można dodać, że niezmiernie istotnym argumentem przemawiającym za wykorzystaniem Internetu w procesach demokratycznych jest potencjalna szansa obniżenia kosztów takich aktywności, zarówno w ujęciu finansowym, jak i w kontekście oszczędności czasu. Mimo iż Internet wydaje się najważniejszym kanałem komunikacji, nie można zapominać o innych, takich jak telefonia stacjonarna, komórkowa czy wspomniane wcześniej radio i telewizja. Nawet jeżeli nie oferują one takich samych możliwości i nie zapewniają swobody działania czy też anonimowości (co akurat w pewnych sytuacjach, na przykład w przypadku konieczności uwierzytelniania, może być atutem), stanowią doskonałe uzupełnienie dla tego pierwszego<sup>16</sup>.

Demokracja cyfrowa nie jest pojęciem nowym<sup>17</sup>. W ślad za rozwojem Internetu podąża nieustanny rozwój społeczeństwa opartego na swobodnym przepływie informacji i wiedzy, które mimo stosowania na przestrzeni lat wielu różnorodnych określeń najczęściej nazywane jest po prostu społeczeństwem informacyjnym<sup>18</sup>. W społeczeństwie tym intensywnie wykorzystuje się informacje w życiu społecznym, kulturalnym, ekonomicznym i politycznym<sup>19</sup>. Rozwój, o którym mowa, implikuje przenoszenie kolejnych zagadnień i obszarów codziennego życia w sferę cyfrową. Jako przykład możemy wymienić chociażby cybermedycynę obejmującą obszar wykorzystania narzędzi internetowych w opiece zdrowotnej<sup>20</sup> czy e-administrację,

13 Zobacz również: L. Porębski, *Więcej, szybciej, łatwiej. O radościach i smutkach związanych z elektroniczną demokracją*, [w:] M. Marczevska-Rytka (red.), *Demokracja elektroniczna. Kontrowersje i dylematy*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2013, s. 13–31.

14 Zobacz również: W. Widera, *Internet jako interaktywne narzędzie pozycjonowania ofert politycznych*, „Political Preferences” 2016, nr 12, s. 212–217.

15 D. Midler, *Partycypacja polityczna w Internecie*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2008, s. 191.

16 Wniosek autora na podstawie badań przedstawionych w dalszej części pracy.

17 Zobacz również: K.L. Hacker, J. van Dijk, *What Is Digital Democracy?*, [w:] K.L. Hacker, J. van Dijk (red.), *Digital Democracy. Issues of Theory and Practice*, SAGE Publications Ltd, London 2010, s. 1–9.

18 J.R. Beniger, *The Control Revolution: Technological and Economic Origins of the Information Society*, Harvard University Press, Cambridge 1986, s. 3–6.

19 S. Buregwa-Czuma, K. Garwol, *Definicje, właściwości i funkcje społeczeństwa informacyjnego*, „Dydaktyka Informatyki” 2011, nr 6, s. 32.

20 K. Korczak, *Koncepcje rozwoju cybermedycyny w ujęciu ogólnokrajowym, regionalnym oraz indywidualnym*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2013, nr 29, s. 1.

którą można zdefiniować jako wykorzystanie technologii informacyjnych wpływających na stosunki z obywatelami, przedsiębiorstwami, a także innymi obszarami działań rządu<sup>21</sup>. Definicja e-administracji zaprezentowana przez Komisję Europejską zawiera ponadto stwierdzenie, iż może ona pozytywnie wpłynąć na zwiększenie zaangażowania obywateli w życie polityczne<sup>22</sup>. Czy zatem w świetle takiego podejścia demokrację cyfrową możemy traktować jako część samej e-administracji? Zdania na ten temat są podzielone, jednak oba te zagadnienia niewątpliwie przenikają się w wielu wspólnych obszarach<sup>23</sup>.

Wracając do definicji demokracji cyfrowej, należy nadmienić, że jednym z pierwszych terminów używanym w literaturze było określenie „teledemokracja”<sup>24</sup>. Początkowo teledemokrację definiowano jako elektronicznie wspomaganą dwukierunkową komunikację, która mogła być realizowana w szybki sposób i która miała za zadanie uprościć podejmowanie decyzji politycznych<sup>25</sup>. W kolejnych latach pojęcie demokracji cyfrowej zmieniało się i ewoluowało<sup>26</sup>. Dzisiaj demokrację cyfrową możemy zdefiniować jako „zastosowanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych do zwiększenia uczestnictwa obywateli w procesach demokratycznych”<sup>27</sup> lub w szerszym rozumieniu jako wpływ technologii informacyjnych i komunikacyjnych na „procesy polityczne oraz zjawiska łączenia technologii komputerowej z procesami politycznymi”<sup>28</sup>. Demokrację cyfrową możemy określać na wiele sposobów: teledemokracja, demokracja cyfrowa, cyberdemokracja, e-demokracja, e-partycypacja, e-uczestnictwo czy rząd elektroniczny<sup>29</sup>. W związku z tym w dalszych rozważaniach każde z tych określeń będzie używane zamiennie.

21 Bank Światowy, *Definition of E-Government*, <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (dostęp: 09.05.2016).

22 Komisja Europejska, *Public Services*, <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/public-services#Article> (dostęp: 01.07.2015).

23 Zobacz również: P. Maj, *Internet i demokracja. Ewolucja systemu politycznego*, „Politeja” 2010, nr 13, s. 555–558.

24 T. Gajowniczek, *Elektroniczna demokracja – istota pojęcia i problemy definicyjne*, [w:] W. Tomaszewski, D.M. Mościcka, A. Jurkun (red.), *Demokracja a wybory. Współczesne dylematy i wyzwania*, Instytut Nauk Politycznych UWM w Olsztynie, Olsztyn 2015, s. 23.

25 T. Becker, *Teledemocracy: Bringing Power Back to the People*, „The Futurist” 1981, nr 12, s. 6.

26 Zobacz również: T. Becker, C.D. Slaton, *The Future of Teledemocracy*, Greenwood Publishing Group, Westport 2000, s. 178–197.

27 D. Grodzka, *E-demokracja*, [w:] D. Grodzka (red.), *Spółczesność informacyjna*, Studia BAS, t. 3(19), Warszawa 2009, s. 118.

28 M. Nowina-Konopka, *Spółczesność informacyjna a teorie demokracji*, [w:] T. Białobłocki, J. Moroz, L.W. Zacher, M.K. Nowina-Konopka (red.), *Spółczesność informacyjna. Istota, rozwój, wyzwania*, Warszawa 2006, s. 83.

29 *Ibidem*; A. Mytko, *Model technokratyczny demokracji informacyjnej: osobliwości i problemy stosowania*, „Historia i Polityka” 2014, t. 11(18), s. 108.

## 1.2. Wybrane modele i typologie demokracji cyfrowej

Demokracja, niezależnie od tego, jakimi środkami czy poprzez jakie narzędzia jest realizowana, to ustrój, w którym władzę sprawują obywatele. W Polsce, czy to w przypadku szczebla krajowego, samorządów czy nawet lokalnych społeczności, dominującym rodzajem demokracji jest demokracja przedstawicielska, w której władzę sprawują w imieniu obywateli wybrani przez nich przedstawiciele<sup>30</sup>. Ponieważ w dalszej części pracy prowadzone będą rozważania dotyczące spółdzielni mieszkaniowych, rolę rządzących odzwierciedlać będzie zarząd danej spółdzielni wraz z organami, takimi jak rada nadzorcza czy też przedstawiciele członków, a rolę obywateli – członkowie spółdzielni mieszkaniowej.

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele podziałów i typologii demokracji cyfrowej. Przykładem takiej klasyfikacji jest model demokracji cyfrowej zaproponowany przez J. Caldow<sup>31</sup> (tabela 1). Opiera się on na czterech obszarach zależnych od poziomu oddziaływania i zaangażowania. Pierwszy obszar w tym podziale jest pasywny, jednokierunkowy, a co za tym idzie całkowicie asynchroniczny. Skupia się na wyszukiwaniu informacji, śledzeniu legislacji oraz obserwowaniu przedstawicieli, którzy sprawują władzę. Drugi obszar skupia się na możliwości wyjścia poza samo rozpowszechnianie informacji i otwarcia dwukierunkowych kanałów komunikacji. W tej sferze znalazły się takie narzędzia jak: poczta elektroniczna, ankiety, sondaże internetowe czy też newslettery i ostrzeżenia wysyłane pocztą elektroniczną. Według autorki natura tego obszaru nadal jest w dużej mierze asynchroniczna, mimo iż zapewnia relację dwukierunkową. Jako przykład J. Caldow przytacza informację Kongresowej Fundacji Zarządzania, że w 2001 roku biura Senatu Stanów Zjednoczonych otrzymywały aż 55 000 e-maili miesięcznie. Oznaczało to, że nawet 60% całej korespondencji odbywało się za pośrednictwem poczty elektronicznej. Pomimo tego w raporcie zaznaczono, że 75% biur odpowiadało w tym czasie na e-maile za pośrednictwem tradycyjnych listów pocztowych<sup>32</sup>. Trzeci obszar zwiększa interaktywność pomiędzy obywatelami a instytucjami rządowymi. Chociaż jest on nadal w znacznej mierze asynchroniczny, komunikacja zaczyna ewoluować we współpracę. Najbardziej widoczne w tej sferze są: rekrutacja i organizowanie wolontariuszy, zbieranie funduszy, kampanie, komunikacja z wyborcami i mediami, rejestracja wyborców oraz głosowanie drogą internetową. Ostatni, czwarty obszar reprezentuje najwyższy poziom zaawansowania

30 K. Piech, *Instytucje demokracji bezpośredniej w polskim porządku prawnym*, „Przegląd Prawniczy Uniwersytetu Warszawskiego” 2015, nr 1, s. 121.

31 J. Caldow, *E-Democracy. Putting Down Global Roots*, Institute for Electronic Government, Waszyngton 2004, s. 5.

32 *Ibidem*.

demokracji cyfrowej – interaktywny, synchroniczny i globalny. Obywatele mogą uczestniczyć w formułowaniu polityki oraz standardów dotyczących kwestii legislacyjnych. Możliwe jest tworzenie e-petycji oraz komentarzy, a także wspieranie już istniejących e-petycji. Każda decyzja, która miałaby zostać podjęta, winna być również szeroko konsultowana. Narzędzia wykorzystywane w tym obszarze należy konstruować w taki sposób, by przeciwdziałać wykluczeniu cyfrowemu<sup>33</sup>.

**Tabela 1.** Model obszarów demokracji cyfrowej według J. Caldow

<b>Obszar pierwszy pasywny, jednokierunkowy, asynchroniczny</b>	<b>Obszar drugi dwukierunkowy, asynchroniczny</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyszukiwanie informacji</li> <li>• Wyświetlanie webcastów</li> <li>• Śledzenie zmian legislacyjnych</li> <li>• Obserwowanie przedstawicieli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail</li> <li>• Ankiety opinii publicznej online</li> <li>• Ankiety online</li> <li>• Newslettery i ostrzeżenia e-mail</li> </ul>
<b>Obszar trzeci interaktywny, wspólnotowy</b>	<b>Obszar czwarty interaktywny, strategiczny, globalny</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dynamiczne monitorowanie mediów i Internetu</li> <li>• Rekrutacja i koordynacja wolontariuszy</li> <li>• Głosowanie drogą internetową</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-petycja</li> <li>• Konsultacje elektroniczne</li> <li>• Polityka</li> <li>• Dyplomacja</li> <li>• Przejrzystość</li> <li>• Wykluczenie cyfrowe</li> </ul>

**Źródło:** opracowanie własne na podstawie: J. Caldow, *E-Democracy. Putting Down Global Roots*, Institute for Electronic Government, Waszyngton 2004, s. 5.

Kolejny model demokracji cyfrowej został zaproponowany przez Ø. Sæbø i T. Päivärintę za Szwecji<sup>34</sup> (tabela 2). Uznali oni, iż podział demokracji cyfrowej zależy od tego, jaką rolę pełnią w niej obywatele i kto jest inicjatorem danej akcji ustalania kwestii będących przedmiotem debat i decyzji. Inicjatywy na rzecz demokracji zwolenniczej charakteryzują się uczestnictwem inicjowanym przez obywateli i niejawnym udziałem obywateli w procesie decyzyjnym. Aktywni obywatele uczestniczą w życiu politycznym, ale partycypacja ta odbywa się poprzez inne niż tradycyjne kanały lub wyłącznie za pośrednictwem przedstawicieli. Dostępność do technologii informacyjnych i komunikacyjnych pozwala na szukanie alternatywnych przejawów życia politycznego i sposobów jego krytyki, niezakłóconych przez elity polityczne. Przykłady tego typu demokracji obejmują między innymi

<sup>33</sup> *Ibidem*.

<sup>34</sup> T. Päivärinta, Ø. Sæbø, *Models of E-Democracy*, „Communications of the Association for Information Systems” 2006, t. 17(1), s. 823–827.

społeczności internetowe dyskutujące na tematy polityczne, dyskusje na czatach, dyskusje za pomocą Usenetu<sup>35</sup> czy też blogowanie o polityce. Demokrację liberalną<sup>36</sup> charakteryzuje natomiast ustalanie inicjatyw w procesie ustawodawczym przez rząd i niejawną udział obywateli w procesie decyzyjnym innym niż wybory przedstawiciele, takie jak wybory parlamentarne. Demokracja liberalna charakteryzuje się przede wszystkim istnieniem rządu przedstawicielskiego. Obywatele tworzący elektorat wybierają swoich reprezentantów na poziomie lokalnym, a także biorą udział w debacie publicznej. Celem polityki w tym obszarze jest przede wszystkim łączenie ze sobą sprzecznych interesów, a politycy poprzez negocjacje powinni być odpowiedzialni za pośredniczenie w rozwiązywaniu konfliktów. Demokracja liberalna ma za zadanie chronić jednostki przed przypadkowymi rządami. Skuteczne przywództwo polityczne opiera się w niej na zasadach liberalnych, takich jak minimum interwencji państwa w społeczeństwo obywatelskie i poszanowanie prywatności jednostki. Demokracja deliberatywna przewiduje bardziej bezpośredni udział obywateli w procesie podejmowania decyzji. Podkreśla ona rolę otwartych dyskusji w dobrze funkcjonującej sferze publicznej. Politycy i obywatele powinni mieć wspólny interes oraz dążyć do formułowania jednolitych opinii politycznych. Jednakże, ponieważ jest to forma demokracji przedstawicielskiej, wciąż istnieje znacząca dysproporcja między obywatelami i politykami w procesach decyzyjnych. Politycy posiadają znacznie większą władzę, w związku z czym w odniesieniu do demokracji deliberatywnej zostało zaproponowanych kilka rozwiązań. Jednym z nich jest wykorzystanie technologii informacyjnych w celu zwiększenia udziału obywateli w podejmowaniu decyzji politycznych<sup>37</sup>. Ostatnim obszarem tego modelu jest demokracja bezpośrednia. Demokracja ta stanowi radykalną alternatywę dla innych obszarów zdefiniowanych w modelu zaproponowanym przez Ø. Sæbø i T. Päivärintę. Głównym założeniem demokracji bezpośredniej jest przekazanie władzy, którą posiadają tradycyjne instytucje rządowe, na rzecz grup lub osób działających w sieci Internet. Grupy te lub osoby przejmują rolę tychże instytucji. Bezpośrednie inicjatywy w demokracji cyfrowej wymagają technologii wspierających koordynację dużej liczby decydentów, to jest obywateli, którzy nie tylko są rozproszeni geograficznie, lecz także reprezentują w związku z tym

35 Usenet to zbiór grup dyskusyjnych, w których użytkownicy mogą publikować wiadomości. Wiadomości są rozpowszechniane za pośrednictwem serwerów Usenet. Każdy serwer przechowuje opublikowane wiadomości przez określony czas, znany jako czas retencji. Usenet można porównać z forum internetowym, natomiast główną różnicą jest to, że wiadomości nie są przechowywane na jednym serwerze i są dostępne tylko przez określony czas. Zobacz również: Usenet.org, *What is Usenet?*, <http://www.usenet.org/> (dostęp: 01.04.2017).

36 Zobacz również: J. Jeżewski, *Idea demokracji w przekształcaniach ustrojowych samorządu terytorialnego*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2015, nr 3, s. 65–78.

37 Zobacz również: M. Gramberger, *Obywatele jako partnerzy. Podręcznik OECD na temat informowania, konsultacji i udziału społeczeństwa w podejmowaniu decyzji politycznych*. Rządzenie, OECD, Paryż 2001, s. 21–69.

różne grupy interesów. Dlatego też w przypadku demokracji bezpośredniej Internet powinien już przestać stanowić tylko uzupełnienie dla tradycyjnych kanałów komunikacji, a zacząć być traktowany jako warunek wstępny. Technologie informacyjne i komunikacyjne odgrywają w tym przypadku kluczową rolę.

**Tabela 2.** Model obszarów demokracji cyfrowej wg Ø. Sæbø i T. Päivärinty

	Obywatele są pośrednio włączeni w procesy decyzyjne	Obywatele mają wyraźnie określoną rolę w procesach decyzyjnych
<b>Inicjatorem są obywatele</b>	Demokracja zwolennicza	Demokracja bezpośrednia
<b>Inicjatorem jest władza</b>	Demokracja liberalna	Demokracja deliberatywna

**Źródło:** opracowanie własne na podstawie: T. Päivärinta, Ø. Sæbø, *Models of E-Democracy*, „Communications of the Association for Information Systems” 2006, t. 17(1), s. 823.

Kolejnym możliwym do zaproponowania podziałem, opierającym się na funkcjonalnościach istniejącej i działającej już platformy e-partycypacji w Estonii o nazwie Osale<sup>38</sup>, jest klasyfikacja na trzy obszary: informacje, deliberacje oraz uczestnictwo. W przypadku pierwszego obszaru agencje rządowe publikują informacje o nadchodzących decyzjach politycznych i odpowiednich konsultacjach społecznych. Istnieje również funkcja wyszukiwania aktów prawnych zgodnie z etapem ich przygotowania. W przypadku drugiego obszaru obywatele i grupy interesów mogą wysuwać inicjatywy dotyczące nowych wniosków legislacyjnych, przedstawiać pomysły, krytykować oraz składać petycje. Każda taka propozycja jest komentowana i poddawana pod głosowanie przez innych użytkowników. Następnie wniosek jest przekazywany do właściwego departamentu rządowego, który wysyła oficjalną odpowiedź wyjaśniającą, jakie działania zostały lub nie zostały podjęte i dlaczego. W trzecim obszarze obywatele mogą brać udział w publicznych konsultacjach i przesłuchaniach. Mają możliwość publicznie wyrazić swoją opinię na temat projektów aktów prawnych przygotowywanych przez agencje rządowe. Wszystkie agencje rządowe zostały poinformowane, w jaki sposób publikować projekty swoich dokumentów dotyczących polityki, planów rozwoju czy przepisów prawa na stronie internetowej poświęconej konsultacjom<sup>39</sup>.

Opierając się na przytoczonych wcześniej modelach i obszarach oddziaływania demokracji cyfrowej, można przyjąć również bardziej uproszczony podział demokracji cyfrowej – na jednokierunkową, w której obywatele mogą pełnić wyłącznie rolę pasywną, oraz dwukierunkową, interaktywną, w której obywatele otrzymują

38 Zobacz również: <https://www.osale.ee/> (dostęp: 01.05.2017).

39 H. Hinsberg, *Awards – Osale: the Estonian eParticipation tool (Osale)*, <https://joinup.ec.europa.eu/document/awards-osale-estonian-e-participation-tool-osale> (dostęp: 01.05.2017).

zarówno narzędzia do interakcji z władzami, jak i możliwość organizowania, promowania oraz przeprowadzania inicjatyw oddolnych<sup>40</sup>.

Dodatkowo Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, która zrzesza 35 wysoko rozwiniętych krajów, w tym Polskę, a której celem jest wspieranie państw członkowskich w osiągnięciu jak najwyższego poziomu wzrostu gospodarczego, zdefiniowała trzy podstawowe płaszczyzny oddziaływania demokracji cyfrowej: informowanie, konsultowanie oraz aktywne uczestnictwo<sup>41</sup>. Podział ten wynika ze stosunków, jakie powinny panować pomiędzy obywatelami a rządzącymi, i każda z tych płaszczyzn pełni istotną rolę w ujęciu całościowym, uzupełniając wszystkie pozostałe<sup>42</sup>. Możemy zatem uznać, iż demokracja cyfrowa nie może istnieć bez którejkolwiek z nich. Dokładne omówienie owych sfer oddziaływania przedstawione zostało w kolejnym podrozdziale.

## 1.3. Płaszczyzny oddziaływania demokracji cyfrowej

### 1.3.1. Płaszczyzna informowania

Informowanie jest jednokierunkową relacją pomiędzy obywatelami a rządem, w której władze przygotowują i dostarczają społeczeństwu informacje. W ujęciu demokracji elektronicznej płaszczyzna ta określana jest jako e-informowanie<sup>43</sup>. Oprócz samej dostępności informacji, rozumianej jako możliwość uzyskania odpowiednich danych, niezwykle istotna w tym procesie jest również łatwość korzystania z już otrzymanych danych. Aby było to możliwe, konieczne jest spełnienie kilku zaproponowanych przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju założeń, a są to<sup>44</sup>:

- rozpoznawalność, która zakłada, że konieczna jest możliwość pełnej lokalizacji źródła informacji, tj. organu rządowego, który daną informację opublikował, oraz miejsca tej publikacji;

40 Zobacz również: M. Luterek, *E-demokracja. Demokracja w społeczeństwie informacyjnym*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2007, t. 1(89), s. 66–72.

41 OECD, *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*, OECD, Paryż 2003, s. 27.

42 Zobacz również: OECD, *Citizens as Partners. OECD handbook on information, consultation and public participation in policy-making*, OECD, Paryż 2001, s. 15–21.

43 United Nations, *E-Government Survey 2016*, Nowy Jork 2016, s. 63.

44 OECD, *Promise and Problems...*, s. 44.



- dostępność, rozumiana jako sposób przechowywania informacji w ustandaryzowanej formie i dostępność informacji drogą elektroniczną lub poprzez centra danych;
- łatwość zarządzania, która ma zagwarantować, iż ilość i poziom skomplikowania informacji oraz sposobu ich przekazywania nie wpłyną negatywnie na możliwość ich znalezienia i odbioru;
- przystępność, oznaczająca, iż cena informacji nie powinna stanowić bariery w ich zdobyciu;
- wiarygodność, która sprawia, iż otrzymujący informacje nie może mieć żadnych wątpliwości co do ich dokładności, kompletności oraz autentyczności;
- czytelność informacji, polegająca na ich przedstawieniu w jak najprostszy sposób, pod względem zarówno treści, jak i kontekstu;
- dodatkowo informowanie powinno być przeprowadzone w taki sposób, by w jak największym stopniu było przystępne dla osób z niepełnosprawnością.

Ze względu na prostotę wykorzystywanych narzędzi e-informowanie jest zazwyczaj najbardziej rozwiniętym obszarem ze wszystkich płaszczyzn, na których opiera się demokracja cyfrowa<sup>45</sup>. Już stroną internetową danej instytucji, z podstawowymi, aktualizowanymi na bieżąco informacjami, możemy bowiem uznać za istotną przy ocenie e-informowania<sup>46</sup>. Mimo iż płaszczyzna ta jest uważana za relację jednokierunkową<sup>47</sup>, w wielu przypadkach, zwłaszcza kiedy zostanie zainicjowana przez obywateli, może nosić znamiona relacji dwukierunkowej. Dla przykładu obywatel może wszcząć proces pozyskiwania informacji, wysyłając wiadomość do organizacji rządowej z prośbą o ich udzielenie. W przypadku gdy uzyska odpowiedź zwrotną, cały proces nabiera charakteru relacji dwukierunkowej. Dlatego też bardziej zasadne wydaje się definiowanie jako jedno- lub dwukierunkowych poszczególnych narzędzi demokracji cyfrowych, a nie całej płaszczyzny oddziaływania.

### 1.3.2. Płaszczyzna konsultowania

Standardowa definicja procesu konsultowania mówi, że jest to dwukierunkowa relacja, w której obywatele mają możliwość przesyłania informacji zwrotnych do rządzących<sup>48</sup>. Rządzący z kolei mają za zadanie określenie problemu, na temat którego chcieliby poznać opinie społeczeństwa. W tym celu mogą zdefiniować

45 Zobacz również: United Nations, *E-Government Survey 2016*, Nowy Jork 2016, s. 63–69.

46 Zobacz również: Z. Fang, *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*, „International Journal of the Computer, the Internet and Management” 2002, t. 10(2), s. 1–22.

47 OECD, *Promise and Problems...*, s. 27.

48 OECD, *Citizens as Partners...*, s. 56.

odpowiednie pytania i nadzorować cały proces uzyskiwania odpowiedzi, podczas gdy obywatele są zapraszani do wyrażania swoich poglądów. W kontekście demokracji elektronicznej można rozszerzyć tę definicję o sytuacje, w których to sami obywatele formułują problemy i pytania, a następnie oczekują konsultacji na ich temat z innymi obywatelami bądź też przedstawicielami rządu.

Również w tym przypadku Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju zaproponowała kilka zasad skutecznych konsultacji prowadzonych przy pomocy technologii informacyjnych i komunikacyjnych<sup>49</sup>. Planowanie procesu konsultacji powinno być przeprowadzone na samym jego początku. Należy określić, jakie informacje i w jakim formacie powinny zostać przekazane do grupy docelowej, jak długo powinny być prowadzone konsultacje, jak otrzymany wkład zostanie uwzględniony w istniejących harmonogramach podejmowania decyzji oraz kto będzie odpowiedzialny za cały proces. Powinno się wyraźnie zademonstrować zaangażowanie w prowadzoną konsultację i przejrzystość zakomunikować jej przebieg. Należy zapewnić przywództwo oraz widoczny czynny udział w konsultacjach na najwyższych szczeblach władzy, wyjaśnić cel konsultacji (na przykład ustalenie nowych kwestii politycznych, opracowanie projektów aktów prawnych, ocena wdrażanej polityki), ogłosić, gdzie wyniki zostaną opublikowane, a także zakomunikować, w jaki sposób zostaną one wykorzystane. Aby zapewnić ochronę danych osobowych, należy dać uczestnikom konsultacji internetowych gwarancję ochrony personaliów. W przypadku danych nieanonimowych powinna być udzielona informacja, jak dane zostaną zabezpieczone. Aby dostosować swoje podejście do grupy docelowej, należy zidentyfikować uczestników, których opinie są poszukiwane (na przykład opinia publiczna, eksperci, młodzież), dostosować konsultacje do ich możliwości oraz oczekiwań (między innymi język, terminologia), zapewnić dodatkowe wsparcie, aby pozwolić na uczestnictwo osobom ze specjalnymi potrzebami (na przykład z niepełnosprawnością fizyczną, wykluczeniem społecznym).

Powinno się zintegrować konsultacje prowadzone przy pomocy technologii informacyjnych i komunikacyjnych z tradycyjnymi metodami. Podejście oparte na wielu kanałach będzie prawdopodobnie docierać do obywateli i angażować ich skuteczniej, niż miałyby to miejsce w przypadku pojedynczego medium. Aby przetestować i dostosować narzędzia przed rozpoczęciem konsultacji, należy upewnić się, że wybrane narzędzia (na przykład oprogramowanie, kwestionariusze) przeszły testy pilotażowe, dopasować narzędzia w oparciu o opinie uczestników i określić obiecujące technologie informacyjne oraz komunikacyjne wykorzystywane w przyszłych konsultacjach (na przykład wiadomości z telefonów komórkowych). Powinno się promować własne konsultacje prowadzone przy pomocy technologii informacyjnych i komunikacyjnych. W tym celu należy zainwestować odpowiedni wysiłek i zasoby, aby upewnić się, że potencjalni uczestnicy są świadomi, że

---

49 OECD, *Promise and Problems...*, s. 10–11.

zostaną uruchomione konsultacje, i wiedzą, jak wziąć w nich udział (na przykład konferencje prasowe, reklama, linki do stron internetowych, e-maile). Trzeba również zidentyfikować partnerów zewnętrznych, którzy mogą pomóc w zwiększaniu świadomości i ułatwianiu uczestnictwa (między innymi organizacje pozarządowe, stowarzyszenia biznesowe). Aby poprawnie przeanalizować wyniki, należy upewnić się, że ma się wystarczająco dużo czasu, zasobów i wiedzy fachowej, żeby zapewnić dokładną analizę danych wejściowych otrzymanych w trakcie konsultacji, trzeba zastanowić się nad użyciem wyłącznie pytań zamkniętych lub wielokrotnego wyboru. Pozwoli to na automatyczne przetwarzanie, podczas gdy odpowiedzi do pytań otwartych, w postaci rozbudowanych wypowiedzi, będą wymagać znacznie większych inwestycji w zasoby ludzkie niezbędne do ich przetwarzania. Ważne jest rozważenie sposobu analizy otrzymanych danych już na etapie projektowania konsultacji. Powinno się opublikować wyniki konsultacji tak szybko, jak to możliwe, a także powiadomić uczestników o kolejnych krokach w procesie tworzenia polityki i upewnić się, że uczestnicy są informowani o tym, w jaki sposób wyniki zostały wykorzystane w podejmowaniu decyzji. Aby ocenić proces konsultacji i jego skutki, należy zidentyfikować główne napotkane problemy, ocenić, czy konsultacje dotarły do grupy docelowej, ocenić poziom zadowolenia uczestników, a także oszacować, czy ich wkład miał możliwy do zidentyfikowania wpływ na treść ostatecznej decyzji politycznej.

Wyniki oceny powinny być szeroko komunikowane oraz skutkować owocną publiczną debatą na temat korzyści i wad konsultacji prowadzonych przy pomocy technologii informacyjnych i komunikacyjnych<sup>50</sup>.

### 1.3.3. Płaszczyzna aktywnego uczestnictwa

Aktywne uczestnictwo, podobnie jak konsultowanie, jest relacją dwukierunkową. Zakłada ono, iż obywatele są w stanie w sposób aktywny tworzyć nowe ustawy i obowiązujące prawo. Takie podejście implikuje zmianę roli rządów, które w tym przypadku powinny stać się swoistym katalizatorem dla społeczeństwa, dostarczycielem ram, w których obywatele mieliby możliwość organizowania swoich aktywności<sup>51</sup>. Dodatkowo rządy musiałyby pełnić rolę nadzorczą, upewniając się, iż granice, w których możliwy jest współudział, nie zostały przekroczone, a sama aktywność obywateli jest zgodna z prawem. Aktywne uczestnictwo to także głosowanie drogą elektroniczną, określane jako e-voting lub e-głosowanie<sup>52</sup>. W przypadku głosowania elektronicznego możemy wyróżnić

<sup>50</sup> *Ibidem*.

<sup>51</sup> *Ibidem*, s. 35.

<sup>52</sup> M. Musiał-Karg, *Głosowanie elektroniczne jako alternatywna metoda uczestniczenia w wyborach – opinie Polaków*, „Political Preferences” 2015, nr 10, s. 88.

trzy podmioty: wyborców, organy rejestracyjne oraz organy liczące głosy. Wyborcy to wszyscy ci, którzy mają prawo do głosowania. Organy rejestracyjne rejestrują uprawnionych do głosowania przed dniem wyborów. Władze te zapewniają, że tylko zarejestrowani wyborcy mogą głosować i robią to tylko jeden raz w dniu wyborów. Z kolei organy zbierające głosy liczą je i zatwierdzają wyniki wyborów<sup>53</sup>. Ta płaszczyzna, poprzez złożoność mechanizmów oraz narzędzi, jakie powinny być w jej przypadku zaimplementowane, jest najbardziej skomplikowana do wdrożenia, a co za tym idzie również najsłabiej rozwinięta spośród wszystkich płaszczyzn demokracji cyfrowej<sup>54</sup>. Poważnym problemem w przypadku tej płaszczyzny, w kontekście technologii informacyjnych i komunikacyjnych, może być świadomość, iż systemy informatyczne, które mogłyby być zastosowane na przykład w procesach e-decydowania, nie pozwalają na zachowanie pełnej anonimowości, natomiast to oznacza, że w przeciwieństwie do tradycyjnych rozwiązań wymuszają niejako pewien stopień odpowiedzialności za własne zdanie<sup>55</sup>. Oczywiście istnieją technologie pozwalające uzyskać pełną anonimowość, jak chociażby sieć TOR<sup>56</sup>, jednakże sposób ich implementacji zależałby najpewniej od dostawcy narzędzi stosowanych w procesie aktywnego uczestnictwa. To z kolei wiąże się z tym, że obywatele musieliby mieć pełne zaufanie do instytucji rządowych, wierząc, że mechanizmy zapewniające całkowitą anonimowość faktycznie zostały zaimplementowane, zwłaszcza że organy państwowe mają szerokie możliwości inwigilacji społeczeństwa korzystającego z elektronicznych kanałów komunikacji i chętnie z nich korzystają<sup>57</sup>. Jednak patrząc z innej perspektywy, można stwierdzić, że pełna anonimowość uniemożliwiałaby kontrolę nad prowadzonymi głosowaniami. Ponadto, ze względu na łatwość, z jaką w tym przypadku obywatele mogliby kształtować polityczną rzeczywistość, można wywnioskować, iż niektórzy rządzący mogliby obawiać się utraty sprawowanej przez nich władzy, a co za tym idzie próbowaliby ograniczać tę sferę aktywności obywatelskiej<sup>58</sup>.

53 E. Abu-Shanab, M.B. Knight, *E-voting systems: A Tool for E-Democracy*, „Knowledge Management Research & Practice” 2010, t. 2(3), s. 265.

54 United Nations, *E-Government Survey 2014*, Nowy Jork 2014, s. 62–64.

55 M. Luterek, *E-demokracja. Demokracja w społeczeństwie...*, s. 72.

56 Zobacz również: <https://www.torproject.org/> (dostęp: 01.01.2019).

57 Zobacz również: M. Błaszczuk, *Problematyka inwigilacji społeczeństwa cyfrowego*, [w:] M. Popović, M. Błaszczuk (red.), *Trendy ekonomiczne rynku światowego*, ImTech, Łódź 2012, s. 11–16.

58 A. Kolsaker, L. Lee-Kelle, *Mind the Gap: e-Government and e-Democracy*, [w:] M.A. Wimmer, H.J. Scholl, A. Grönlund, K.V. Andersen (red.), *Electronic Government. 5th International Conference, EGOV 2006*, Kraków 2006, s. 98–99.

## 1.4. Kanały komunikacji i narzędzia demokracji cyfrowej

### 1.4.1. Dostępność ICT

Demokracja cyfrowa na drodze realizacji swojego celu może korzystać z wielu różnorodnych narzędzi na wszystkich trzech płaszczyznach oddziaływania. Narzędzia te wchodzi w skład technologii informacyjnych i komunikacyjnych, określanych w języku angielskim jako ICT – *information and communications technology* – których coraz większa dostępność i powszechność powoduje „stały wzrost złożoności systemów gospodarczych, społecznych, politycznych, kulturowych i innych”<sup>59</sup>. Według Organizacji Narodów Zjednoczonych ICT to narzędzia, które ułatwiają komunikację oraz przetwarzanie i przekazywanie informacji, a także dzielenie się wiedzą za pomocą środków elektronicznych<sup>60</sup>. Warto zaznaczyć, że istnieją głosy, iż nazewnictwo stosowane powszechnie w polskiej literaturze jest błędne i wynika z faktu niewłaściwego przekładu nazwy angielskiej na polską<sup>61</sup>. Mimo to termin „technologie informacyjne i komunikacyjne” funkcjonuje i jest używany w znacznej części literatury przedmiotu. Ważny jest fakt, że można spotkać również pojęcie „technologie informacyjne i telekomunikacyjne” stosowane w statystyce publicznej<sup>62</sup>. Główny Urząd Statystyczny definiuje ICT jako „rodzina technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej”<sup>63</sup> i używa zamiennie pojęć „technologie informacyjno-telekomunikacyjne”, „technologie teleinformatyczne” lub „techniki informacyjne”<sup>64</sup>. Reasumując, można stwierdzić, że ICT, TIK lub technologie informacyjne i komunikacyjne, gdyż pojęcia te używane będą w niniejszej pracy wymiennie, to pojęcia bardzo szerokie, które swoim zakresem obejmują wiele narzędzi i technologii.

W opracowaniu wyróżnione zostały trzy główne kanały komunikacji stosowane w ICT, które ze względu na swoją dostępność oraz poziom wykorzystania uznać można za najważniejsze i na których będzie się opierać większość zaproponowanych w dalszej części pracy rozwiązań: Internet, telefonia komórkowa,

59 E. Ziemia, *Prolegomena do badań nad wykorzystaniem ICT w Polsce*, [w:] E. Ziemia (red.), *Czynniki sukcesu i poziom wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w Polsce*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2015.

60 UN Global Alliance for ICT and Development, *ICT in Health for Development*, UNDESA-GAID, Nowy Jork 2009, s. 5.

61 T. Gajowniczek, *Elektroniczna demokracja...*, s. 13.

62 GUS, *Pojęcia stosowane w statystyce publicznej*, <http://stat.gov.pl/metainformacje/sloownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/1893,pojcie.html> (dostęp: 01.03.2017).

63 Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010–2014*, Warszawa 2015, s. 15.

64 *Ibidem*.

a także telefonia stacjonarna<sup>65</sup>. Ponieważ podstawową cechą technologii informacyjnych i komunikacyjnych wykorzystywanych w demokracji cyfrowej powinna być przede wszystkim jak najszerza ich dostępność, pominięcie telefonii stacjonarnej, która mimo iż z roku na rok wykorzystywana jest w coraz mniejszym stopniu, ale która dla wielu osób, zwłaszcza dla osób po 60. roku życia, wciąż stanowi podstawę komunikacji, mogłoby spowodować znaczące ograniczenie dostępności do demokracji cyfrowej. W związku z tym powinna ona stanowić przynajmniej uzupełnienie dwóch wcześniej wymienionych kanałów komunikacji. W tym miejscu należy nadmienić, iż celowo pominięte zostały takie środki jak chociażby telewizja czy radio<sup>66</sup>, które są trudno dostępne dla zarządzających lokalnymi społecznościami, na przykład spółdzielniami mieszkaniowymi. W następnej kolejności wyróżniono dwa typy narzędzi, które mogą być wykorzystane do owej komunikacji: urządzenia oraz oprogramowanie rozumiane jako zarówno programy, które możemy na owych urządzeniach uruchomić, jak i funkcjonalności, jakie dane urządzenia oferują. Tak więc w przypadku kanału komunikacji, jakim jest na przykład telefonia komórkowa, do pierwszej grupy narzędzi zaliczymy między innymi telefon komórkowy czy tablet, w którym zaimplementowano możliwość obsługi rozwiązań telefonii komórkowej, do drugiej zaś choćby krótkie wiadomości tekstowe (SMS) czy połączenia telefoniczne. Całość przedstawiona została w tabeli 3.

**Tabela 3.** Wyróżnione kanały komunikacji i przykładowe narzędzia demokracji cyfrowej

	Kanały komunikacji		
	Telefonia stacjonarna	Telefonia komórkowa	Internet
<b>Urządzenia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• telefon stacjonarny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• telefon komórkowy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• telefon komórkowy</li> <li>• tablet</li> <li>• komputer</li> </ul>
<b>Oprogramowanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> <li>• SMS</li> <li>• MMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poczta elektroniczna</li> <li>• forum internetowe</li> <li>• aplikacja</li> <li>• portal internetowy</li> <li>• czat internetowy</li> </ul>

**Źródło:** opracowanie własne.

65 Zobacz również: Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2016 roku*, s. 7–45.

66 Nie wyklucza to jednakże stosowania tychże kanałów komunikacji, jako że niektóre spółdzielnie mieszkaniowe posiadają w swoich zasobach własne telewizje kablowe. Zobacz dla przykładu: spółdzielnia mieszkaniowa „Radogoszcz-Wschód”, [http://www.smrw.lodz.pl/pl,268\\_telewizja.html](http://www.smrw.lodz.pl/pl,268_telewizja.html) (dostęp: 01.11.2017), Spółdzielnia Mieszkaniowa im. W. Jagiełły, <http://www.smjagiello.pl/cennik.html> (dostęp: 01.11.2017).

Jak podaje główny Urząd Statystyczny, w 2017 roku dostęp do Internetu posiadało 81,9% gospodarstw domowych, z czego w 78% był to dostęp szerokopasmowy<sup>67</sup>. Dla porównania w 2014 roku 74% gospodarstw domowych miało dostęp do Internetu, z tego 71% do Internetu szerokopasmowego<sup>68</sup>. By zobrazować postęp, jaki dokonał się w tym obszarze, warto przytoczyć dane z wcześniejszych lat. Tak więc w 2007 roku dostęp do Internetu posiadało tylko 41%, a w 2004 było to 26% gospodarstw domowych<sup>69</sup>. Z kolei Urząd Komunikacji Elektronicznej podaje, że już w 2013 roku dostęp do sieci globalnej miało 88% gospodarstw domowych w Polsce<sup>70</sup>. Biorąc pod uwagę tak szybkie tempo wzrostu oraz fakt, iż zgodnie z założeniami Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014–2020 w 2020 roku 100% gospodarstw domowych ma mieć możliwość dostępu do Internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s<sup>71</sup>, aspekt dostępności możemy uznać za spełniony, jeżeli nie w chwili obecnej, to na pewno w najbliższej przyszłości. W tym przypadku większego problemu można by się doszukiwać w samej chęci posiadania globalnej sieci, umiejętności wykorzystania jej możliwości oraz kosztów, jakie należy ponieść na utrzymanie takiego dostępu<sup>72</sup>. Zgodnie z danymi GUS-u dwie trzecie gospodarstw domowych jako główną przyczynę nieposiadania dostępu do Internetu w domu wskazało brak potrzeby korzystania z niego<sup>73</sup>. Dlatego też, aby w procesy demokratyczne włączona była możliwie największa liczba osób uprawnionych, narzędzia demokracji cyfrowej w chwili obecnej powinny być tylko dopełnieniem narzędzi tradycyjnej demokracji, a równie potężny nacisk co na rozwój infrastruktury powinien być położony na edukację i zmniejszenie kosztów utrzymania. Z kolei patrząc na rozwój oraz przemiany, które można zaobserwować w społeczeństwie, należy spodziewać się, iż za kilka lat problem wykluczenia cyfrowego zostanie prawie całkowicie wyeliminowany i to tradycyjne narzędzia demokracji będą stanowiły uzupełnienie dla tych oferowanych drogą elektroniczną<sup>74</sup>. Doskonałym przykładem tempa tego rozwoju może być fakt, iż w 2003 roku

67 Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r.*, s. 4.

68 Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.*, Warszawa 2014, s. 2.

69 Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2004–2007*, s. 61.

70 Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2013 roku*, Warszawa 2014, s. 5.

71 Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, *Program Operacyjny Polska Cyfrowa na lata 2014–2020*, s. 4, [https://mac.gov.pl/files/program\\_operacyjny\\_polska\\_cyfrowa\\_05122014.pdf](https://mac.gov.pl/files/program_operacyjny_polska_cyfrowa_05122014.pdf) (dostęp: 01.08.2015).

72 Jak podaje Główny Urząd Statystyczny w publikacji *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.*, w 2014 roku 59% gospodarstw niemających dostępu do Internetu podało jako główną przyczynę takiego stanu rzeczy brak potrzeby korzystania z tej sieci, 44,8% gospodarstw wskazało brak umiejętności, natomiast 22,7% zbyt wysokie koszty dostępu.

73 Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r.*, s. 4.

74 Zobacz również: Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.*; Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r.*

do Internetu podłączonych było około 500 milionów urządzeń<sup>75</sup>, natomiast w 2015 roku już około 15,4 miliarda<sup>76</sup>. Specjaliści przewidują, że do 2020 roku do globalnej sieci podłączonych zostanie około 30 miliardów urządzeń<sup>77</sup>, przy czym zalicza się do nich nie tylko komputery, lecz także netbooki, smartfony, tablety, telewizory, czytniki książek elektronicznych i inne<sup>78</sup>.

Kolejnym kanałem komunikacji, który został wzięty pod uwagę, jest telefonia komórkowa. Jeżeli chodzi o ten rodzaj komunikacji elektronicznej, na koniec 2016 roku operatorzy odnotowali 55,5 milionów kart SIM, co przełożyło się na nasycenie rynku usługą na poziomie 144,2%<sup>79</sup>. Co ciekawe, w tym przypadku możemy zanotować nieznaczny spadek liczby kart SIM w porównaniu z poprzednimi latami. Dla przykładu w 2013 roku w Polsce aktywnych było ponad 56 milionów kart SIM, co przekładało się na penetrację rynku na poziomie powyżej 148%<sup>80</sup>. Warty odnotowania jest fakt, że telefony komórkowe zostały stworzone przede wszystkim z myślą o połączeniach głosowych, a ich możliwości ograniczały się w przeszłości do przesyłania dźwięku, ewentualnie wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS), jednak obecnie w większości przypadków użytkownicy korzystają ze smartfonów, które stale połączone są z globalną siecią za pośrednictwem Internetu bezprzewodowego<sup>81</sup>. Wracając jednak do meritum, jeżeli chodzi o telefonię komórkową, możemy z dużym prawdopodobieństwem wysunąć przypuszczenie, iż tylko marginalna grupa Polaków nie ma możliwości korzystania z tego kanału komunikacji.

Ostatnim środkiem komunikacji, który został wzięty pod uwagę, jest telefonia stacjonarna. Jak zostało już wspomniane, choć ten sposób porozumiewania się wykorzystywany jest w coraz mniejszym stopniu, to w 2016 roku z usług telefonii stacjonarnej wciąż korzystało 5,2 miliona użytkowników<sup>82</sup>. Poza tym, jak pokazały statystyki, stanowi ona alternatywę, zwłaszcza wśród osób starszych, zarówno dla Internetu, jak i telefonii komórkowej.

75 D. Evans, *The Internet of Things. How the Next Evolution of the Internet Is Changing Everything*, Cisco IBSG, s. 2–3, [https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/ac79/docs/innov/IoT\\_IBSG\\_0411FINAL.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/ac79/docs/innov/IoT_IBSG_0411FINAL.pdf) (dostęp: 01.05.2017).

76 L. Columbus, *Roundup of Internet of Things Forecasts and Market Estimates*, <https://www.forbes.com/sites/louiscolumbus/2016/11/27/roundup-of-internet-of-things-forecasts-and-market-estimates-2016/#62966e70292d> (dostęp: 01.05.2017).

77 Business Insider, *Here's what will happen when 30 billion devices are connected to the internet*, <http://www.businessinsider.com/sc/what-will-happen-when-30-billion-devices-connect-online?IR=T> (dostęp: 09.05.2017).

78 A. Kobyliński, *Internet przedmiotów: szanse i zagrożenia*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2014, nr 112, s. 102.

79 Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2016 roku*, s. 20.

80 Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2013 roku*, s. 6.

81 *Ibidem*.

82 Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2016 roku*, s. 2–3.



W dalszej części pracy zaprezentowane zostało badanie, w którym sprawdzana jest nie tylko dostępność do najważniejszych technologii informacyjnych i komunikacyjnych wśród członków spółdzielni mieszkaniowych, lecz także umiejętność posługiwania się nimi, co w obecnej chwili może stanowić znacznie większy problem, uniemożliwiający powszechne zastosowanie narzędzi demokracji cyfrowej.

### 1.4.2. Narzędzia wykorzystywane w relacji jednokierunkowej

Relacja jednokierunkowa związana jest przede wszystkim z płaszczyzną informowania<sup>83</sup>. W jej przypadku to zarządzający przekazują wybrane informacje, udostępniając je za pomocą jednego z wybranych narzędzi, takich jak strony i portale internetowe. Dzięki nim każdy zainteresowany ma możliwość znalezienia nie tylko wszelkiego typu informacji i dokumentów zamieszczanych przez instytucje państwowe lub zarządzające, lecz także informacji o kontakcie czy godzinach ich urzędowania. Istotne z punktu widzenia odbiorcy jest to, by tego typu strony były tworzone zgodnie z założeniami omówionymi w poprzednim rozdziale, o których można by powiedzieć, iż powinny w tym przypadku tworzyć pewnego rodzaju dobrowolny standard<sup>84</sup>. Coraz częściej możemy również zaobserwować relację jednokierunkową na różnych portalach społecznościowych, na których politycy na bieżąco informują o swoich poczynaniach. Do tej kategorii narzędzi możemy ponadto zaliczyć pocztę elektroniczną, dzięki której obywatele mogą dostawać nie tylko ogólną informację w postaci chociażby newsletterów, lecz także informacje przeznaczone wyłącznie dla nich. Mogą oni dodatkowo otrzymać odpowiedzi na sformułowane przez siebie pytania, chociaż w takim przypadku poczta elektroniczna zaczyna nabierać cech narzędzia relacji dwukierunkowej.

Kolejnym przykładem wykorzystującym tym razem telefonię komórkową są krótkie wiadomości tekstowe (SMS<sup>85</sup>) i wiadomości multimedialne (MMS<sup>86</sup>). Choć narzędzia te mają pewne ograniczenia – związane chociażby z możliwą długością informacji, kosztami czy ruchem – jakie mogłyby być generowane przy wysyłaniu dużej ilości tego typu wiadomości naraz, to jednak posiadają zalety niedostępne dla innych narzędzi. Mowa tu przede wszystkim o szybkości, z jaką odbiorca jest w stanie odczytać taką wiadomość. Dlatego też mogłyby się one sprawdzić zwłaszcza w sytuacjach, w których przekazywana informacja

83 OECD, *Promise and Problems...*, s. 32.

84 Szerzej: A. Kobylński, *Rola i zasięg standardów w rozwoju oprogramowania*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2013, nr 104, s. 329–339.

85 *Short Message Service*. Zobacz również: 3GPP, *Technical realization of the Short Message Service (SMS)*, [http://www.3gpp.org/ftp/Specs/archive/23\\_series/23.040/23040-d10.zip](http://www.3gpp.org/ftp/Specs/archive/23_series/23.040/23040-d10.zip) (dostęp: 21.08.2016).

86 *Multimedia Messaging Service*. Zobacz również: 3GPP, *Multimedia Messaging Service (MMS)*, <http://www.3gpp.org/ftp/Specs/23140-6g0.pdf> (dostęp: 21.08.2016).

musiałaby być pilnie dostarczona do wybranego odbiorcy. Oprócz tego w tej kategorii możemy wyróżnić wszelkiego typu bazy danych udostępniane online przez odpowiednie instytucje. Nie można przy tym zapominać o możliwości wykorzystania w celach informowania połączeń głosowych, zarówno w telefonii komórkowej, jak i stacjonarnej.

### 1.4.3. Narzędzia wykorzystywane w relacji dwukierunkowej

W relacji dwukierunkowej, która jest podstawą w przypadku płaszczyzny konsultowania i aktywnego uczestnictwa, konieczne jest wykorzystanie bardziej skomplikowanych narzędzi<sup>87</sup>. Tak więc na stronie internetowej mogą pojawić się dodatkowo ankiety bądź inne formy zbierania informacji od odwiedzających ją obywateli. Opinie na temat pewnych przedsięwzięć mogą być przesyłane na wcześniej zdefiniowany do tego celu adres mailowy, a nawet za pomocą wiadomości SMS na odpowiedni numer telefonu. Bardzo pomocnym narzędziem w tym przypadku są również fora dyskusyjne. Te możemy podzielić na dwa typy. Po pierwsze, fora skoncentrowane na problemie, czyli zoogniskowane wokół kwestii politycznych, które zostały sformułowane przez polityków, grupy interesu lub ekspertów. W tym przypadku odpowiedzi są poszukiwane w celu ustalenia opinii na zadane tematy lub by pozyskać nowe pomysły z nimi związane. Po drugie, fora skoncentrowane na obecnej polityce, czyli takie, które odnoszą się do pewnych realizowanych zagadnień politycznych. Na tego typu forach oczekuje się odpowiedzi od osób zainteresowanych danym problemem, co ma pomóc w znalezieniu najlepszego rozwiązania. Zasadą jest, iż uczestnicy są zachęcani do przedstawienia alternatywnych pomysłów i sugestii, ale głównym celem jest ustalenie, czy biorący udział wyrażają zgodę lub nie na proponowane rozwiązania i dlaczego<sup>88</sup>. Kolejnym narzędziem w tej relacji są również wszelkiego rodzaju czaty z przedstawicielami władz, na których można dyskutować w czasie rzeczywistym. Ponadto do narzędzi relacji dwustronnych zaliczyć można wszystkie te, które umożliwiają obywatelom aktywne uczestnictwo poprzez składanie elektronicznych petycji czy też decydowanie o projektach ustaw lub ważnych dla społeczeństwa bądź społeczności sprawach. W tym przypadku, oprócz systemów zaprojektowanych specjalnie do tego celu, z powodzeniem można również wykorzystać powszechnie dostępne narzędzia i środki komunikacji, takie jak poczta elektroniczna czy krótkie wiadomości tekstowe. W przypadku e-głosowania powinniśmy wspomnieć również o możliwości głosowania za pomocą tak zwanych kiosków, które mają być uzupełnieniem głosowania zdalnego<sup>89</sup>. Głosowanie takie realizowane jest za pomocą specjalnych urządzeń elektronicznych ustawionych

87 OECD, *Promise and Problems...*, s. 32.

88 *Ibidem*, s. 50.

89 M. Musiał-Karg, *Elektroniczne głosowanie. Wybrane dylematy dotyczące e-votingu*, [w:] *Demokracja elektroniczna...*, s. 83.

w lokalach wyborczych i może być alternatywą na przykład dla osób, które nie mają bądź z jakiegoś powodu nie mogą uczestniczyć w tej aktywności zdalnie.

Wykorzystanie narzędzi w relacji dwukierunkowej niesie ze sobą liczne wyzwania, związane przede wszystkim z poprawną identyfikacją osób biorących udział w konsultacjach lub głosowaniach realizowanych za ich pośrednictwem<sup>90</sup>. Zazwyczaj bowiem zachodzi potrzeba sprawdzenia, czy uczestniczący w takich procesach faktycznie są bezpośrednio powiązani ze sprawami, o których się dywaguje, albo czy nie powielają własnych wypowiedzi w celu uzyskania większego poparcia swoich racji. Niezbędne zatem staje się stworzenie zabezpieczeń zapobiegających sytuacjom, w których na przykład pojedyncza osoba wielokrotnie komentuje ten sam temat poruszony na forum, podając się za kogoś innego, bądź niejednokrotnie wypełnia tę samą ankietę na stronie internetowej. Istnieją również obawy, iż tylko najbardziej zainteresowana część obywateli będzie brała udział w dialogu realizowanym tą drogą, przez co jego wyniki będą mało reprezentatywne<sup>91</sup>. Jednakże z tym ostatnim argumentem można by polemizować, biorąc pod uwagę fakt, że także w tradycyjnych dyskusjach może dojść do mobilizacji zwolenników jednego, konkretnego rozwiązania, natomiast droga cyfrowa ułatwia udział większej liczby obywateli. Należy natomiast pamiętać, że „użytkownicy Internetu nie stanowią jednolitej grupy pod względem preferencji korzystania z rozwiązań komunikacyjnych”<sup>92</sup>, dlatego im więcej różnorodnych narzędzi zostanie wykorzystanych, tym większe prawdopodobieństwo zainteresowania nimi obywateli.

## 1.5. Obecny stan wykorzystania ICT w procesach demokratycznych

Rozwój demokracji cyfrowej na świecie postępuje coraz szybciej<sup>93</sup>. Z roku na rok coraz więcej krajów i organizacji zainteresowanych jest tą tematyką i wdraża coraz to nowsze rozwiązania w tej dziedzinie<sup>94</sup>. Postęp ten postanowiła scharakteryzować Organizacja Narodów Zjednoczonych w publikowanych co dwa lata wynikach

90 Zobacz również: M. Sawicka, *Anonimowość w debatach online: implikacje praktyczne*, s. 1–21, <http://www.wdialogu.uw.edu.pl/images/Rezultaty/Anonimowosc.pdf> (dostęp: 26.01.2018).

91 *Ibidem*, s. 55.

92 D. Jelonek, *Ocena internetowych kanałów komunikacji z klientem w procesie współtworzenia innowacji*, „Informatyka Ekonomiczna” 2014, nr 31, s. 322.

93 Zobacz również: J. van Dijk, *Digital Democracy: Vision and Reality*, „Innovation and the Public Sector” 2012, nr 19, s. 49.

94 Zobacz również: United Nations, *E-Government Survey 2012*, Nowy Jork 2012; United Nations, *E-Government Survey 2014*, Nowy Jork 2014; United Nations, *E-Government Survey 2016*, Nowy Jork 2016.

badania. Zgodnie z założeniami, kraje oceniane były w trzech kluczowych obszarach zdefiniowanych w następujący sposób<sup>95</sup>:

- e-informowania, które umożliwia udział poprzez zapewnienie obywatelom informacji publicznej oraz dostęp do informacji w odpowiedzi na ich żądanie;
- e-konsultowania, które angażuje ludzi do głębszego uczestnictwa i deliberacji w obszarach kreowanych przez państwo praw i ustaw;
- e-decydowania, poprzez umożliwianie ludziom współtworzenia prawa i przyjmowania ustaw.

Ponadto jako ocenę przyjęto stopień spełnienia ośmiu kryteriów zlokalizowanych w wyżej wymienionych obszarach. Kryteria te to<sup>96</sup>:

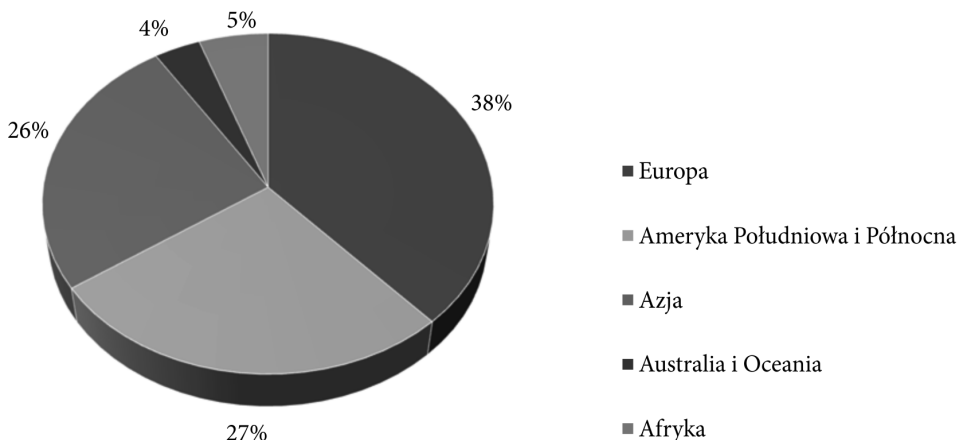
- istnienie historycznych informacji dotyczących polityki rządu, budżetu, dokumentów prawnych, edukacji, zdrowia, finansów, opieki społecznej, pracy i informacji na temat środowiska naturalnego;
- istnienie zbiorów danych dotyczących aktualnego stanu edukacji, zdrowia, finansów, wydatków rządowych, pomocy społecznej, środowiska naturalnego czy polityki dotyczącej rynku pracy;
- dostęp do strony internetowej instytucji rządowych w więcej niż jednym języku urzędowym;
- dostępność funkcji społecznościowych;
- obecność mechanizmów e-konsultacyjnych dla sześciu sektorów: edukacji, zdrowia, finansów, opieki społecznej, środowiska naturalnego i prawa pracy;
- dostępność narzędzi umożliwiających uzyskanie opinii społeczeństwa na temat prowadzonej polityki, takich jak fora internetowe, narzędzia multimedialne, ankiety, narzędzia głosowania i składania petycji;
- obecność narzędzi e-decyzyjnych w sześciu sektorach: edukacji, zdrowia, finansów, opieki społecznej, środowiska naturalnego i prawa pracy.

Na podstawie przedstawionych kryteriów Organizacja Narodów Zjednoczonych sporządza raport na temat globalnego rozwoju demokracji cyfrowej w poszczególnych krajach. W 2014 roku, podobnie jak w latach poprzednich, liderem zestawienia okazały się *ex aequo* Holandia i Korea Południowa. Wśród 50 pierwszych krajów pod względem e-partycypacji znajduje się 21 krajów z Europy, 14 z Azji, 10 z obu Ameryk, 3 z Afryki i 2 z Oceanii. Co ciekawe, wśród wymienianych krajów znajdują się takie jak Meksyk, Kenia czy Tunezja. Zabrakło natomiast Polski<sup>97</sup>. Dane zostały przedstawione na rysunku 4.

95 United Nations, *E-Government Survey 2014*, Nowy Jork 2014, s. 63.

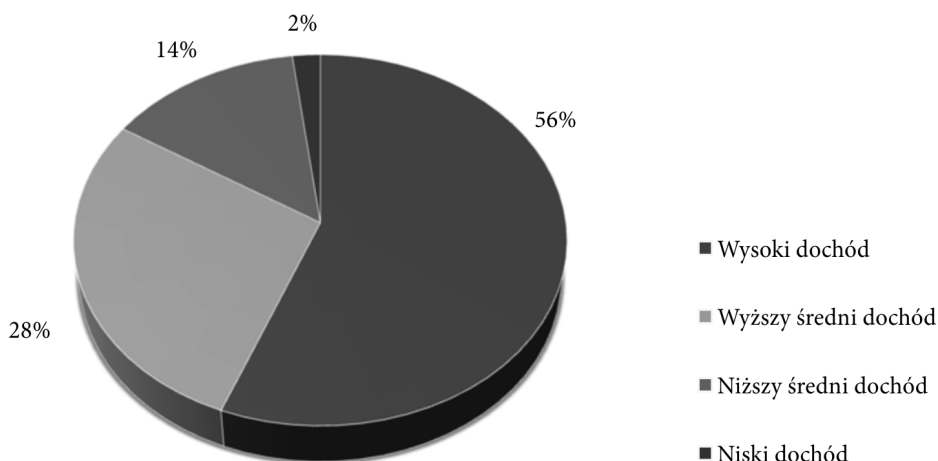
96 *Ibidem*, s. 64.

97 *Ibidem*.



**Rysunek 4.** Podział na regiony wśród 50 pierwszych krajów pod względem demokracji cyfrowej  
**Źródło:** opracowanie własne na podstawie: United Nations, *E-Government Survey 2014*, Nowy Jork 2014, s. 65.

Jednym z najważniejszych czynników wpływających na rozwój e-partycypacji, zwłaszcza w obszarze e-decydowania, co pokazane zostało na rysunku 5, okazał się dochód narodowy poszczególnych państw. Wśród wszystkich badanych krajów tylko osiem osiągnęło wynik w każdym obszarze e-partycypacji na poziomie przynajmniej 66%. Natomiast siedem pierwszych spośród tych krajów, które taki poziom osiągnęły, ma dochód uznawany za wysoki.



**Rysunek 5.** Dochód narodowy wśród 50 pierwszych krajów pod względem rozwoju demokracji cyfrowej  
**Źródło:** opracowanie własne na podstawie: United Nations, *E-Government Survey 2014*, Nowy Jork 2014, s. 65.

Mówiąc o poziomie dochodu poszczególnych krajów, należałoby określić, co rozumiemy przez każdy z poziomów przedstawionych w zestawieniu. Każdego roku w dniu 1 lipca Bank Światowy zmienia klasyfikację światowych gospodarek opartych na szacunkach dochodu narodowego brutto (DNB)<sup>98</sup> na mieszkańca w roku poprzednim. Od dnia 1 lipca 2015 roku gospodarki o niskich dochodach są zdefiniowane jako te, w których dochód narodowy brutto na mieszkańca, obliczony przy zastosowaniu metody Banku Światowego, kształtuje się na poziomie poniżej 1045 USD. Państwa o średnich dochodach to te, w których DNB na mieszkańca wynosi od 1045 do 12736 USD. W tym przypadku wyróżniany jest również podział na gospodarki o niższym i wyższym dochodzie. Przy tym podziale granica dochodu wynosi 4125 USD. Ostatnią grupę stanowią kraje o wysokim dochodzie, w których DNB na mieszkańca wynosi przynajmniej 12736 USD<sup>99</sup>.

Biorąc pod uwagę te same osiem kryteriów sformułowanych przez Organizację Narodów Zjednoczonych, można stwierdzić, że najbardziej rozwiniętym krajem pod względem rozwoju demokracji cyfrowej w Unii Europejskiej jest Holandia, która osiągnęła bardzo wysokie wyniki w każdym z analizowanych obszarów, odpowiednio 96,30% w przypadku e-informowania, 86,36% w przypadku e-konsultacji i 77,78% w przypadku e-partycypacji, co złożyło się na pierwszy wynik w zestawieniu – 89,66. Na kolejnych miejscach *ex aequo* uplasowały się Francja oraz Wielka Brytania. Natomiast ostatnia w zestawieniu znalazła się Republika Czeska wraz z Bułgarią, osiągając wynik na poziomie 24,14%. Średnia ocena we wspólnocie europejskiej dla poszczególnych obszarów kształtowała się następująco: 79,5% dla e-informowania, 43,3% dla e-konsultacji i 13,5% dla e-decydowania. Łatwo stąd wywnioskować, że im bardziej dwukierunkowa i interaktywna jest relacja w demokracji cyfrowej, tym trudniejsze staje się wdrożenie jej narzędzi w praktyce. Wart wspomnienia jest fakt, iż już w 2005 roku Estonia jako pierwszy kraj w Europie zaczęła dawać możliwość głosowania za pomocą Internetu. Estończycy po raz pierwszy mogli zagłosować w ten sposób w wyborach samorządowych. Obecnie mogą również głosować w wyborach lokalnych, krajowych i do Parlamentu Europejskiego<sup>100</sup>.

Zgodnie z danymi opublikowanymi w 2014 roku Polska pod względem rozwoju demokracji elektronicznej uplasowała się na 65 miejscu na świecie, zdobywając odpowiednio 66,67% w e-informowaniu, 31,82% w e-konsultacjach i tylko 11,11%

98 Zgodnie z definicją Banku Światowego – GNI (*Gross National Income*) jest sumą wartości dodanej przez wszystkich producentów, powiększoną o podatki od produktów nieuwzględnione w wycenie produkcji oraz wpływy netto dochodów pierwotnych (wynagrodzenia pracowników oraz dochody z tytułu własności) z zagranicy, pomniejszoną o dotacje. Definicja za: Bank Światowy, *Making Services Work for Poor People*, Waszyngton 2003, s. 265.

99 Bank Światowy, *New Country Classifications*, <https://blogs.worldbank.org/opendata/new-country-classifications> (dostęp: 08.06.2016).

100 B. Stociński, P. Żelaznowski, *E-partycypacja – uczestnictwo w epoce ICT*, „Metropolitan” 2015, nr 4, s. 68.

na płaszczyźnie aktywnego uczestnictwa obywateli w polityce<sup>101</sup>. W ogólnym rozrachunku Polska osiągnęła wynik na poziomie 44,83 punktu, co z kolei dało nam dwudziestą pozycję wśród krajów członkowskich Unii Europejskiej. Warto zwrócić uwagę, iż pomimo niskiego wyniku w przypadku aktywnego uczestnictwa obywateli w polityce realizowanego przy pomocy technologii informacyjnych i komunikacyjnych wypadamy relatywnie dobrze na tle innych krajów stowarzyszonych, zajmując 8 miejsce. Spowodowane jest to faktem, iż większość, bo aż 16 z tych państw, w ogóle nie otrzymała punktów w tym obszarze. Jeżeli chodzi o dwustronne relacje na płaszczyźnie konsultowania Polska zajęła 18 miejsce, natomiast ogólny wynik został zaniżony przez punktację przyznaną w obszarze informowania, w którym Polska znalazła się dopiero na 22 miejscu. Jest to o tyle ciekawe, że sfera ta wymaga najmniejszych środków i minimalnego zaangażowania potrzebnych do jej rozwoju<sup>102</sup>. Takiego stanu można upatrywać nie w braku narzędzi udostępnionych na tej płaszczyźnie, ale raczej w jakości samych informacji udostępnianych za ich pomocą i w podejściu organów administracji publicznej do ich używania. Jako ciekawy przykład, choć już odległy w czasie, można przytoczyć badanie przeprowadzone w 2009 roku, które wykazało, że 95,5% witryn polskich powiatów udostępniało chociaż jeden adres elektroniczny do komunikacji z obywatelami<sup>103</sup>. Niestety tylko co piąty powiat odpowiedział na przesłane na ich adres elektroniczny pytania<sup>104</sup>. Oznaczało to, iż zgodnie z wcześniejszymi rozważaniami i w tym przypadku problemem okazał się nie brak odpowiednich narzędzi, lecz podejście urzędników do samego zagadnienia. Jednakże, jak pokazują opublikowane w 2016 roku zestawienia, Polska poczyniła bardzo duży postęp w zakresie elektronicznej partycypacji, przeskakując ponad 51 pozycji i przechodząc z 65 na 14 miejsce w rankingu pod względem indeksu e-uczestnictwa<sup>105</sup>.

101 United Nations, *E-Government survey 2014*, Nowy Jork 2014, s. 240.

102 Zobacz również: M. Błaszczyk, *Demokracja cyfrowa w społeczeństwie informacyjnym*, [w:] M. Popović, M. Błaszczyk (red.), *Globalne trendy ekonomiczne*, IM-Tech, Łódź 2016, s. 95–102.

103 L. Porębski, *Lokalny wymiar elektronicznej demokracji*, Księgarnia Akademicka, Kraków 2012, s. 157.

104 *Ibidem*, s. 159.

105 United Nations, *E-Government Survey 2016*, Nowy Jork 2016, s. 61.

## Rozdział 2

# Zasady funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych w Polsce

### 2.1. Wprowadzenie do tematyki spółdzielni mieszkaniowych

Spółdzielczość mieszkaniowa jest ważną formą zaspokajania potrzeb mieszkaniowych w większości polskich miast<sup>1</sup>. W Polsce istnieje około 3600 spółdzielni mieszkaniowych, które zrzeszają ponad 4 miliony spółdzielców<sup>2</sup>. W samej tylko Łodzi znajduje się 47 spółdzielni mieszkaniowych<sup>3</sup>, które zrzeszają prawie 168 tysięcy członków<sup>4</sup>. Oznacza to, iż ponad 10% wszystkich Polaków oraz około 24% łodzian jest członkami spółdzielni mieszkaniowej<sup>5</sup>. Z danych, które udało się pozyskać, wynika, iż w 24 spółdzielniach mieszkaniowych należących do Forum Zarządców Nieruchomości Spółdzielczych w Łodzi, zrzeszających około 130 tysięcy

- 
- 1 T. Skotarczak, M. Śpiewak-Szyjka, *Specyfika zarządzania spółdzielczymi lokalami mieszkalnymi na przykładzie Szczecina*, „Studia i Prace WNEiZ US” 2016, t. 45(2), s. 452.
  - 2 Krajowa Rada Spółdzielcza, *Spółdzielczość Mieszkaniowa*, <https://www.krs.org.pl/index.php/ruch-spodzielczy-sp-1235027509/brane-spodzielcze/spdzielczo-mieszkaniowa> (dostęp: 01.10.2016).
  - 3 Dane uzyskane z badania własnego – wywiadu pogłębionego przeprowadzonego z Prezesem Forum Zarządców Nieruchomości Spółdzielczych w Łodzi.
  - 4 S. Pokorski, M. Gładysiak-Telecka, J. Kasicka, *Zbiorna informacja o spółdzielniach mieszkaniowych regionu łódzkiego powstałych w latach 1957–2007*, Komisja Historyczna Łódzkiej Spółdzielczości Mieszkaniowej przy Robotniczej Spółdzielni Mieszkaniowej „Bawełna” w Łodzi, Łódź 2013, s. 24–27.
  - 5 Dane na podstawie: Główny Urząd Statystyczny, *Miasta największe pod względem liczby ludności*, <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/miasta-najwieksze-pod-wzgledem-liczby-ludnosci/>, stan na dzień 31.12.2015 roku (dostęp: 10.09.2017), Główny Urząd Statystyczny, *Rocznik Demograficzny*, Warszawa 2016.



członków, liczba osób zamieszkałych wynosi około 255 tysięcy<sup>6</sup>. Oznacza to, że prawie 30% mieszkańców Łodzi zamieszkiwało w owym czasie na terenach zarządzanych przez spółdzielnie zrzeszone w forum.

Warto zauważyć, że spółdzielczość jako taka działa w Europie już od połowy XIX wieku. Niestety dane na temat spółdzielni nie są zwykle wyodrębniane w statystykach narodowych, dlatego też porównywanie skali ich działania w poszczególnych krajach jest znacząco utrudnione. Zazwyczaj można opierać się jedynie na danych szacunkowych<sup>7</sup>.

Spółdzielnie mieszkaniowe w Polsce są specyficznymi tworamiprawnymi działającymi na podstawie dwóch ustaw. Pierwszą ustawą jest Ustawa z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze (Dz.U. z 1982 r. Nr 30, poz. 210) zwana dalej ustawą Prawo spółdzielcze, drugą natomiast Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (Dz.U. z 2001 r. Nr 4, poz. 27) określana dalej ustawą o spółdzielniach mieszkaniowych. Historia ustawodawstwa spółdzielczego rozpoczęła się w Polsce wraz z ustawą z dnia 29 października 1920 roku, która to ustawa obowiązywała aż do 1961 roku. W tymże roku, w dniu 17 lutego przyjęta została nowa ustawa, która jako pierwsza definiowała spółdzielnie o charakterze mieszkaniowym<sup>8</sup>. W dalszej kolejności, w 1982 roku uchwalona została obowiązująca do dzisiaj ustawa będąca podstawą dla działalności spółdzielni, w tym również mieszkaniowych.

W ustawie z 1982 roku zdefiniowano, iż: „Spółdzielnia jest dobrowolnym zrzeszeniem nieograniczonej liczby osób, o zmiennym składzie osobowym i zmiennym funduszu udziałowym, które w interesie swoich członków prowadzi wspólną działalność gospodarczą”<sup>9</sup>, przy czym: „Spółdzielnia liczy co najmniej dziesięć członków”<sup>10</sup>.

Na przestrzeni lat dziewięćdziesiątych narastała potrzeba zmian prawa spółdzielczego, tak by dostosowane było ono w większym wymiarze do stosunków panujących w spółdzielniach mieszkaniowych<sup>11</sup>. W odpowiedzi na to zapotrzebowanie w 2000 roku uchwalona została ustawa o spółdzielniach mieszkaniowych. Od tego momentu ustawa ta zaczęła definiować zarówno samą spółdzielnię mieszkaniową, jak i sposób jej działania. Zmiany, które nastąpiły wraz z pojawieniem się nowego prawa, uwzględnione zostały również we wcześniej przytoczonej usta-

6 Dane uzyskane z badania własnego – wywiadu pogłębionego przeprowadzonego z Prezesem Forum Zarządców Nieruchomości Spółdzielczych w Łodzi. Dane przekazane przez spółdzielnie mieszkaniowe w 2010 roku.

7 R. Kata, *Spółdzielczość w Polsce na tle innych krajów Unii Europejskiej – stan i współczesne wyzwania*, „Roczniki Ekonomiczne Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy” 2016, nr 9, s. 76.

8 E. Bończak-Kucharczyk, *Spółdzielnie mieszkaniowe*, Wolters Kluwer, Warszawa 2010, s. 15.

9 Art. 1 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

10 Art. 15 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

11 E. Bończak-Kucharczyk, *Spółdzielnie mieszkaniowe*, s. 18.

wie Prawo spółdzielcze, w postaci licznych poprawek odwołujących się do ustawy z 2000 roku. Według obowiązującego prawa wszystkie spółdzielnie mieszkaniowe powinny w owym czasie dostosować swoje statuty do nowego prawa. Stało się jednak inaczej i część funkcjonujących obecnie spółdzielni mieszkaniowych w dalszym ciągu opiera swoje działania na wcześniejszym dokumencie, co implikuje między innymi różnice w strukturze, organach i sposobie funkcjonowania poszczególnych spółdzielni mieszkaniowych. Jednak co istotne, zgodnie z decyzją Sądu Najwyższego wszystkie postanowienia organów wybranych w oparciu o ustawę z 1982 roku są ważne i obowiązujące dla wszystkich członków danej spółdzielni<sup>12</sup>. W ustawie o spółdzielniach mieszkaniowych sprecyzowano cel działalności spółdzielni mieszkaniowych, definiując, iż: „Celem spółdzielni mieszkaniowej, zwanej dalej *spółdzielnią*, jest zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych i innych potrzeb członków oraz ich rodzin, przez dostarczanie członkom samodzielnych lokali mieszkalnych lub domów jednorodzinnych, a także lokali o innym przeznaczeniu”<sup>13</sup>.

Zatem w oparciu o dwa przytoczone artykuły możemy zdefiniować, iż spółdzielnia mieszkaniowa jest to dobrowolne zrzeszenie nieograniczonej liczby osób, nie mniejszej niż dziesięć, o niestałym składzie osobowym i zmiennym funduszu udziałowym, którego celem jest zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych i innych potrzeb członków oraz ich rodzin, przez dostarczanie członkom samodzielnych lokali mieszkalnych lub domów jednorodzinnych, a także lokali o innym przeznaczeniu.

Mówiąc o pojęciu spółdzielni mieszkaniowej, nie można abstrahować od pojęcia członka takiej spółdzielni. Pierwotnie, zgodnie z ustawą Prawo spółdzielcze, warunkiem przynależności była deklaracja, która powinna być złożona pod rygorem nieważności w formie pisemnej<sup>14</sup>. Dodatkowo członek spółdzielni zobowiązany był do wniesienia wpisowego oraz zadeklarowanych udziałów zgodnie z postanowieniami statutu<sup>15</sup>. Dużo w tej kwestii zmieniła Ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, ustawy Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy Prawo spółdzielcze (Dz.U. z 2017 r., poz. 1596), zwana dalej Ustawą z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, która wprowadziła liczne zmiany w ustawie o spółdzielniach mieszkaniowych, ustawie Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawie Prawo spółdzielcze.

Nowelizacja ta wprowadziła między innymi zapis mówiący, iż członkostwo w spółdzielni powstaje z chwilą:

- 1) „nabycia roszczenia o ustanowienie spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego;
- 2) ekspektatywy własności;

12 Orzeczenie Sądu Najwyższego z 9 marca 2012 r., sygn. akt I CSK 303/11.

13 Art. 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

14 Art. 16 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

15 Art. 19 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

- 3) zawarcia umowy nabycia spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu;
- 4) zawarcia umowy o ustanowienie spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego, jeżeli członkostwo nie zostało nabyte wcześniej;
- 5) upływu terminu jednego roku, o którym mowa w art. 15 ust. 4, w przypadkach przewidzianych w art. 15 ust. 2 i 3, jeżeli przed upływem tego terminu jedna z osób, o których mowa w art. 15 ust. 2 lub 3, złożyła pisemne zapewnienie o gotowości zawarcia umowy o ustanowienie spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego, z zastrzeżeniem pkt 6;
- 6) prawomocnego rozstrzygnięcia przez sąd w postępowaniu nieprocesowym lub wyboru dokonanego przez spółdzielnię, o których mowa w art. 15 ust. 4, w przypadkach przewidzianych w art. 15 ust. 2 i 3, jeżeli pisemne zapewnienie o gotowości zawarcia umowy o ustanowienie spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego zgłosiła więcej niż jedna osoba;
- 7) wpisania spółdzielni do Krajowego Rejestru Sądowego w przypadku osób będących założycielami spółdzielni<sup>16</sup>.

Ponadto wprowadzony został zapis, iż nie stosuje się przepisów ustawy Prawo spółdzielcze dotyczących wpisowego i udziałów, a także odnoszących się do obowiązku złożenia pisemnej deklaracji w celu przyjęcia w poczet członków spółdzielni, a każdemu właścicielowi lokalu, który nie jest członkiem spółdzielni, przysługuje roszczenie o przyjęcie w poczet członków spółdzielni. W praktyce oznacza to, iż każdy, kto spełnia dowolny z punktów przytoczonego zapisu, staje się automatycznie członkiem spółdzielni mieszkaniowej. Zdaniem wielu osób wchodzących w skład zarządu spółdzielni mieszkaniowych przepis ten nie tylko jest niezgodny z prawem – zmusza bowiem każdego, kto nabywa lokal mieszkalny w budynku zarządzanym przez spółdzielnię mieszkaniową, do zostania jej członkiem, co już samo w sobie jest sprzeczne z definicją mówiącą, iż spółdzielnia jest dobrowolnym zrzeszeniem nieograniczonej liczby osób – lecz także stwarza ogromne niebezpieczeństwo dla działania samych spółdzielni. Zagrożenie to związane jest z zapisem znoszącym konieczność uiszczenia opłaty za udziały w spółdzielni. Można bowiem wyobrazić sobie sytuację, kiedy obecni członkowie spółdzielni mieszkaniowych, którzy byli zobowiązani do uiszczenia takiej opłaty, będą domagać się jej zwrotu. Gdyby takie działanie odbyło się na masową skalę, mogłoby prowadzić nawet do bankructwa poszczególnych spółdzielni mieszkaniowych<sup>17</sup>.

Ponadto niezwykle istotną zmianą, którą wprowadziła Ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, jest uchylenie ust. 4 w art. 3, co w praktyce doprowadziło do pozbawienia organów spółdzielni

16 Art. 1 pkt 2b ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych.

17 Opinia na podstawie wywiadu pogłębionego przeprowadzonego wśród członków zarządów wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych.

możliwości wykluczenia jej członków<sup>18</sup>. Wcześniej taka możliwość istniała na podstawie uchwały o wygaśnięciu spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu z uwagi na zaległości w regulowaniu opłat za okres co najmniej 6 miesięcy, rażące lub uporczywe wykroczenia osoby korzystającej z lokalu przeciwko obowiązującemu porządkowi domowemu albo niewłaściwe zachowanie tej osoby, które sprawiałoby, że użytkowanie innych lokali lub nieruchomości byłoby uciążliwe.

Podsumowując, można powiedzieć, że w związku ze zmianami, które przyniosła ze sobą przytoczona Ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, spółdzielnie mieszkaniowe utraciły możliwość wykluczania swoich członków, a członkostwo przysługuje znacznej liczbie właścicieli lokali, którzy do tej pory nie byli zrzeszeni w spółdzielni mieszkaniowej. W związku z tym jako członka spółdzielni mieszkaniowej możemy obecnie zdefiniować każdą osobę fizyczną, choćby nie miała zdolności do czynności prawnych albo miała ograniczoną zdolność do czynności prawnych:

- 1) „której przysługuje spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego;
- 2) której przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu;
- 3) której przysługuje roszczenie o ustanowienie spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego;
- 4) której przysługuje roszczenie o ustanowienie odrębnej własności lokalu, zwane dalej ekspektatywą własności;
- 5) będąca założycielem spółdzielni, z zastrzeżeniem [...]”<sup>19</sup>, iż „członkostwo osób będących założycielami spółdzielni ustaje, jeżeli w ciągu trzech lat od chwili wpisania spółdzielni do Krajowego Rejestru Sądowego spółdzielnia nie ustanowi na ich rzecz spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego, prawa odrębnej własności lokalu albo nie dojdzie do zawarcia umowy o budowę lokalu”<sup>20</sup>.

## 2.2. Przepisy prawne regulujące działalność spółdzielni mieszkaniowych w Polsce

Jak wspomniano w poprzednim rozdziale, spółdzielnie mieszkaniowe w Polsce działają przede wszystkim w oparciu o dwie ustawy. Pierwszą ustawą obowiązującą wszystkie spółdzielnie w Polsce jest Ustawa z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze, natomiast drugą jest Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach

18 Pkt 2c ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych.

19 Pkt 2a ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych.

20 Pkt 2e ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych.

mieszkaniowych wraz z późniejszymi zmianami. Dodatkowo w myśl ustawy Prawo spółdzielcze każda ze spółdzielni mieszkaniowych powinna posiadać szereg wewnętrznych uregulowań, z których najważniejszym jest statut spółdzielni, uchwalany przez członków większością dwóch trzecich głosów na walnym zgromadzeniu.

Pierwsza ustawa, z dnia 16 września 1982 roku, określa zasady, na jakich w Polsce funkcjonują spółdzielnie, w tym między innymi normy tworzenia i rejestracji spółdzielni, prawa i obowiązki członków spółdzielni, organy spółdzielni, jakie muszą oraz mogą być powołane, kompetencje walnego zgromadzenia, kompetencje zarządu spółdzielni, zasady nadzoru nad spółdzielnią mieszkaniową, przepisy o zebraniach grup członkowskich, reguły prowadzenia gospodarki spółdzielni, zasady lustracji spółdzielni, zasady ich łączenia i podziału, przepisy o ich upadłości, przepisy o spółdzielni produkcji rolnej, spółdzielni kółek rolniczych, zasady przekształceń spółdzielni pracy oraz spółdzielni rolniczych, zasady działania związków spółdzielczych i krajowej rady spółdzielczej czy też zasady działania krajowego samorządu spółdzielczego<sup>21</sup>.

Natomiast druga ustawa, jak wspomniane zostało w poprzednim rozdziale, powstała w odpowiedzi na niewystarczające dostosowanie zapisów ustawy Prawo spółdzielcze do specyficznego typu zrzeszeń, jakim jest spółdzielnia mieszkaniowa. Pierwsza wersja ustawy ogłoszona została dnia 15 grudnia 2000 roku. Od tego czasu ustawa była wielokrotnie nowelizowana, przy czym za najbardziej znaczącą, a jednocześnie najbardziej sprzeczną z już istniejącymi przepisami, a co za tym idzie, z wyłączeniem kilku punktów, uznawaną przez niektóre zarządy spółdzielni mieszkaniowych za „prawo martwe”<sup>22</sup>, uznaje się zmianę, która nastąpiła we wrześniu 2017 roku<sup>23</sup>. Ustawa ta po pierwsze uszczegóławia przepisy zawarte w ustawie Prawo spółdzielcze, które odnoszą się do spółdzielni mieszkaniowych, a po drugie dodaje kolejne zapisy, które związane są ze spółdzielniami mieszkaniowymi.

Innym dokumentem regulującym działalność spółdzielni mieszkaniowej jest jej statut. Zawiera on ogół zasad określających sposób funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowej. Stanowi najważniejsze prawo wiążące spółdzielnię oraz jej członków i tym samym ma charakter umowy między stronami stosunku

21 Zobacz również: D. Wociór, *Działalność spółdzielni mieszkaniowych*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2017, s. 1–232.

22 „Przepis powszechnie lekceważony, niemożliwy do wykonania lub po prostu ignorowany jako zbyt uciążliwy albo wręcz niepotrzebny staje się prawem martwym”, A. Marszałek, *Martwe prawo – lista 5 nieużywanych w praktyce przepisów prawa*, <http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/472691,martwe-prawo-lista-5-nieuzywanych-w-praktyce-przepisow-prawa.html> (dostęp: 01.10.2017).

23 Opinia na podstawie wywiadu pogłębionego przeprowadzonego wśród członków zarządów wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych.

cywilnoprawnego<sup>24</sup>. Zmiana statutu spółdzielni możliwa jest na podstawie uchwały walnego zgromadzenia podjętej większością dwóch trzecich głosów. Zarząd jest zobowiązany zgłosić uchwałę o zmianie statutu do sądu rejestrowego w ciągu trzydziestu dni od daty jej podjęcia. Zgodnie z ustawą Prawo spółdzielcze statut powinien obligatoryjnie zawierać:

- 1) „oznaczenie nazwy z dodatkiem *spółdzielnia* lub *spółdzielczy* i podaniem jej siedziby;
- 2) przedmiot działalności spółdzielni oraz czas trwania, o ile założono ją na czas określony;
- 3) wysokość wpisowego oraz wysokość i ilość udziałów, które członek obowiązany jest zadeklarować, terminy wnoszenia i zwrotu oraz skutki niewniesienia udziału w terminie; jeżeli statut przewiduje wnoszenie więcej niż jednego udziału, może określać ich górną granicę;
- 4) prawa i obowiązki członków;
- 5) zasady i tryb przyjmowania członków, wypowiedzania członkostwa, wykreślenia i wykluczania członków;
- 6) zasady zwoływania walnych zgromadzeń, obradowania na nich i podejmowania uchwał;
- 7) zasady i tryb wyboru oraz odwoływania członków organów spółdzielni;
- 8) zasady podziału nadwyżki bilansowej (dochodu ogólnego) oraz pokrywania strat spółdzielni<sup>25</sup>.

„Statut ponadto powinien zawierać postanowienia, których wprowadzenia wymagają przepisy niniejszej ustawy, oraz może zawierać inne postanowienia<sup>26</sup>.”

Zarówno ustawa Prawo spółdzielcze, jak i ustawa o spółdzielniach mieszkaniowych określają jasno, jakie kwestie mogą lub powinny być uregulowane przez statut. Wszystkie one muszą być zgodne nie tylko z przepisami prawa spółdzielczego, lecz także zasadami współżycia społecznego. Do takich kwestii należą między innymi: określanie zasad i trybu postępowania wewnątrz spółdzielni oraz zasad dotyczących organów odwoławczych. Ponadto statut powinien zawierać informacje o tym, jaką działalność spośród wymienionych w ustawie prowadzi spółdzielnia. Dodatkowo za pomocą statutu można regulować powołanie uzupełniających organów spółdzielni. Fakultatywne postanowienia statutu powinny odnosić się do organizacji spółdzielni, przedmiotu jej działalności czy praw i obowiązków członków<sup>27</sup>.

24 I. Bąkowski, *Statut spółdzielni*, <http://mojafirma.infor.pl/nieruchomosci/nieruchomosci/spoldzielnia-mieszkaniowa/691157,Statut-spoldzielni.html> (dostęp: 21.07.2017).

25 Art. 5 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

26 Art. 5 § 2 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

27 I. Bąkowski, *Statut spółdzielni...*

## 2.3. Cele funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych

Zgodnie z określoną wcześniej definicją głównym celem spółdzielni mieszkaniowej jest zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych i innych potrzeb członków oraz ich rodzin<sup>28</sup>. Dodatkowo ustawa, zgodnie z art. 1.3, nakłada na spółdzielnię obowiązek administrowania zasobami własnymi: „Spółdzielnia ma obowiązek zarządzania nieruchomościami stanowiącymi jej mienie lub nabyte na podstawie ustawy mienie jej członków”<sup>29</sup>. O ile w przypadku punktu drugiego nie ma najmniejszej wątpliwości co do brzmienia artykułu ustawy, o tyle w przypadku punktu pierwszego, ze względu na jego bardzo dużą ogólność, zasadne jest postawienie pytania, czym są owe potrzeby? Nie można bowiem założyć, że jedynym celem, jaki powinien przyświecać spółdzielniom, jest zaspokajanie potrzeb związanych bezpośrednio z zarządzanymi przez nie nieruchomościami i ich otoczeniem. W wielu sytuacjach równie ważna może okazać się działalność społeczna i oświatowo-kulturalna na rzecz członków spółdzielni mieszkaniowych i ich rodzin. Jest to o tyle istotne, iż wymogi te i stopień ich zaspokojenia będą w znacznej mierze stanowiły o jakości funkcjonowania poszczególnych spółdzielni mieszkaniowych.

Ponieważ głównym celem funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych nie jest osiągnięcie zysków, tylko jak wspomniano wcześniej zaspokajanie potrzeb swoich członków, ważnym elementem rozważań na temat celu funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowej powinno być zdefiniowanie parametrów, które mogłyby świadczyć o poziomie zaspokojenia potrzeb osób wchodzących w jej skład. To z kolei mogłyby stanowić o jakości funkcjonowania danej spółdzielni. Tym bardziej że „ze względu na duże skupiska ludzkie wzrasta zapotrzebowanie na usługi ze strony społeczności lokalnych, co powoduje coraz większe angażowanie środków publicznych, by zaspokajać te potrzeby oraz utrzymać i rozbudować infrastrukturę niezbędną do świadczenia usług na rzecz społeczności”<sup>30</sup>. Zaspokajanie potrzeb przez spółdzielnię mieszkaniową, zarówno w zakresie usług, jak i infrastruktury, odciąża w pewnym stopniu angażowanie środków publicznych. Możemy zatem zdefiniować 15 podstawowych obszarów-parametrów, które mogą świadczyć o jakości funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych, przy czym pominięte zostaną te, na które sposób zarządzania spółdzielnią nie ma wpływu, na przykład dostępność komunikacyjna czy układ przestrzenny osiedla. Przedstawiają się one następująco:

28 Art. 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

29 Art. 1 pkt 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

30 M. Dylewski, B. Filipiak, *Możliwości rozwoju obszarów metropolitalnych w nowych uwarunkowaniach finansowych jednostek samorządu terytorialnego*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2011, nr 241, s. 212.

- wysokość czynszu;
- place zabaw (liczba/dostępność/różnorodność, liczba zabawek);
- stan utrzymania chodników i ulic;
- liczba i dostępność miejsc parkingowych;
- stan utrzymania części wspólnych (klatki schodowe, korytarze, windy, itp.);
- stan utrzymania zieleni oraz nasadzeń;
- stan utrzymania czystości oraz odśnieżanie;
- szybkość i skuteczność rozwiązywania zgłoszonych do spółdzielni problemów;
- działalność społeczna (kluby tematyczne, zajęcia dodatkowe, wydarzenia organizowane przez spółdzielnię);
- szybkość rozpatrywania podań;
- skuteczność egzekwowania należności czynszowych;
- przejrzystość działania władz spółdzielni;
- dostępność bieżących informacji na temat działalności spółdzielni;
- możliwość kontaktu z władzami spółdzielni;
- dostępność kanałów komunikacji z organami spółdzielni (osobiście, listownie, internetowo, telefonicznie).

## 2.4. Możliwe źródła dochodów spółdzielni mieszkaniowych

Zgodnie z ustawą członkowie spółdzielni zobowiązani są uczestniczyć w pokrywaniu kosztów związanych z eksploatacją i utrzymaniem nieruchomości w częściach przypadających na ich lokale, a także eksploatacją i utrzymaniem nieruchomości stanowiących mienie wspólne osób wchodzących w skład spółdzielni, przez uiszczanie opłat zgodnie z postanowieniami statutu<sup>31</sup>. W związku z tym głównym źródłem dochodów każdej spółdzielni są czynsze płacone zarówno przez członków, jak i mieszkańców, którzy z jakiegoś powodu członkami danej spółdzielni nie są<sup>32</sup>. Według obowiązujących zapisów prawnych spółdzielnia mieszkaniowa nie może odnosić korzyści majątkowych kosztem swoich członków, co oznacza, że wpływy z tego tytułu nie mogą przewyższać wydatków, a wszystkie nadwyżki wygenerowane

31 Art. 4 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

32 W związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, obecnie praktycznie każdy właściciel lokalu mieszkaniowego lub osoba, której przysługuje spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego znajdującemu się w zasobach spółdzielni mieszkaniowej, powinni być jej członkami.



choćby z powodu oszczędności muszą być zwrócone<sup>33</sup>. Nie świadczy to jednak o tym, iż spółdzielnia mieszkaniowa jest organizacją typu non profit i nie może prowadzić działalności gospodarczej nastawionej na zysk. Zgodnie z zapisami ustawy spółdzielnia ma prawo prowadzić działalność w następującym zakresie:

- 1) „budowanie lub nabywanie budynków w celu ustanowienia na rzecz członków spółdzielczych lokatorskich praw do znajdujących się w tych budynkach lokali mieszkalnych;
- 2) budowanie lub nabywanie budynków w celu ustanowienia na rzecz członków odrębnej własności znajdujących się w tych budynkach lokali mieszkalnych lub lokali o innym przeznaczeniu, a także ułamkowego udziału we współwłasności w garażach wielostanowiskowych;
- 3) budowanie lub nabywanie domów jednorodzinnych w celu przeniesienia na rzecz członków własności tych domów;
- 4) udzielanie pomocy członkom w budowie przez nich budynków mieszkalnych lub domów jednorodzinnych;
- 5) budowanie lub nabywanie budynków w celu wynajmowania lub sprzedaży znajdujących się w tych budynkach lokali mieszkalnych lub lokali o innym przeznaczeniu”<sup>34</sup>.

Wydawać by się mogło, że zgodnie z tymi zapisami działalność spółdzielni mieszkaniowych została bardzo ograniczona. Jednakże ustawodawca w kolejnym ustępie zapisał, iż: „Spółdzielnia może prowadzić również inną działalność gospodarczą na zasadach określonych w odrębnych przepisach i w statucie, jeżeli działalność ta związana jest bezpośrednio z realizacją celu, jakim jest zaspokojenie potrzeb jej członków”<sup>35</sup>.

Biorąc pod uwagę ogólnikowy charakter przytoczonego zapisu dotyczącego możliwości prowadzenia przez spółdzielnię mieszkaniową działalności gospodarczej oraz fakt, że podobny charakter posiada pojęcie samej działalności gospodarczej, można uznać, że w zasadzie zostało zapisane, iż spółdzielnia mieszkaniowa może prowadzić dowolną działalność gospodarczą i czerpać z niej zyski. Potwierdzają to także orzeczenia Sądu Najwyższego, gdzie spółdzielnie mieszkaniowe uznawane są za przedsiębiorcę działającego non profit<sup>36</sup>, a więc bez motywu osiągnięcia zysku<sup>37</sup>. W praktyce oznacza to, iż spółdzielnia mieszkaniowa jest przedsiębiorcą, a czło-

33 Patrz również: Komitet Standardów Rachunkowości, *Stanowisko Komitetu Standardów Rachunkowości w sprawie wykazywania przez spółdzielnie mieszkaniowe w sprawozdaniu finansowym funduszy własnych oraz ustalania wyniku finansowego*, [https://www.mf.gov.pl/c/document\\_library/get\\_file?uuid=38567de3-eb6c-4d8c-b72c69db93984d16&groupId=764034](https://www.mf.gov.pl/c/document_library/get_file?uuid=38567de3-eb6c-4d8c-b72c69db93984d16&groupId=764034) (dostęp: 18.11.2017).

34 Art. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

35 Art. 1 pkt 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

36 Zobacz również: M. Huczek, *Zarządzanie strategiczne organizacjami pozarządowymi*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie” 2012, nr 1, s. 25–27.

37 Orzeczenie Sądu Najwyższego z 9 marca 2017 r., sygn. akt III CZP 69/16.

nek spółdzielni mieszkaniowej to po prostu konsument<sup>38</sup>. Dlatego też spółdzielnie mieszkaniowe, obok działań statutowych, prowadzą między innymi działalność deweloperską, skierowaną do osób pozostających poza spółdzielnią mieszkaniową<sup>39</sup>. Pozyskane w ten sposób środki nie muszą być zwracane bezpośrednio do spółdzielców. Mogą zostać przeznaczone na inwestycje lub na założenie lokat terminowych. O sposobie przeznaczenia nadwyżki finansowej decyduje walne zgromadzenie lub zebranie przedstawicieli członków. Większość spółdzielni prowadzi działalność gospodarczą polegającą najczęściej na wynajmowaniu lokali użytkowych, a z zarobionych w ten sposób pieniędzy finansuje inwestycje lub przeznacza środki na bieżącą działalność, umożliwiając ustalanie niższych czynszów dla członków. Część spółdzielni posiada również własne telewizje kablowe, które udostępnia na zasadach komercyjnych mieszkańcom zarządzanych przez nie osiedli<sup>40</sup>.

## 2.5. Struktura organizacyjna i proces zarządzania spółdzielnią mieszkaniową

Struktura organizacyjna poszczególnych spółdzielni mieszkaniowych zależy od statutu, jaki w niej obowiązuje, i tego, czy statut taki oparty został na ustawie Prawo spółdzielcze czy zgodnie z nowymi wymaganiami na ustawie o spółdzielniach mieszkaniowych. W pierwszym przypadku będziemy mieli bowiem sytuację, w której walne zgromadzenie może zostać zastąpione przez zebranie przedstawicieli członków. Przedstawiciele, którzy reprezentują członków i kreują w ich imieniu politykę spółdzielni mieszkaniowych, wybierani są na walnym zgromadzeniu lub zebraniach grup członkowskich. Tak więc ustawa Prawo spółdzielcze mówi, iż:

[...] statut może stanowić, że jeżeli liczba członków przekroczy określoną w nim liczbę, walne zgromadzenie członków zostaje zastąpione przez zebranie przedstawicieli. W takim wypadku statut powinien określać zasady ustalania liczby przedstawicieli i ich wyboru oraz czas trwania takiego przedstawicielstwa<sup>41</sup>.

38 P. Słowik, *Sąd Najwyższy: Spółdzielnia mieszkaniowa to przedsiębiorca, a spółdzielca to konsument*, <http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/1025971,sn-spoldzielnia-mieszkaniowa-to-przedsiębiorca-a-spoldzielca-to-konsument.html> (dostęp: 01.11.2017).

39 T. Skotarczak, M. Błaszke, *Spółdzielnie mieszkaniowe jako deweloperzy na rynku nieruchomości*, „Studia i Prace WNEiZ US” 2016, t. 45(2), s. 440–441.

40 Zobacz również: spółdzielnia mieszkaniowa „Radogoszcz-Wschód”, [http://www.smrw.lodz.pl/pl,268\\_telewizja.html](http://www.smrw.lodz.pl/pl,268_telewizja.html) (dostęp: 01.11.2017), Spółdzielnia Mieszkaniowa im. W. Jagiełły, <http://www.smjagiello.pl/cennik.html> (dostęp: 01.11.2017).

41 Art. 37 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

Z kolei ustawa wprowadzona w 2000 roku wyklucza taką możliwość i przewiduje coroczną organizację walnych zgromadzeń, na których członkowie samodzielnie, w bezpośrednich głosowaniach, podejmują najważniejsze dla spółdzielni decyzje. Zastrzeżone zostało w niej, iż: „Walne zgromadzenie spółdzielni mieszkaniowej nie może być zastąpione przez zebranie przedstawicieli, jednakże, jeżeli statut tak stanowi, w przypadku gdy liczba członków spółdzielni mieszkaniowej przekroczy 500, walne zgromadzenie może być podzielone na części”<sup>42</sup>.

Jak zostało już wspomniane, w Polsce istnieją jeszcze spółdzielnie mieszkaniowe, które do dzisiaj nie dostosowały swoich statutów do nowego prawa i w dalszym ciągu bazują na starych przepisach mówiących, że to zebranie przedstawicieli członków jest najwyższym organem spółdzielni<sup>43</sup>. Co ciekawe, część przedstawicieli zarządów spółdzielni, które dostosowały statut do nowej ustawy, stwierdziła, iż w jej przekonaniu działanie w oparciu o stare przepisy, pod względem zarówno organizacyjnym, jak i funkcjonalnym, sprawdzało się zdecydowanie lepiej<sup>44</sup>.

Zatem możemy przyjąć, za ustawą Prawo spółdzielcze i ustawą o spółdzielniach mieszkaniowych, iż organami spółdzielni są:

- walne zgromadzenie;
- rada nadzorcza;
- zarząd;
- w spółdzielniach, w których nie dostosowano statutu do nowego prawa – grupy członkowskie i przedstawiciele członków.

Członkowie spółdzielni mieszkaniowych partycypują w jej zarządzaniu poprzez branie udziału w walnym zgromadzeniu lub zebraniach grup członkowskich. Dla uproszczenia, zakładając, iż w świetle przepisów prawa każda spółdzielnia mieszkaniowa będzie musiała dostosować swój statut do wymagań nowej ustawy, a kompetencje obu tych organów są podobne, w dalszej części pracy postanowiono używać wyłącznie pojęcia walnego zgromadzenia. Jest ono najwyższym organem spółdzielni, który posiada najszerze kompetencje i możliwości podejmowania decyzji dotyczących spółdzielni mieszkaniowych<sup>45</sup>. Każdy członek spółdzielni ma jeden głos na walnym zgromadzeniu, bez względu na ilość posiadanych udziałów w danej spółdzielni mieszkaniowej<sup>46</sup>. Oznacza to, iż osoby, którym przysługuje prawo do więcej niż jednego lokalu, dalej posiadają wyłącznie jeden głos. Zarząd musi zwołać walne zgromadzenie przynajmniej raz w roku w ciągu 6 miesięcy po upływie roku obrachunkowego<sup>47</sup>. Co ważne, zarząd ma obowiązek zwołania

42 Art. 83 pkt 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

43 Zobacz dla przykładu: spółdzielnia mieszkaniowa „Radogoszcz-Wschód”, stan na kwiecień 2017 roku.

44 Na podstawie wywiadu pogłębionego przeprowadzonego wśród członków zarządów wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych.

45 Art. 36 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

46 Art. 36 § 2 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

47 Art. 39 § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

walnego zgromadzenia także na polecenie rady nadzorczej lub przynajmniej jednej dziesiątej członków z zastrzeżeniem, iż nie może być to liczba „mniejsza niż trzech członków, chyba że statut stanowi inaczej”<sup>48</sup>. W spółdzielniach, w których walne zgromadzenie jest zastąpione przez zebranie przedstawicieli, zarząd zwołuje je także na żądanie „trzeciej części przedstawicieli na zebranie przedstawicieli lub zebrań grup członkowskich obejmujących co najmniej piątą część ogólnej liczby członków spółdzielni”<sup>49</sup>. Zapis ten jest o tyle istotny w kontekście demokracji cyfrowej, że obecnie zastosowanie go jest w praktyce wyjątkowo trudne, ze względu na konieczność uzyskania podpisów nawet kilkuset osób. W spółdzielniach mieszkaniowych, w których wdrożone zostałyby narzędzia demokracji cyfrowej, umożliwiające podejmowanie decyzji za pomocą technologii informacyjnych i komunikacyjnych, mobilizacja członków do zwołania walnego zgromadzenia, w sytuacjach wyjątkowych, mogłaby być praktycznie natychmiastowa.

Jednym z istotniejszych zapisów ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych jest ten dotyczący walnego zgromadzenia, mówiący, że jest ono ważne niezależnie od liczby obecnych na nim członków<sup>50</sup>. Zapis taki oznacza, że nawet niewielki odsetek członków, którzy będą uczestniczyć w takim zebraniu, może decydować o losach całej spółdzielni. Z uwagi na fakt, iż walne zgromadzenie jest najwyższym organem spółdzielni, a co za tym idzie posiada najszersze uprawnienia, włącznie z prawem sprzedaży mienia spółdzielni, może to stwarzać poważne zagrożenie dla całej spółdzielni mieszkaniowej i prowadzić do nadużyć. Dodatkowo walne zgromadzenie ma kompetencje pozwalające mu powoływać oraz odwoływać pozostałe organy spółdzielni mieszkaniowej, czyli radę nadzorczą oraz zarząd, który jest odpowiedzialny za kierowanie działalnością spółdzielni oraz reprezentowanie jej na zewnątrz. Co prawda w ustawie o spółdzielniach mieszkaniowych zapisano, iż w najważniejszych sprawach, takich jak likwidacja spółdzielni, przeznaczenie majątku pozostałego po zaspokojeniu zobowiązań likwidowanej spółdzielni, zbycie nieruchomości, zakładu lub innej wyodrębnionej jednostki organizacyjnej, do podjęcia uchwały konieczne jest, aby w posiedzeniach wszystkich części walnego zgromadzenia, na których uchwała była poddana pod głosowanie, uczestniczyła łącznie co najmniej połowa ogólnej liczby uprawnionych do głosowania. Dodano również, iż możliwe jest odstępstwo od tej zasady pod warunkiem, że statut stanowi inaczej. Z kolei możliwość zmiany statutu przysługuje walnemu zgromadzeniu w uchwale podjętej większością dwóch trzecich głosów, przy czym, jak zostało nadmienione wcześniej, w przypadku zmiany statutu nie ma obostrzenia dotyczącego liczby uczestniczących w zgromadzeniu członków<sup>51</sup>.

48 Art. 39 § 2 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

49 Art. 39 § 3 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

50 Art. 83 pkt 8 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

51 Art. 12a § 1 ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.

Ponadto, do czasu wejścia w życie Ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, członek spółdzielni mieszkaniowej najczęściej musiał – o czym stanowił statut – uczestniczyć w zgromadzeniu osobiście<sup>52</sup>. Mogło to powodować pozbawienie możliwości takiej partycypacji wielu osób, które z jakiegoś powodu nie mogły uczestniczyć w nim samodzielnie. Obecnie członek spółdzielni ma prawo brać udział w walnym zgromadzeniu osobiście albo przez pełnomocnika. Prawo to jest zagwarantowane przez ustawę niezależnie od tego, co stanowi statut spółdzielni<sup>53</sup>. Jednak pełnomocnik nie może zastępować więcej niż jednego członka<sup>54</sup>. Wprowadzenie takiego zapisu rozwiązało w pewnym stopniu problem niemożności osobistego uczestnictwa, aczkolwiek pojawiło się kilka innych trudności, jak choćby konieczność znalezienia zaufanego przedstawiciela. Ponadto powstały kolejne wątpliwości związane z tym zapisem. Umożliwia on bowiem sytuację, w której aktywni członkowie spółdzielni będą starali się otrzymać pełnomocnictwo od sąsiadów, żeby dysponować dwoma głosami na walnym zgromadzeniu, natomiast osoby, które za namową udzielą takiego pełnomocnictwa, będą nieświadome decyzji podejmowanych w ich imieniu. Dlatego też narzędzia demokracji cyfrowej wciąż mogłyby stanowić w tym przypadku znacznie lepszą alternatywę.

Oprócz samego uczestnictwa w walnym zgromadzeniu każdy członek spółdzielni ma prawo zgłaszać projekty uchwał i żądać zamieszczenia ich w porządku obrad walnego zgromadzenia lub jego wszystkich części, przy czym muszą być one poparte przez co najmniej 10 członków. Z kolei zarząd jest zobowiązany do przygotowania pod względem formalnym i przedłożenia pod głosowanie na walnym zgromadzeniu projektów uchwał i poprawek zgłoszonych przez członków spółdzielni<sup>55</sup>. Dodatkowo, jak wspomniano w poprzednim podrozdziale, to walne zgromadzenie decyduje o sposobie zagospodarowania nadwyżek finansowych, a jako że potrzeby społeczne, również w przypadku lokalnych społeczności takich jak spółdzielnie mieszkaniowe, są nieograniczone, natomiast zasoby finansowe służące zaspokajaniu owych potrzeb są ograniczone<sup>56</sup>, wzrost partycypacji mógłby spowodować, iż zasoby te będą rozdysponowywane w lepszy z punktu widzenia członka spółdzielni mieszkaniowej sposób i przeznaczane na zaspokajanie istotniejszych potrzeb.

Biorąc to wszystko pod uwagę, łatwo dostrzec, jak istotne znaczenie ma partycypacja członków spółdzielni w procesie jej zarządzania i jak duże znaczenie mogłyby mieć w tym przypadku narzędzia demokracji cyfrowej, które nie tylko umożliwiłyby zwiększenie uczestnictwa w walnym zgromadzeniu, lecz także ułatwiłyby tworzenie oddolnych inicjatyw i dawałyby możliwości poszukiwania dla nich poparcia.

52 Wniosek na podstawie analizy statutów wybranych spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi.

53 Art. 1 pkt 4 ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych.

54 *Ibidem*.

55 Art. 83 pkt 10–13 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych.

56 M. Dylewski, *Zarządzanie finansami lokalnymi jako czynnik rozwoju lokalnego*, „Zeszyty Naukowe – Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Szczecinie” 2008, z. 1, s. 86.

## Rozdział 3

# Propozycja modelu demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych

Na potrzeby badań empirycznych zawartych w niniejszej pracy, na podstawie wcześniejszych rozważań teoretycznych, stworzony został model demokracji cyfrowej, który mógłby mieć zastosowanie w odniesieniu do procesów demokratycznych zachodzących w spółdzielniach mieszkaniowych. Model ten opiera się na trzech płaszczyznach demokracji cyfrowej – informowaniu, konsultowaniu oraz aktywnym uczestnictwie. W obrębie każdej z nich wyszczególnione zostały, zgodnie z wcześniejszymi rozważaniami, trzy kanały komunikacji: telefonia stacjonarna, telefonia komórkowa oraz Internet. Z kolei dla każdego z kanałów komunikacji zostały zaproponowane przykładowe mechanizmy w postaci oprogramowań, którymi mogą się posługiwać inicjatorzy danej akcji demokratycznej. Pominięto natomiast narzędzia typu urządzenia, na jakich owe oprogramowania mogą być uruchomione. Dalej wyróżnieni zostali inicjatorzy. W każdym przypadku inicjatorem akcji demokratycznych realizowanych za pomocą ICT mogą być zarówno członkowie spółdzielni mieszkaniowych, jak i organy takich spółdzielni. Należy nadmienić, iż każde z przykładowych narzędzi powinno być rozważane jako składowa systemu informatycznego zawierającego oprócz nich również inne funkcjonalności, takie jak choćby możliwość uwierzytelniania<sup>1</sup>. Koncepcja zastosowania poszczególnych narzędzi w systemie informatycznym na wszystkich płaszczyznach została zaprezentowana w dalszej części pracy w postaci diagramów przypadków użycia<sup>2</sup>. Należy mieć przy tym na uwadze fakt, iż każda z zaprezentowanych w poniższym modelu aktywności może występować w połączeniu z innymi. Tak więc na przykład podczas uczestnictwa jedna ze stron może zainicjować proces konsultowania lub informowania.

- 1 Zobacz również: M. Kęsy, *Informacja i systemy informacyjne w działalności gospodarczej*, „Dydaktyka Informatyki” 2011, nr 6, s. 210–212.
- 2 Zobacz również: D. Pitone, N. Pitman, *UML 2.0 Almanach*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2007, s. 99–108; S. Wrycza, B. Marcinkowski, K. Wyrzykowski, *Język UML 2.0 w modelowaniu systemów informatycznych*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005, s. 33–57; J. Rumbaugh, I. Jacobson, G. Booch, *The Unified Modeling Language Reference Manual*, Addison-Wesley, Boston 2005, s. 77–80.

W przypadku płaszczyzny informowania, gdy inicjatorem są członkowie spółdzielni mieszkaniowej, co oznacza, iż to oni rozpoczynają proces pozyskiwania informacji, zaproponowano narzędzia takie jak: połączenia telefoniczne, dedykowana aplikacja, wyszukiwanie i pozyskiwanie informacji w Internecie, na przykład poprzez stronę internetową, poczta elektroniczna, przeglądanie treści multimedialnych oraz portale społecznościowe. Ponieważ pod względem funkcjonalności aplikacje mobilne dorównują już aplikacjom na komputery PC, pod pojęciem „dedykowana aplikacja” będziemy rozumieć aplikację, z której można byłoby korzystać zarówno na urządzeniach mobilnych, jak i komputerach<sup>3</sup>. W innym przypadku, gdy inicjatorem jest spółdzielnia mieszkaniowa, rozumiana w tym przypadku jako zbiór pracowników spółdzielni mieszkaniowej odpowiedzialnych za tego typu komunikację, która chciałaby poinformować swoich członków, na przykład o nadchodzących wydarzeniach lub zmianach, wyróżnione zostały: połączenia telefoniczne, automatyczne powiadomienia, krótkie wiadomości tekstowe, wiadomości multimedialne, powiadomienia aplikacji dedykowanej, poczta elektroniczna i portale społecznościowe. Należy zaznaczyć, iż brak narzędzia takiego jak chociażby strona internetowa, w przypadku gdy inicjatorem jest spółdzielnia, nie jest przeoczeniem, gdyż przy wykorzystaniu tego narzędzia to nie spółdzielnia mieszkaniowa rozpoczyna proces pozyskiwania informacji, tylko jej członek. Spółdzielnia jest jedynie dostarczycielem odpowiedniej treści, która powinna znaleźć się na owej stronie. W ramach tego modelu wyróżnić możemy dodatkowo dwa obszary, które w dalszej kolejności wykorzystane zostały w części empirycznej niniejszego opracowania: pozyskiwanie informacji oraz informowanie członków spółdzielni, skrótowo zwane dalej „biuletynami”. Model płaszczyzny informowania przedstawiony został w tabeli 4.

**Tabela 4.** Model demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych – płaszczyzna informowania

	Inicjatorem są członkowie spółdzielni	Inicjatorem jest spółdzielnia
<b>Telefonia stacjonarna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> <li>• automatyczne powiadomienia</li> </ul>
<b>Telefonia komórkowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> <li>• automatyczne powiadomienia</li> <li>• SMS/MMS</li> </ul>
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyszukiwanie i pozyskiwanie informacji</li> <li>• poczta elektroniczna</li> <li>• przeglądanie treści multimedialnych</li> <li>• portale społecznościowe</li> <li>• dedykowana aplikacja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poczta elektroniczna</li> <li>• portale społecznościowe</li> <li>• dedykowana aplikacja</li> </ul>

**Źródło:** opracowanie własne.

3 M. Popović, *Bezpieczeństwo i użyteczność aplikacji bankowości mobilnej*, [w:] M. Popović, M. Błaszczuk (red.), *Innowacyjne rozwiązania biznesowe V*, IM-Tech, Łódź 2012, s. 61.

Kolejna płaszczyzna, oprócz tego, że umożliwia proces konsultowania, rozszerzona została o możliwość składania podań drogą elektroniczną. Podejście takie wynika ze szczególnego charakteru, jaki mają same podania – charakteru prośby lub żądania, o spełnieniu których decyduje zarząd czy też inny organ spółdzielni mieszkaniowej. Poza tym takie podania w wielu przypadkach, również z inicjatywy członka spółdzielni, mogą stanowić przedmiot dodatkowych konsultacji. Model płaszczyzny konsultowania oraz składania wniosków przedstawiony został w tabeli 5.

**Tabela 5.** Model demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych – płaszczyzna konsultowania oraz składania podań

	<b>Inicjatorem są członkowie spółdzielni</b>	<b>Inicjatorem jest spółdzielnia</b>
<b>Telefonia stacjonarna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> <li>• ankieta telefoniczna</li> </ul>
<b>Telefonia komórkowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> <li>• SMS/MMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> <li>• ankieta telefoniczna</li> <li>• SMS/MMS</li> </ul>
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poczta elektroniczna</li> <li>• fora internetowe</li> <li>• ankieta internetowa</li> <li>• portale społecznościowe</li> <li>• dedykowana aplikacja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poczta elektroniczna</li> <li>• portale społecznościowe</li> <li>• ankieta internetowa</li> <li>• dedykowana aplikacja</li> </ul>

**Źródło:** opracowanie własne.

Tak więc w przypadku, gdy inicjatorem są członkowie spółdzielni, co oznacza, iż to oni rozpoczynają proces konsultowania lub przesyłają podanie do spółdzielni mieszkaniowej, zaproponowane zostały narzędzia takie jak: krótkie wiadomości tekstowe czy też wiadomości multimedialne, za pomocą których członek spółdzielni mógłby przesłać na przykład zdjęcie wcześniej sporządzonego podania zawierającego własnoręczny podpis. Ułatwiłoby to znacznie dostarczanie tego typu dokumentów do spółdzielni mieszkaniowej i uniezależniłoby od konieczności posiadania dodatkowych urządzeń takich jak skaner, który jest niezbędny przy przesyłaniu podań chociażby pocztą elektroniczną. W dalszej kolejności znajdują się: wspomniana wcześniej poczta elektroniczna, fora i ankiety internetowe, portale społecznościowe oraz dedykowana aplikacja. W sytuacji, gdy inicjatorem jest spółdzielnia mieszkaniowa, proponuje się narzędzia takie jak połączenia i ankiety telefoniczne, krótkie wiadomości tekstowe oraz wiadomości multimedialne – w których również mogłaby być zawarta ankieta dotycząca wybranych tematów – dedykowana aplikacja, poczta e-mail, portale społecznościowe, a także ankiety internetowe. W ramach tego modelu wyróżnić możemy dodatkowo kolejne dwa obszary, które następnie wykorzystane zostaną w przypadku badania dotyczącego zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej: konsultowanie oraz możliwość składania podań, dalej określane po prostu jako „podania”.



Ostatni obszar to płaszczyzna uczestnictwa, zarówno biernego, jak i aktywnego. W tym przypadku połączenie tych dwóch form uczestnictwa wynika z faktu, iż obie są do siebie niezwykle podobne, a o charakterze konkretnego wydarzenia decydują dodatkowe narzędzia, które mogłyby być udostępnione w trakcie jego trwania. Tak więc członkowie spółdzielni mieszkaniowych mają możliwość brania udziału w tworzeniu polityki spółdzielni mieszkaniowej, co zostało omówione w kolejnym rozdziale, przede wszystkim w trakcie corocznych zebrań walnego zgromadzenia lub grup członkowskich. Oprócz tego każdemu członkowi przysługuje prawo do uczestnictwa w wydarzeniach odbywających się w spółdzielni, takich jak chociażby zebrania rady nadzorczej. Można by się spierać, czy bierne uczestnictwo nie ma charakteru wyłącznie informacyjnego, jednakże ponieważ w obu powyższych przypadkach mówimy o uczestniczeniu w konkretnym wydarzeniu mającym miejsce w spółdzielni mieszkaniowej, a członkowie spółdzielni mieszkaniowej mogą swobodnie wyrażać opinie, czyli angażować się w prace organów spółdzielni, umieszczone one zostały na jednej płaszczyźnie<sup>4</sup>. W przypadku, gdy inicjatorem są członkowie spółdzielni, zaproponowane zostały narzędzia takie jak połączenie telefoniczne, dedykowana aplikacja, wideokonferencja czy ankiety internetowe. Jeżeli wydarzeniem, o którym mowa, byłoby walne zgromadzenie lub zebranie grup członkowskich, na których umożliwiono by aktywne uczestnictwo drogą elektroniczną, spółdzielnia mogłaby zastosować następujące narzędzia: ankiety telefoniczne, głosowanie poprzez krótką wiadomość tekstową (SMS), specjalnie przygotowaną do tego celu dedykowaną aplikację czy głosowanie internetowe. Ponownie także w ramach tego modelu wyróżnić możemy dodatkowo dwa obszary, które w dalszej kolejności wykorzystane zostaną w przypadku badania dotyczącego zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej: uczestnictwo oraz aktywne uczestnictwo. Model tej płaszczyzny przedstawiony został w tabeli 6.

**Tabela 6.** Model demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych – płaszczyzna uczestnictwa

	Inicjatorem są członkowie spółdzielni	Inicjatorem jest spółdzielnia
<b>Telefonia stacjonarna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• głosowanie telefoniczne</li> </ul>
<b>Telefonia komórkowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenia telefoniczne</li> <li>• SMS/MMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• głosowanie telefoniczne</li> <li>• SMS/MMS</li> </ul>
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wideokonferencje</li> <li>• dedykowana aplikacja</li> <li>• formularze internetowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• głosowanie internetowe</li> <li>• dedykowana aplikacja</li> <li>• formularze internetowe</li> </ul>

**Źródło:** opracowanie własne.

4 Zobac także również: G. Makowski, *Rzecz o względności prawa do partycypacji – miejscowe uregulowania w zakresie udziału obywateli w sesjach organów stanowiących samorządu terytorialnego*, [w:] P. Sobiesiak-Penszko (red.), *Prawo a partycypacja publiczna*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 79–94.

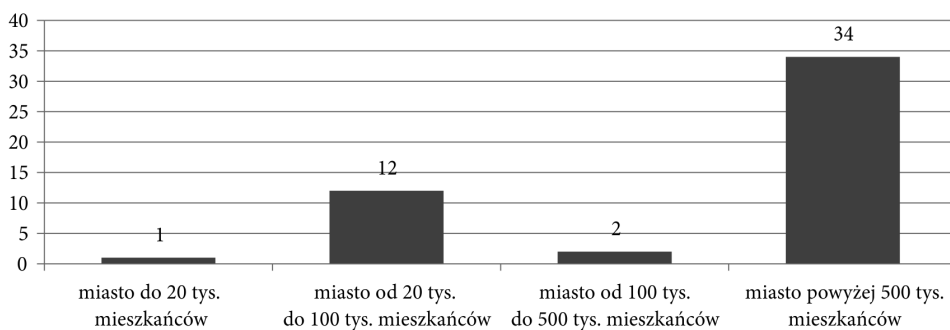
## Rozdział 4

# **Analiza wykorzystania narzędzi demokracji cyfrowej i zapotrzebowania na nie wśród członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych**

W procesie analizy zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej wśród członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych i ich wykorzystania wykonano szereg badań kwestionariuszowych. Miały one przyczynić się do zobrazowania obecnego stanu partycypacji członków spółdzielni mieszkaniowych, zarówno w Łodzi, jak i w całej Polsce, poznania opinii członków zarządów spółdzielni mieszkaniowych na ten temat, a także umożliwić określenie potrzeb wdrożenia narzędzi demokracji cyfrowej w celu jej zwiększenia. Pierwszym wykonanym badaniem kwestionariuszowym była ogólnopolska analiza przeprowadzona wśród członków zarządów spółdzielni mieszkaniowych w Polsce. Miała ona pomóc w ustaleniu obecnego stanu partycypacji członków spółdzielni mieszkaniowych, jak również umożliwić ocenę zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej z perspektywy władz spółdzielni mieszkaniowych. Następnie to samo badanie, uzupełnione o dane na temat uczestnictwa z ubiegłych lat, przeprowadzone zostało w wybranych łódzkich spółdzielniach mieszkaniowych. Ostatnią analizę, związaną z zagadnieniem partycypacji, przeprowadzono wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych. Badania kwestionariuszowe wykonywane były od marca 2017 roku do lutego 2018 roku.

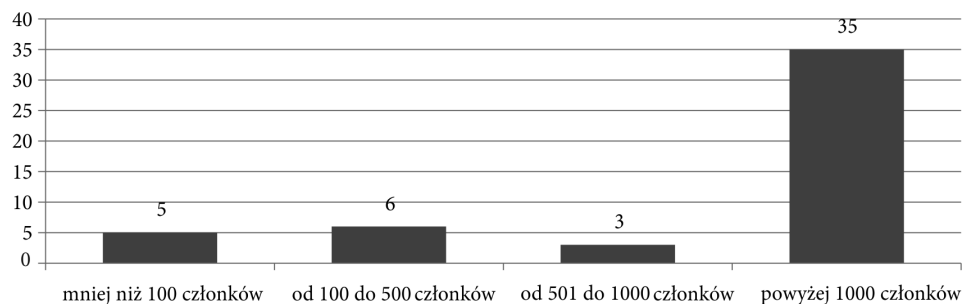
W celu poznania ogólnego poziomu partycypacji członków spółdzielni mieszkaniowych w Polsce pierwsze badanie kwestionariuszowe przeprowadzono na grupie 49 respondentów z całej Polski, osobiście, za pośrednictwem prezesów spółdzielni mieszkaniowych, którzy zgodzili się pomóc w tej czynności, oraz przy pomocy formularza internetowego. Za pomocą poczty elektronicznej wysłana została prośba do Krajowej Rady Spółdzielczej o udzielenie dostępu do formularza internetowego wśród swoich członków. By zapobiec nieautoryzowanemu

dostępowi do formularza, został on zabezpieczony hasłem dostępu. 34 spółdzielnie spośród wszystkich, których przedstawiciele zarządu brali udział w badaniu, znajdowały się w mieście liczącym więcej niż 500 tysięcy mieszkańców, 2 w mieście liczącym od 100 tysięcy do 500 tysięcy mieszkańców, 12 było w miejscowości z liczbą mieszkańców od 20 tysięcy do 100 tysięcy i tylko 1 znajdowała się w mieście zamieszkałym przez nie więcej niż 20 tysięcy osób. Jeżeli chodzi o liczbę członków zrzeszonych w poszczególnych spółdzielniach, 35 spośród wszystkich spółdzielni w momencie badania zrzeszało powyżej 1000 członków, 3 spółdzielnie zrzeszały od 501 do 1000 mieszkańców, 6 liczyło od 100 do 500 i tylko 5 mniej niż 100 stowarzyszonych. Informacje o respondentach badania przeprowadzonego wśród członków zarządów spółdzielni mieszkaniowych zostały przedstawione na rysunkach 6 i 7.



**Rysunek 6.** Liczba spółdzielni mieszkaniowych, których członkowie zarządów wzięli udział w badaniu partycypacji, ze względu na lokalizację

**Źródło:** opracowanie własne.



**Rysunek 7.** Liczba spółdzielni mieszkaniowych, których członkowie zarządów wzięli udział w badaniu partycypacji, ze względu na liczbę członków

**Źródło:** opracowanie własne.

Wśród respondentów powyższej analizy znalazło się również 8 spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi, w których przeprowadzone zostało badanie kwestionariuszowe

dotyczące zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej. W tym przypadku dane od członków zarządów spółdzielni mieszkaniowych uzyskano osobiście. Należy wspomnieć, iż w czasie realizacji tego badania w jednej z badanych spółdzielni uległ przekształceniu statut. Został on dostosowany do wymogów Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych. Nie wpłynęło to jednak, zgodnie z danymi otrzymanymi w analizie, na zmianę poziomu samej partycypacji. Na udostępnienie takich danych, z wyszczególnieniem konkretnych lat, zgodziły się 4 spośród tych 8 spółdzielni mieszkaniowych, w tym: „Dąbrowa”, „Czerwony Rynek”, „Radogoszcz-Wschód” oraz Spółdzielnia Mieszkaniowa im. M. Reja. Uwzględniono przy tym podział na lata wyborcze i niewyborcze<sup>1</sup>. Miało to na celu sprawdzenie, w jakim stopniu fakt wybierania składu Rady Nadzorczej i/lub przedstawicieli wpływa na aktywność członków spółdzielni. Wyniki uzyskane w ten sposób nie odbiegały znacząco od badania ogólnopolskiego, a przykładowe dane uzyskane w jednej z łódzkich spółdzielni mieszkaniowych zaprezentowane zostały w kolejnym podrozdziale w tabeli 7.

Następne badanie kwestionariuszowe przeprowadzone wśród członków spółdzielni mieszkaniowych miało z kolei pozwolić na weryfikację hipotezy, iż zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej przez osoby wchodzące w skład spółdzielni mieszkaniowych determinowane jest przez czynniki takie jak: wiek, płeć, wykształcenie, zatrudnienie, dochód, stan cywilny, liczba posiadanych dzieci mieszkających wspólnie, liczba osób w gospodarstwie domowym, ocena stanu zdrowia oraz ocena zadowolenia z działalności spółdzielni mieszkaniowej. Badanie to przeprowadzone zostało na dwa sposoby. Pierwszym z nich był kwestionariusz papierowy, który rozdystrybuowany został poprzez skrzynki pocztowe umieszczone na klatkach budynków mieszkalnych, usytuowanych w wybranych spółdzielniach mieszkaniowych. Dobór spółdzielni do badania nie był w pełni losowy, gdyż do jego przeprowadzenia konieczne było otrzymanie zgody władz danej wspólnoty. Do 15 wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych rozesłane zostało pismo w postaci elektronicznej, z prośbą o możliwość udostępnienia danych oraz przeprowadzenia analizy wśród członków. Zgodę uzyskano w 8 z nich:

- „Czerwony Rynek”;
- „Dąbrowa”;
- „Radogoszcz-Wschód”;
- Spółdzielnia Mieszkaniowa im. W. Jagiełły;
- Spółdzielnia Mieszkaniowa im. M. Reja;
- „Chrobry”;
- „Zarzew”;
- „Zagajnik”.

1 W żadnej z przebadanych w ten sposób spółdzielni walne zgromadzenie lub zebranie członków nie odbywało się regularnie częściej niż raz w roku.

## 4.1. Partycypacja członków spółdzielni mieszkaniowych

Na podstawie badania przeprowadzonego wśród członków zarządów łódzkich spółdzielni mieszkaniowych otrzymano orientacyjne informacje o partycypacji członków ich spółdzielni mieszkaniowych. Jedno z pytań w tym kwestionariuszu brzmiało: „Ile wynosi średnia frekwencja ogółu uprawnionych na walnych zgromadzeniach/zebraniach grup członkowskich w Państwa spółdzielni mieszkaniowej?”. 24 respondentów zadeklarowało, iż średnia frekwencja na walnych zgromadzeniach lub zebraniach grup członkowskich jest niższa niż 5% wszystkich uprawnionych do głosowania. Natomiast 25 stwierdziło, iż frekwencja ta wynosi 5% lub jest wyższa, ale nie przekracza 10%. Żaden z respondentów nie zadeklarował, iż w jego spółdzielni mieszkaniowej średnia frekwencja przekracza 10% uprawnionych do głosowania. Wśród tych spółdzielni mieszkaniowych znalazły się również te, w których następnie przeprowadzone zostało badanie kwestionariuszowe członków. Na 8 spółdzielni w 6 zadeklarowano średnią frekwencję poniżej 5%, natomiast w 2 od 5% do 10%. Co prawda potwierdziło się przypuszczenie, iż w latach wyborczych frekwencja na walnych zgromadzeniach czy zebraniach grup członkowskich jest wyższa, ale mimo to w ogólnym ujęciu jest ona w dalszym ciągu niewielka.

Pełne dane uzyskane w jednej z badanych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych przedstawione zostały w tabeli 7.

**Tabela 7.** Partycypacja członków spółdzielni mieszkaniowej w latach 2013–2017 na przykładzie spółdzielni mieszkaniowej „Dąbrowa”

	2013	2014	2015	2016	2017
Liczba członków	6003	5849	5709	5560	6096
Liczba podań od członków	2196	2305	2072	2238	1612
Liczba podań na członka spółdzielni	0,37	0,39	0,36	0,40	0,26
Całkowita liczba uczestników walnego zgromadzenia	112	104	131	102	86
%	1,9	1,8	2,3	1,8	1,4
Rok wyborczy	NIE	NIE	TAK	NIE	NIE

**Źródło:** opracowanie własne na podstawie danych ze spółdzielni mieszkaniowej „Dąbrowa” w Łodzi.

Jak można zauważyć, w przypadku spółdzielni mieszkaniowej „Dąbrowa” procentowy udział członków spółdzielni w walnych zgromadzeniach zazwyczaj nie przekraczał 2% i był tylko nieznacznie wyższy w roku wyborczym.

W tym samym badaniu zadano również pytanie dotyczące opinii członków zarządu na temat frekwencji na walnych zgromadzeniach/zebraniach grup członkowskich. Brzmiało ono: „Czy według Państwa opinii frekwencja na walnych zgromadzeniach/zebraniach grup członkowskich w Państwa spółdzielni mieszkaniowej jest wystarczająco wysoka?”. 42 respondentów uznało, iż frekwencja w przypadku ich wspólnoty nie jest wystarczająca, natomiast tylko 7 uznało, iż jest ona dostateczna. Oznacza to, że w przekonaniu ankietowanych członków zarządów spółdzielni mieszkaniowych istnieje realna potrzeba zmiany obecnie istniejącej sytuacji, w której partycypacja stowarzyszonych w spółdzielni mieszkaniowych kształtuje się na tak niskim poziomie.

## 4.2. Czynniki warunkujące zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej

Za pomocą badania dotyczącego czynników warunkujących zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej postanowiono zweryfikować hipotezę, iż jest ono wśród członków spółdzielni mieszkaniowych determinowane przez:

- wiek;
- płeć;
- wykształcenie;
- zatrudnienie;
- dochód;
- stan cywilny;
- liczbę posiadanych dzieci mieszkających wspólnie;
- liczbę osób w gospodarstwie domowym;
- ocenę stanu zdrowia;
- ocenę zadowolenia z działalności spółdzielni mieszkaniowej.

W metryczce badania kwestionariuszowego zawarte zostało pytanie pozwalające badanym członkom łódzkich spółdzielni mieszkaniowych na scharakteryzowanie każdego z powyższych czynników, prócz ostatniego. Pytanie na temat ostatniej determinanty dotyczącej zadowolenia z działalności spółdzielni mieszkaniowej zostało postawione w głównej części ankiety. Dane wykorzystane w dalszej analizie dodatkowo oczyszczono z rekordów, dla których respondenci nie udzielili odpowiedzi na dane pytanie, oraz dokonano ich agregacji w przypadku niektórych czynników. Dla każdego z elementów zostało sformułowane przypuszczenie,

w jaki sposób mógłby on warunkować zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej. Takie przypuszczenia wysnuto na podstawie dwóch informacji. Po pierwsze wykorzystania ICT, po drugie danych dotyczących ogólnych skłonności wyborczych poszczególnych grup obywateli.

Jeżeli chodzi o wiek badanych, to 13% respondentów było w wieku od 18 do 30 lat, 12% respondentów w wieku między 31 a 40 rokiem życia, 16% respondentów w wieku od 41 do 50 lat, 14% w wieku od 51 do 60 lat, natomiast 45% osób, które wypełniły i oddały kwestionariusz, miało więcej niż 61 lat. Można przypuszczać, iż zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej prawdopodobnie będzie malało wraz ze wzrostem wieku respondentów, co jest związane z założeniem, że młodsze osoby mają większą wiedzę na temat nowoczesnych technologii i są przyzwyczajone do ich używania w wielu aspektach swojego życia. Aczkolwiek w literaturze przedmiotu znaleźć można informacje, iż w wyniku wielu lat badań porównawczych nad uczestnictwem wyborczym przeprowadzonych w różnych państwach i odmiennych kontekstach politycznych stwierdzono, że osoby młodsze głosują rzadziej niż starsze<sup>2</sup>. W przypadku tego czynnika możemy zaobserwować wyraźną przewagę osób, które ukończyły 61 lat. Warto zaznaczyć, że wszyscy respondenci udzielili odpowiedzi na to pytanie. Parametr dla tego czynnika został nazwany „WIEK”. Dane zaprezentowano w tabeli 8.

**Tabela 8.** Podział respondentów ze względu na wiek (w %)

Wiek	18-30	31-40	41-50	51-60	61+
Liczba respondentów	13	12	16	14	45

**Źródło:** opracowanie własne.

W przypadku płci zaobserwować można nieznaczną przewagę liczby kobiet wśród respondentów, którzy wzięli udział w badaniu. Było to odpowiednio 57% kobiet i 43% mężczyzn. Wszyscy ankietowani udzielili odpowiedzi na pytanie. W przypadku tego czynnika można przypuszczać, iż kobiety – ponieważ głosują rzadziej niż mężczyźni<sup>3</sup> – będą wykazywać istotnie mniejsze zapotrzebowanie na narzędzia demokracji cyfrowej. Potwierdzenie tego stwierdzenia można uzyskać, analizując dane historyczne dotyczące partycypacji w wyborach parlamentarnych w Polsce w latach 1997, 2001, 2005 i 2007, udostępnione przez Polskie Generalne Studium Wyborcze. Dzięki nim możemy zaobserwować przewagę mężczyzn w wyborach we wszystkich analizowanych latach. Istotnie statystycznie różnice w uczestnictwie odnotowano w trzech z czterech analizowanych okresów, przy czym różnica

2 B. Michalak, J. Zbieranek, *Partycypacja wyborcza Polaków w wyborach do Parlamentu Europejskiego*, „Biuro Informacyjne Parlamentu Europejskiego w Polsce i Centrum Studiów Wyborczych Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu”, Toruń 2015, s. 29.

3 *Ibidem*, s. 29.

na korzyść mężczyzn wynosiła około 5–7%<sup>4</sup>. Parametr dla tego czynnika został nazwany „PŁEĆ”. Dane zostały zaprezentowane w tabeli 9.

**Tabela 9.** Podział respondentów ze względu na płeć (w %)

Płeć	Kobieta	Mężczyzna
Liczba respondentów	57	43

**Źródło:** opracowanie własne.

Jeżeli chodzi o wykształcenie, wśród respondentów znalazło się 2% osób z wykształceniem podstawowym, 31% z wykształceniem średnim, 12% osób z wykształceniem zawodowym oraz 55% osób z wykształceniem wyższym. Ani jedna osoba udzielająca odpowiedzi nie zadeklarowała swojego wykształcenia jako gimnazjalne. W tym przypadku można by sądzić, iż wzrost wykształcenia powinien implikować zwiększenie zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej. Takie założenie związane jest z przypuszczeniem, iż osoby z wyższym wykształceniem mają większą świadomość istotności procesów demokratycznych i ich znaczenia w zarządzaniu spółdzielniami mieszkaniowymi, a co za tym idzie wykazują większą chęć posiadania na nie wpływu. Przypuszczenia te są potwierdzone również badaniami, które można znaleźć w literaturze przedmiotu. Według nich osoby z wyższym wykształceniem są bardziej skłonne do głosowania<sup>5</sup>. Wszyscy respondenci udzielili odpowiedzi na to pytanie. Parametr dla tego czynnika został nazwany „WYKSZTAŁCENIE”. Dane zaprezentowane zostały w tabeli 10.

**Tabela 10.** Podział respondentów ze względu na wykształcenie (w %)

Wykształcenie	Podstawowe	Gimnazjalne	Średnie	Zawodowe	Wyższe
Liczba respondentów	2	0	31	12	55

**Źródło:** opracowanie własne.

Z racji tego, że: „Aktywni zawodowo to grupa osób reprezentujących realne zasoby pracy, bowiem do tej kategorii zaliczane są osoby, które są aktywne na rynku pracy i albo pracowały w momencie spisu (lub miały pracę) albo tej pracy aktywnie poszukiwały i były gotowe ją podjąć zaraz po znalezieniu”<sup>6</sup>, a w badaniu za czynnik warunkujący zapotrzebowanie uznano fakt, czy ktoś był zatrudniony w chwili wypełniania kwestionariusza czy też nie, zamiast nazwy „aktywność zawodowa”

4 M. Czeźnik, *Partycypacja wyborcza Polaków*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2009, s. 16.

5 B. Michałak, J. Zbieranek, *Partycypacja wyborcza Polaków...*, s. 29.

6 Główny Urząd Statystyczny, *Uwagi analityczne*, s. 3, [http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/lodz/AS-SETS\\_uwagi\\_analityczne\\_akt\\_ekonom.pdf](http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/lodz/AS-SETS_uwagi_analityczne_akt_ekonom.pdf) (dostęp: 01.03.2018).



przyjęto tutaj określenie „zatrudnienie”. W przypadku tego wskaźnika wśród badanych znalazło się 38% emerytów, 2% osób niepracujących, 5% rencistów, 52% pracujących oraz 3% emerytów, którzy nadal pracują. Na potrzeby dalszego badania przeprowadzona została agregacja danych. Utworzono dwie grupy – osób pracujących i niepracujących. Usunięto również rekordy, w których brak odpowiedzi na to pytanie. W ten sposób uzyskano informację, iż wśród respondentów znalazło się 45% osób, które nie pracują, oraz 55% takich, które pracują. 1% respondentów nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. Teoretycznie można przyjąć, iż osoby pracujące, ze względu na fakt, iż posiadają znacznie mniej wolnego czasu niż te, które nie pracują, powinny być bardziej zainteresowane korzystaniem z narzędzi demokracji cyfrowej. Parametr dla tego czynnika został nazwany „ZATRUDNIENIE”. Dane zaprezentowano w tabelach 11 oraz 12.

**Tabela 11.** Podział respondentów ze względu na zatrudnienie (w %)

Zatrudnienie	Emeryt	Niepracujący	Pracujący	Pracujący emeryt	Rencista	Brak odpowiedzi
<b>Liczba respondentów</b>	38	2	52	3	5	1

**Źródło:** opracowanie własne.

**Tabela 12.** Podział respondentów ze względu na zatrudnienie – dane zagregowane (w %)

Zatrudnienie	Niepracujący	Pracujący
<b>Liczba respondentów</b>	45	55

**Źródło:** opracowanie własne.

Kolejna informacja, którą badani mieli podać w metryczce kwestionariusza, dotyczyła stanu cywilnego. 19% respondentów przyznało się do kawalerstwa lub panieństwa, 13% zadeklarowało się jako osoby rozwiedzione, 14% jako wdowcy lub wdowy, natomiast 53% osób potwierdziło, iż aktualnie jest w związku małżeńskim. 2% respondentów nie odpowiedziało na to pytanie. Ponownie na potrzeby dalszego badania zagregowano uzyskane dane, grupując je na osoby, które obecnie są w związku małżeńskim lub też nie. W wyniku agregacji otrzymano informację, iż wśród respondentów znalazło się 46% osób niebędących w związku małżeńskim oraz 54% osób, które zadeklarowały, iż są w takim związku. Rekordy, dla których brak danych, zostały usunięte. W przypadku tego czynnika można przewidywać, iż osoby samotne, ze względu na większą ilość wolnego czasu, którego nie muszą poświęcać partnerom czy też rodzinie, prawdopodobnie będą wykazywały niższe zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi

demokracji cyfrowej. Dodatkowo zgodnie z badaniami dotyczącymi uczestnictwa wyborczego osoby samotne wykazują niższą tendencję do udziału w głosowaniach<sup>7</sup>. Parametr dla tego czynnika został nazwany „STAN CYWILNY”. Dane zaprezentowano w tabelach 13 oraz 14.

**Tabela 13.** Podział respondentów ze względu na stan cywilny (w %)

Stan cywilny	Kawaler/ Panna	Rozwiedziony/ Rozwiedziona	Wdowiec/ Wdowa	Żonaty/ Zamężna	Nieustalone
Liczba respondentów	19	13	14	53	2

**Źródło:** opracowanie własne.

**Tabela 14.** Podział respondentów ze względu na stan cywilny – dane zagregowane (w %)

Stan cywilny	Żonaty/Zamężna	Niebędący/Niebędąca w związku małżeńskim
Liczba respondentów	54	46

**Źródło:** opracowanie własne.

W kolejnym pytaniu respondenci mieli za zadanie określić ogólną liczbę osób mieszkających w ich gospodarstwie domowym. 1% osób zadeklarował, iż w ich gospodarstwie domowym nie ma żadnych mieszkańców. Odpowiedź taka może wynikać albo z niewłaściwego zrozumienia pytania, czego skutkiem są błędy popełnione przy wypełnianiu kwestionariusza, albo z faktu, iż w tych sytuacjach być może do spółdzielni mieszkaniowej nie została zgłoszona żadna osoba zamieszkująca dany lokal. W kolejnych przypadkach dane przedstawiono następująco: 28% respondentów odpowiedziało, że w ich gospodarstwie domowym mieszka jedna osoba, 41% przyznało, że są to dwie osoby, 16% wskazało trzy osoby, 10% poinformowało o czterech osobach, 2% o pięciu, natomiast poniżej 1% ankietowanych odpowiedziało, że jest to sześć osób. Przewidywany wpływ tego czynnika jest analogiczny jak w przypadku poprzedniego, tj. osoby, w których gospodarstwie domowym znajduje się więcej mieszkańców, prawdopodobnie będą miały mniej wolnego czasu, a co za tym idzie, wykażą większe zapotrzebowanie na narzędzia umożliwiające w odniesieniu do partycypacji ten czas zaoszczędzić. Parametr dla tego czynnika został nazwany „LICZBA OSÓB”. Dane zaprezentowano w tabeli 15.

<sup>7</sup> *Ibidem.*

**Tabela 15.** Podział respondentów ze względu na liczbę osób w gospodarstwie domowym (w %)

Liczba osób w gospodarstwie domowym	0	1	2	3	4	5	6	Brak odpowiedzi
Liczba respondentów	1	28	41	16	10	2	0,5	1

**Źródło:** opracowanie własne.

Kolejne pytanie zawarte w metryczce dotyczyło liczby dzieci mieszkających wspólnie w jednym gospodarstwie domowym. W odpowiedzi na to pytanie 68% osób zadeklarowało, iż nie posiada dzieci lub dzieci te już nie mieszkają z nimi. 17% respondentów odpowiedziało, iż ma jedno dziecko, 12% dwoje dzieci, 1% troje i poniżej 1% czworo. Około 1% ankietowanych nie udzielił odpowiedzi na to pytanie. I tutaj można przypuszczać, że osoby, które nie posiadają dzieci, prawdopodobnie będą wykazywały niższe zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej, ze względu na większą ilość wolnego czasu, podobnie jak w przypadku stanu cywilnego. Parametr dla tego czynnika został nazwany „DZIECI”. Dane zaprezentowano w tabeli 16.

**Tabela 16.** Podział respondentów ze względu na liczbę dzieci mieszkających wspólnie w jednym gospodarstwie domowym (w %)

Liczba dzieci mieszkających wspólnie w jednym gospodarstwie domowym	0	1	2	3	4	Brak odpowiedzi
Liczba respondentów	68	17	12	1	1	1

**Źródło:** opracowanie własne.

Następnie respondenci mieli określić orientacyjnie roczny dochód przypadający na ich gospodarstwo domowe w tysiącach polskich złotych. Osoby, które zarabiały do 20 tysięcy złotych, stanowiły 22% respondentów, ci, których zarobki mieściły się w przedziale 20–50 tysięcy złotych, tworzyli grupę 54%, zarobki w przedziale 50–100 tysięcy złotych zadeklarowało 16% respondentów, natomiast do zarobków powyżej 200 tysięcy złotych rocznie przyznał się niecały 1% badanych. W tym przypadku żadnej odpowiedzi nie udzieliło 3% badanych ankietowanych. Ponieważ przewidywany możliwy wpływ tego czynnika na potrzebę korzystania z narzędzi demokracji cyfrowej jest trudny do przewidzenia, określono go na podstawie danych dotyczących uczestnictwa wyborczego, według których osoby o niskim statusie ekonomicznym głosują rządziej<sup>8</sup>. Parametr dla tego czynnika został nazwany „DOCHODY”. Dane zaprezentowano w tabeli 17.

8 B. Michalak, J. Zbieranek, *Partycypacja wyborcza Polaków...*, s. 29.

**Tabela 17.** Podział respondentów ze względu na dochód w gospodarstwie domowym w tysiącach złotych (w %)

Wysokość zarobków w ciągu roku	Do 20 tysięcy złotych	20-50 tysięcy złotych	50-100 tysięcy złotych	100-200 tysięcy złotych	Powyżej 200	Brak odpowiedzi
Liczba respondentów	22	54	16	4	1	3

**Źródło:** opracowanie własne.

Ostatnie pytanie zawarte w metryczce dotyczyło stanu zdrowia. Ze względu na fakt, iż stan zdrowia jest daną wrażliwą, a ponadto należałoby zdefiniować medyczne uwarunkowania mogące określić, jak w sposób jednoznaczny taki stan mierzyć, postanowiono zapytać o subiektywne odczucia samych badanych. W związku z tym należałoby doprecyzować, iż w tym przypadku czynnikiem warunkującym zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej nie tyle jest stan zdrowia w sensie stricte medycznym, ile są to bardziej ogólnie rozumiane odczucia i samoświadomość samych badanych. Ponadto, uwzględniając, że respondentom trudno byłoby określić swój stan zdrowia w sposób gradacyjny, postanowiono zapytać wprost, czy respondenci oceniają swoją kondycję jako dobrą czy złą. 80% osób oceniło swój stan zdrowia jako dobry, 19% jako zły, natomiast 1% nie zdecydował się udzielić odpowiedzi na to pytanie. Można przypuszczać, iż z jednej strony osoby o złym stanie zdrowia byłyby bardziej zainteresowane możliwością korzystania z narzędzi demokracji cyfrowej, ponieważ umożliwiają one uczestnictwo w aktywnościach demokratycznych, w których problemy zdrowotne mogą stanowić przeszkodę. Z drugiej strony – z racji tego, że badane były subiektywne odczucia, a nie realny stan zdrowia respondentów – osoby, które oceniły swoją kondycję jako złą z powodu odczuwanych dolegliwości, mogą jednocześnie wykazywać niechęć do jakichkolwiek nowych aktywności i inicjatyw. Parametr dla tego czynnika został nazwany „STAN ZDROWIA”. Dane zaprezentowano w tabeli 18.

**Tabela 18.** Podział respondentów ze względu na ocenę stanu zdrowia (w %)

Stan zdrowia	Dobry	Zły	Brak odpowiedzi
Liczba respondentów	80	19	1

**Źródło:** opracowanie własne.

Dodatkowo w głównej części kwestionariusza poproszono respondentów o subiektywną ocenę zadowolenia z działalności spółdzielni mieszkaniowej, której są członkami. 18% ankietowanych potwierdziło zadowolenie z takiej działalności, 43% przyznało się do względnego zadowolenia, 22% nie było w stanie określić, czy

w ich ocenie spółdzielnia funkcjonuje dobrze czy źle, 13% respondentów zadeklarowało, iż są raczej niezadowoleni z działalności swojej spółdzielni, natomiast 5% wyraziło niezadowolenie. Wszystkie osoby udzieliły odpowiedzi na to pytanie. Zweryfikowanie, czy czynnik ten wpływa na zapotrzebowanie, może pomóc w sprawdzeniu teorii, iż większe zaangażowanie w demokrację bezpośrednią może wynikać z niezadowolenia z pracy organów przedstawicielskich, o którym to poglądzie wspomniano we wstępie niniejszej pracy<sup>9</sup>. Tak więc teoretycznie wraz ze spadkiem zadowolenia z działalności spółdzielni mieszkaniowej powinno rosnąć zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej. Parametr dla tego czynnika został nazwany „ZADOWOLENIE”. Dane zaprezentowano w tabeli 19.

**Tabela 19.** Podział respondentów ze względu na zadowolenie z działalności swojej spółdzielni mieszkaniowej (w %)

Poziom zadowolenia	Tak	Raczej tak	Ani tak, ani nie	Raczej nie	Nie
Liczba respondentów	18	43	22	13	5

**Źródło:** opracowanie własne.

### 4.3. Wykorzystanie i ocena dostępnych narzędzi demokracji cyfrowej

W głównej części kwestionariusza zadano pytania dotyczące zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej. Zostały one podzielone na sześć obszarów wynikających bezpośrednio z zaproponowanego we wcześniejszym rozdziale pracy modelu demokracji cyfrowej. Na każdej z płaszczyzn: informowania, konsultowania oraz podań, a także uczestnictwa, wyszczególnione zostały dwa obszary zależne od tego, czy inicjatorem jest członek spółdzielni czy też sama spółdzielnia mieszkaniowa. W związku z tym na pierwszej płaszczyźnie znalazł się obszar pozyskiwania informacji oraz biuletynów/newsletterów, na drugiej obszar podań oraz konsultacji, a na trzeciej biernego oraz aktywnego uczestnictwa. Dodatkowo w przypadku dwóch pierwszych płaszczyzn rozróżniono spośród respondentów tych, którzy kiedykolwiek korzystali z narzędzi w danym obszarze – im umożliwiono ocenę we własnej spółdzielni mieszkaniowej – oraz tych, którzy nie mieli nigdy takiej okazji – ich zapytano w dalszej kolejności o zapotrzebowanie na tego typu narzędzia.

9 S. Coleman, J. Götze, *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*, Hansard Society, Londyn 2002, s. 5.

Tak więc w pierwszym pytaniu kwestionariusza dotyczącego zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej sprawdzono, czy respondenci pozyskiwali informacje na temat działań spółdzielni mieszkaniowej drogą elektroniczną, na przykład poprzez stronę internetową, bazy danych czy chociażby połączenie telefoniczne. W przypadku tej czynności najwięcej respondentów, bo aż 38%, odpowiedziało pozytywnie. Kolejne pytanie dotyczyło otrzymywania biuletynów lub informacji o działalności spółdzielni drogą elektroniczną, na przykład za pośrednictwem newsletterów, SMS-ów z informacjami o zebraniu rady itp. Następnie postawione zostało pytanie sprawdzające, czy ankietowani składali podania lub pisma do spółdzielni mieszkaniowej drogą elektroniczną, na przykład poprzez pocztę e-mail czy też stronę internetową. Tutaj również, podobnie jak w przypadku poprzedniego pytania, liczba osób, które odpowiedziały negatywnie, przewyższała liczbę osób, które kiedykolwiek korzystały z takiej możliwości. W ostatnim pytaniu z tej serii postanowiono zweryfikować, czy badani brali udział w konsultacjach dotyczących działań prowadzonych przez spółdzielnię mieszkaniową udostępnionych drogą elektroniczną, na przykład poprzez fora, ankiety internetowe, ankiety telefoniczne itp. W tym przypadku tylko 7% respondentów zadeklarowało, iż skorzystało z takiej możliwości. Podsumowanie znajduje się w tabeli 20.

**Tabela 20.** Wykorzystanie narzędzi demokracji cyfrowej przez członków badanych spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi (w %)

Odpowiedź	Informacje	Biuletyny	Podania	Konsultacje
TAK	38	5	8	7
NIE	62	95	92	93

**Źródło:** opracowanie własne.

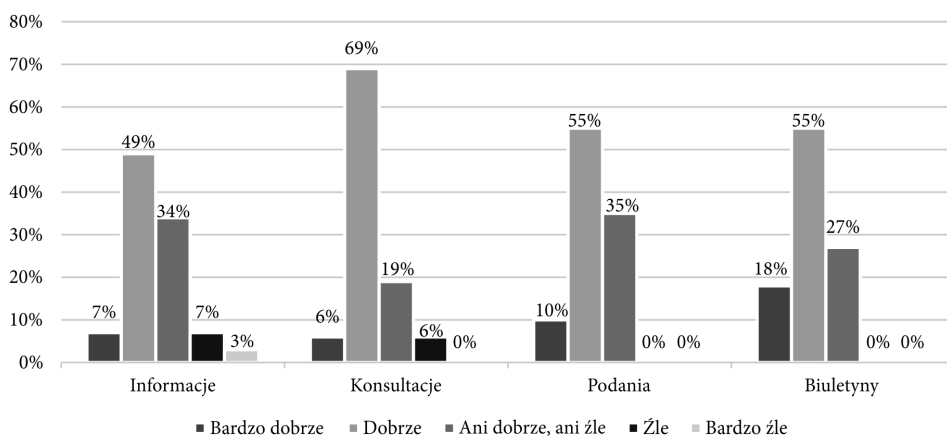
Osoby, które odpowiedziały pozytywnie na powyższe pytania, zostały ponadto zapytane, w jaki sposób oceniają takie możliwości we własnej spółdzielni mieszkaniowej. W przypadku pozyskiwania informacji na temat działań spółdzielni mieszkaniowej drogą elektroniczną 7% respondentów oceniło tę metodę jako bardzo dobrą, niecała połowa, bo 49%, oceniła ją jako dobrą, 34% nie potrafiło określić, czy jest ona dobra lub zła, natomiast według opinii 10% ankietowanych okazała się zła, w tym 3% oceniło ją jako bardzo złą.

W przypadku konsultacji wśród osób, które odpowiedziały pozytywnie, 6% oceniło taką możliwość oferowaną przez swoją spółdzielnię mieszkaniową jako bardzo dobrą, 69% oceniło ją jako dobrą, 19% nie było w stanie stwierdzić, czy uznaje ją za dobrą lub złą, i tylko według opinii 6% ta metoda okazała się złą. W tym przypadku ani jeden respondent nie ocenił tej możliwości jako bardzo złą.

Wśród ankietowanych, którzy pozytywnie odpowiedzieli na pytanie o to, czy składali podania lub pisma do spółdzielni mieszkaniowej drogą elektroniczną,

10% respondentów oceniło bardzo dobrze ten sposób dostarczania dokumentów, 55% dobrze, a 35% nie było w stanie wyrazić ani dobrej, ani złej opinii. Przy tym pytaniu nikt nie ocenił źle takiej możliwości.

W ostatnim przypadku wśród osób, które kiedykolwiek otrzymywały newslettery bądź biuletyny informujące o działalności spółdzielni mieszkaniowej, 18% ankietowanych oceniło taką możliwość bardzo dobrze, 55% dobrze, 27% zaś nie było w stanie wyrazić ani pozytywnej, ani negatywnej opinii. Podobnie jak w poprzednim przypadku nikt nie ocenił źle takiej możliwości. Szczegółowe dane znajdują się na rysunku 8.



**Rysunek 8.** Ocena wykorzystywanych narzędzi demokracji cyfrowej przez członków badanych spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi

**Źródło:** opracowanie własne.

## 4.4. Zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej

Jak zostało już wspomniane, do weryfikacji hipotezy wykorzystane zostały dane uzyskane wyłącznie od respondentów, którzy zadeklarowali, iż nigdy wcześniej nie korzystali ze wskazanych narzędzi demokracji cyfrowej. Wśród nich z możliwości pozyskania informacji chciałoby skorzystać 54% osób, chęć możliwości wzięcia udziału w konsultacjach prowadzonych przez spółdzielnię mieszkaniową przy pomocy narzędzi demokracji cyfrowej zadeklarowało 58%, z możliwości składania podań drogą elektroniczną chętnie skorzystałoby 57% badanych, którzy nigdy wcześniej tego nie robili, a otrzymywać biuletyny chciałoby 53% ankietowanych. Jeśli chodzi o uczestnictwo i aktywne uczestnictwo taką chęć wyraziło odpowiednio 53% i 54% badanych. Co ciekawe, około 60% respondentów uznało, iż dwie

ostatnie możliwości są potrzebne. Patrząc na otrzymane dane, można zauważyć, iż liczba osób chcących skorzystać z narzędzi demokracji cyfrowej i takich, którzy nie chcieliby z takiej szansy skorzystać, oscyluje w okolicach 50%, przy czym dostrzegalna jest przewaga tej pierwszej grupy. Szczegółowe dane znajdują się w tabeli 21.

**Tabela 21.** Chęć skorzystania z narzędzi demokracji cyfrowej przez członków badanych spółdzielni mieszkaniowych (w %)

Odpowiedź	Informacje	Biuletyny	Podania	Konsultacje	Bierne uczestnictwo	Aktywne uczestnictwo
TAK	54	58	57	58	53	54
NIE	46	42	43	42	46	45

**Źródło:** opracowanie własne.

Jako metodę badawczą wybrano modele zmiennych jakościowych dwumianowych. Są one jednymi z najpopularniejszych w zastosowaniach wśród zmiennych o charakterze jakościowym, służą bowiem do przedstawiania dychotomicznych wyborów typu tak–nie<sup>10</sup>.

W przypadku modeli dwumianowych ich istota polega na tym, iż zmienna zależna, nazywana zmienną dwumianową lub dychotomiczną, przyjmuje dwie wartości. W omawianym badaniu dla członków spółdzielni, którzy nie korzystali nigdy z możliwości, jakie oferują narzędzia demokracji cyfrowej w danym obszarze, i nie chcieliby ich wykorzystać, tą wartością będzie 0, natomiast 1 dla tych, którzy z takiej możliwości by skorzystali.

Istnieją dwa główne podejścia do interpretowania modeli zmiennych jakościowych – interpretacja skłonnościowa oraz użytecznościowa<sup>11</sup>. W interpretacji skłonnościowej przedmiotem modelowania jest zmienna nieobserwowalna  $y^*$ , która przyjmuje wartości ze zbioru liczb rzeczywistych. Zmienna taka reprezentuje skłonność do podejmowania decyzji i przyjmuje postać:

$$y_i^* = x_i \alpha + \varepsilon_i \quad (1)$$

W przedstawionym równaniu  $i = 1, \dots, I$ , gdzie  $\varepsilon$  jest nieobserwowalnym składnikiem losowym o zerowej wartości oczekiwanej i stałej wariancji<sup>12</sup>. Jeżeli skłonność,

<sup>10</sup> M. Gruszczyński, *Mikroekonometria*, Wolters Kluwer, Warszawa 2012, s. 71.

<sup>11</sup> *Ibidem*.

<sup>12</sup> K. Korczak, W. Grabowski, *Kto korzysta z internetowych usług medycznych w Polsce*, [w:] J. Goliński, A. Kobyliński, A. Sobczak (red.), *Technologie informatyczne w administracji publicznej i służbie zdrowia*, Monografie i Opracowania, Wydawnictwo Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2010, s. 120.



o której mowa, jest dodatnia, to  $y = 1$ , jeżeli natomiast  $y_i^* \leq 0$ , obserwujemy  $y = 0$ <sup>13</sup>. Z kolei interpretacja użytecznościowa zakłada, iż każdy, kto dokonuje wyboru, czyni to w sposób racjonalny, by zmaksymalizować użyteczność podjętej decyzji.

W przypadku badania skłonności do korzystania z wybranych narzędzi demokracji cyfrowej zakłada się, iż składnik losowy może pochodzić z rozkładu normalnego lub logistycznego. W pierwszej sytuacji mamy do czynienia z modelem probitowym, natomiast w drugiej z modelem logitowym. Wyniki w zakresie testowania normalności rozkładu składnika losowego wskazały, że nie ma podstaw do odrzucenia hipotezy zerowej o jego normalności. Wartości statystyki chi-kwadrat okazały się niskie w każdym z analizowanych przypadków. Wysokie wartości granicznych poziomów istotności sprawiły zatem, że nie było podłoża do odrzucenia hipotezy zerowej. Dlatego też stosowanie modelu probitowego było w tej sytuacji uzasadnione. Dodatkowo wyższy stopień dopasowania modelu do danych w przypadku probitu jest argumentem na rzecz wykorzystania tego właśnie modelu.

Jako zmienne zależne zdefiniowane zostały obszary oddziaływania demokracji cyfrowej omówione w poprzednim podrozdziale, nazwane odpowiednio: „INFORMACJE”, „BIULETYNY”, „KONSULTACJE”, „PODANIA”, „BIERNE UCZESTNICTWO”, „AKTYWNE UCZESTNICTWO”.

Dzięki oszacowaniu parametrów równania zmiennych dwumianowych możliwe było uzyskanie odpowiedzi na pytanie, który ze zdefiniowanych czynników może warunkować zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej przez członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych. Szczegółowe wyniki estymacji parametrów poszczególnych modeli zostały umieszczone w załącznikach. Wykazano przy tym zróżnicowanie determinant dla poszczególnych obszarów.

Zatem w przypadku obszaru poszukiwania i pozyskiwania informacji istotnymi czynnikami okazały się: zatrudnienie, stan cywilny oraz stan zdrowia. Dla pierwszego wskaźnika uzyskano dodatni współczynnik na poziomie 2,911, co oznacza, iż osoby pracujące wykazują większe zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej niż te, które określiły swój status jako emeryt, rencista lub osoba niepracująca. Efekt krańcowy dla średnich wartości zmiennych objaśniających dla tego przypadku wynosi 0,279 i wskazuje, że prawdopodobieństwo chęci skorzystania z narzędzi demokracji cyfrowej wśród pracujących jest średnio o 28% wyższe niż w przypadku osób niezatrudnionych. Potwierdziło się zatem teoretyczne założenie przyjęte we wcześniejszych rozdziałach. Jeśli chodzi o stan cywilny, uzyskano dodatni współczynnik równy 2,837 i efekt krańcowy równy 0,254, co z kolei oznacza, iż osoby zamężne lub żonate wykazują większe zainteresowanie narzędziami demokracji cyfrowej w tym obszarze. Prawdopodobieństwo, że będą

---

13 M. Gruszczynski, *Mikroekonometria...*, s. 74.

chciały one skorzystać z takich narzędzi, jest średnio o 25% wyższe niż u osób, które nie są w związku małżeńskim. Ponownie i dla tego czynnika potwierdziło się przypuszczenie co do jego możliwego wpływu na potrzebę korzystania z narzędzi demokracji cyfrowej. W przypadku ostatniego istotnego wskaźnika, jakim jest stan zdrowia, współczynnik wyniósł 2,685, a efekt krańcowy 0,332, co świadczy o tym, iż osoby oceniające swój stan zdrowia jako dobry wykazują większe zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej, a prawdopodobieństwo, że będą chciały z nich skorzystać, jest większe średnio o 32% niż u osób, które oceniły swoją kondycję jako złą. Nie sprawdziło się zatem przypuszczenie, iż osoby z problemami zdrowotnymi będą bardziej zainteresowane możliwościami, jakie oferują narzędzia demokracji cyfrowej. Przyczyny takiego stanu rzeczy można upatrywać w fakcie, że badane były subiektywne odczucia, a nie realny stan zdrowia respondentów. Osoby, które oceniły swój stan zdrowia jako zły, z powodu odczuwanych dolegliwości mogą jednocześnie wykazywać niechęć do jakichkolwiek nowych aktywności i inicjatyw.

W kolejnym obszarze, dotyczącym zapotrzebowania na otrzymywanie bieżących informacji od spółdzielni mieszkaniowej w postaci na przykład biuletynów, istotne okazały się trzy czynniki: poziom wykształcenia, wysokość dochodów oraz stan zdrowia, które uzyskały odpowiednio współczynnik na poziomie 1,987, 1,731 oraz 3,170, a efekt krańcowy na poziomie 0,069, 0,087 i 0,304. Prawdziwe są zatem przypuszczenia, iż przynajmniej w tym obszarze wraz ze wzrostem wykształcenia zwiększa się zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej, a prawdopodobieństwo skorzystania z oferowanych możliwości wzrasta średnio o 7%. Zgodnie z wynikami badania okazało się również, że im wyższe dochody zadeklarował respondent, tym większe wykazał zapotrzebowanie na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej. W tym przypadku każdy wzrost poziomu dochodów zwiększa prawdopodobieństwo średnio o 9%. Potwierdziły się zatem wyniki badań opisanych w literaturze przedmiotu wskazujące, iż osoby o niskim statusie ekonomicznym okazują mniejsze zainteresowanie partycypacją. Podobnie jak w poprzednim obszarze, silniejszą potrzebę korzystania z takich narzędzi przejawiały również osoby, które oceniły swój stan zdrowia jako dobry. Prawdopodobieństwo, iż będą chciały one skorzystać z możliwości oferowanych w tym obszarze, jest większe średnio o 30% niż u osób oceniających swój stan zdrowia jako zły.

Na następny obszar związany z możliwością konsultowania istotny wpływ okazały się mieć dwa czynniki: stan cywilny i stan zdrowia. W przypadku stanu cywilnego po raz kolejny osoby, które zadeklarowały, iż są zamężne lub żonate, przejawiały większe zapotrzebowanie na narzędzia demokracji cyfrowej, o czym świadczy współczynnik wynoszący 1,962. Z kolei efekt krańcowy na poziomie 0,135 oznacza, że w przypadku takich osób prawdopodobieństwo, iż wykażą zapotrzebowanie, jest średnio o 25% wyższe niż u osób niebędących w związku małżeńskim. Osoby, które oceniły swój stan zdrowia jako dobry, także tym razem przejawiały

większą potrzebę używania narzędzi demokracji cyfrowej i prawdopodobieństwo w ich przypadku jest większe średnio o 33%.

Jeśli chodzi o możliwość składania podań drogą elektroniczną, pierwszy raz istotnym czynnikiem stał się wiek respondentów. Ponieważ współczynnik  $z$  jest ujemny, a efekt krańcowy wynosi  $-0,061$ , okazało się, iż w przypadku tego obszaru wraz ze wzrostem wieku maleje średnio o 6% prawdopodobieństwo, że pojawi się zapotrzebowanie na możliwość korzystania z narzędzi demokracji cyfrowej. Dodatkowo istotnymi czynnikami w tej sferze okazały się wykształcenie, dochody, stan cywilny oraz stan zdrowia. Analogicznie i w tym wypadku wzrost wykształcenia oraz dochodów skutkuje zwiększeniem zainteresowania narzędziami demokracji cyfrowej. Wysoki poziom dochodów zwiększa prawdopodobieństwo chęci skorzystania z takich narzędzi średnio o 10%. Z kolei w przypadku wykształcenia jest to średnio 6%. Również i tym razem osoby pozostające w związku małżeńskim oraz określające swój stan zdrowia jako dobry przejawiały większe zainteresowanie takimi narzędziami. Dla tych czynników prawdopodobieństwo jest wyższe średnio o 14% i 17%.

Przedostatnim badanym obszarem była możliwość biernego uczestnictwa w wydarzeniach odbywających się w spółdzielni. W przypadku narzędzi demokracji cyfrowej umożliwiających tego typu aktywność istotnym czynnikiem wpływającym na zainteresowanie okazał się wyłącznie stan zdrowia, przy czym osoby określające go jako dobry przejawiały istotnie większe zapotrzebowanie, a prawdopodobieństwo w ich przypadku jest wyższe o 28%.

Jednakże jeżeli do wyżej wspomnianych narzędzi wykorzystywanych w biernym uczestnictwie dodamy te, które umożliwiają aktywne uczestniczenie z możliwością na przykład brania udziału w głosowaniach, to oprócz czynnika, jakim jest ocena stanu zdrowia, gdzie efekt krańcowy wyniósł  $0,264$ , pojawią się kolejne istotne czynniki, mianowicie poziom dochodów oraz stan cywilny. W przypadku pierwszego efekt krańcowy wyniósł  $0,1$ , natomiast drugiego  $0,116$ . Oznacza to, iż wraz ze wzrostem dochodów o jeden poziom wzrasta o 10% prawdopodobieństwo, iż zostanie wykazane zapotrzebowanie na możliwość korzystania z narzędzi demokracji cyfrowej. Również i w tym obszarze osoby zamężne lub żonate przejawiały większe zainteresowanie narzędziami demokracji cyfrowej, a prawdopodobieństwo dla tego czynnika jest wyższe o 12%.

Wszystkie rezultaty otrzymane w wyniku szacowania parametrów równania dwumianowego zostały przedstawione w tabeli 22.

**Tabela 22.** Rezultaty otrzymane w wyniku szacowania parametrów równania dwumianowego

		INFORMACJE	BIULETYNY	KONSULTACJE	PODANIA	BIERNE UCZESTNICTWO	AKTYWNE UCZESTNICTWO
<b>McFadden R-kwadrat</b>		0,18203	0,092029	0,058501	0,098206	0,034878	0,063262
<b>Zadowolenie</b>	Z						
	Efekt krańcowy						
<b>Wiek</b>	Z				-2,295		
	Efekt krańcowy				-0,061		
<b>Płeć</b>	Z						
	Efekt krańcowy						
<b>Wykształcenie</b>	Z		1,947		1,687		
	Efekt krańcowy		0,069		0,062		
<b>Zatrudnienie</b>	Z	2,911					
	Efekt krańcowy	0,279					
<b>Dochody</b>	Z		1,731		1,885		2,118
	Efekt krańcowy		0,087		0,098		0,100
<b>Stan cywilny</b>	Z	2,837		1,962	1,918		1,678
	Efekt krańcowy	0,254		0,135	0,141		0,116
<b>Dzieci</b>	Z						
	Efekt krańcowy						
<b>Liczba osób</b>	Z						
	Efekt krańcowy						
<b>Stan zdrowia</b>	Z	2,685	3,170	3,717	1,748	3,323	2,888
	Efekt krańcowy	0,332	0,304	0,327	0,174	0,277	0,264

**Źródło:** opracowanie własne.



## Rozdział 5

# **Propozycja rozwiązania ICT wspomagającego partycypację członków w zarządzaniu spółdzielnią mieszkaniową**

### **5.1. Przegląd istniejących rozwiązań informatycznych wspomagających zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi**

W pracy dokonano przeglądu 11 dostępnych na rynku rozwiązań informatycznych wspomagających zarządzanie wspólnotami oraz spółdzielniami mieszkaniowymi:

- Admireo;
- Sułtan;
- IAN;
- Wirtualne Osiedle;
- AS program do Administrowania zasobami i rozliczania Sprzedaży;
- PerseusWM – dla zarządców nieruchomości;
- Weles3 – program dla zarządców wspólnot mieszkaniowych;
- TelkomBud Nieruchomości;
- Lokale;
- Tristan;
- Wspólnoty mieszkaniowe & FK BazaN.

W pierwszej kolejności przedstawiony został opis każdego z systemów pochodzący ze strony internetowej producenta danego oprogramowania. Ponieważ główny przedmiot zainteresowania, wokół którego skupiona jest niniejsza praca, stanowi demokracja cyfrowa, za istotę porównania uznany został przegląd narzędzi z tego właśnie obszaru, zaimplementowanych w każdym z analizowanych

systemów. By uzyskać pełną wiedzę na ich temat, przeprowadzone zostały również wywiady telefoniczne z każdym z producentów owych systemów. Podsumowanie zebrane zostało w postaci trzech tabel dotyczących narzędzi zdefiniowanych w obrębie każdego obszaru wcześniej stworzonego w ramach modelu demokracji cyfrowej w spółdzielniach mieszkaniowych. Jako że większość z porównywanych systemów ma za zadanie wspierać również wspólnoty mieszkaniowe, w części z nich wprowadzone zostały także rozwiązania z obszaru aktywnego uczestnictwa.

Pierwszy z porównywanych systemów ma nazwę *Admireo* i jest dostępny przez stronę internetową. Jako jeden z niewielu nie posiada budowy modułowej, co oznacza, iż wszystkie jego funkcjonalności są dostarczane jako całość. System obsługuje pracowników firm administrujących, zarządy wspólnot, właścicieli, firmy współpracujące, dostawców mediów oraz innych uczestników procesów, których można samodzielnie zdefiniować. System umożliwia między innymi zgłoszenia online awarii, konserwacji oraz wszelkich napraw, a także problemów technicznych. Dodatkowo zaimplementowane zostały funkcjonalności automatycznych powiadomień członków wspólnoty czy spółdzielni mieszkaniowej o istotnych wydarzeniach, głosowanie online wraz z obsługą głosowania poprzez udziały częściowe, dostęp do archiwalnych wydarzeń i dokumentów czy też mobilne głosowanie uchwał online. System ten kierowany jest przede wszystkim do zarządców wspólnot mieszkaniowych. Jak napisano na stronie internetowej, powstał w ramach projektu współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w zakresie Programu Operacyjnego *Innowacyjna Gospodarka*<sup>1</sup>.

Kolejny system – *Sułtan* – pracuje w oparciu o serwer Microsoft Windows<sup>2</sup> i bazy danych MSSQL<sup>3</sup> lub Oracle<sup>4</sup>. Praca zdalna poprzez wykorzystanie Internetu w rozproszonych lokalizacjach możliwa jest dzięki technologiom terminalowym. System jest modułowy i jak informuje producent, zapewnia elastyczny sposób kreowania opisu zasobów, zarówno w części finansowo-księgowej, jak i technicznej, uniwersalny sposób rozliczania mediów, automatyczne rozliczanie kosztów dla każdego składnika obciążeń lokalu, a także prowadzenie wszystkich parametrów w systemie z pełną historią i bardzo łatwym dostępem do danych archiwalnych. Jeden z modułów systemu umożliwia lokatorom wgląd do portalu poprzez stronę internetową<sup>5</sup>.

Kolejny system nosi nazwę *IAN* – Interaktywna Administracja Nieruchomości. Jak zapewnia producent, jest to nowoczesne oprogramowanie pozwalające na zautomatyzowanie procesów związanych z utrzymaniem budynków i ich

1 <http://www.admireo.pl> (dostęp: 11.02.2018).

2 Zobacz również: J. Krause, *Mastering Windows Server 2016*, Packt Publishing, Birmingham 2016.

3 Zobacz również: R. Mistry, S. Misner, *Introducing Microsoft SQL Server 2012*, Microsoft Press, 2012.

4 Zobacz również: Oracle, *Oracle Database SQL Reference*, [https://docs.oracle.com/cd/B19306\\_01/server.102/b14200.pdf](https://docs.oracle.com/cd/B19306_01/server.102/b14200.pdf) (dostęp: 11.02.2018).

5 <http://www.sultan.api-link.pl> (dostęp: 11.02.2018).

administrowaniem. IAN łączy cechy prostych i intuicyjnych programów z rozbudowanymi systemami korporacyjnymi. Zarządca ma wgląd do wszystkich informacji z dowolnego urządzenia i w każdym miejscu. Program znajduje się w chmurze internetowej, a dostęp do niego jest możliwy przez stronę internetową. Użytkownik ma do dyspozycji osiemnaście podstawowych modułów: „Organizer”, „Biuro (poczta e-mail)”, „Sprawy bieżące”, „Korespondencja”, „Inwentaryzacja”, „Dokumentacja techniczna”, „Nadzór”, „Lokale i powierzchnie”, „Liczniki lokale”, „Uchwały i zebrania”, „Umowy”, „Moduł ofertowy”, „Raporty”, „Mapa”, „Galeria”, „Repozytorium”, „Firmy” oraz „Profil”. System powstał w ramach projektu „Prace badawczo-rozwojowe nad narzędziem wspierającym zarządzanie nieruchomościami wielolokalowymi” w zakresie Działania 1.1 Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014–2020<sup>6</sup> współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego<sup>7</sup>.

Kolejny system to Wirtualne Osiedle. Zgodnie z informacjami umieszczonymi na stronie internetowej program ten przeznaczony jest w głównej mierze dla wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych w celach rozliczeniowych mieszkańców bądź najemców. System bazuje na współczesnych potrzebach komunikacji drogą internetową. Dzięki niemu mieszkańcy mają dostęp do swoich danych bez konieczności kontaktu z administratorem: widoczne są salda, ogłoszenia, naliczenia, pomiary. Jak podaje producent, w programie zaimplementowana została możliwość głosowania online, a także wprowadzania odczytów liczników. Korzystanie z systemu odbywa się za pośrednictwem strony internetowej<sup>8</sup>. Wirtualne Osiedle powstało w zakresie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach RPO WL na lata 2007–2013<sup>9</sup>.

Kolejny z systemów to stworzony przez firmę Inwestprojekt program o nazwie AS – program do Administrowania zasobami i rozliczania Sprzedaży. Jak informuje producent, to program pracujący w środowisku Microsoft Windows w wersji XP, Vista, 7 oraz 8. Oprogramowanie przeznaczone jest dla wszystkich podmiotów zajmujących się zarządzaniem i administrowaniem zasobami, na przykład zarządców wspólnot i zasobów komunalnych, zarządców nieruchomości komercyjnych, deweloperów, spółdzielni mieszkaniowych i towarzystw budownictwa społecznego. Program składa się z kilkunastu modułów, w tym między innymi podstawowego, umożliwiającego ewidencję zasobów i kontrahentów, „Liczniki”, „Windykacje wewnętrzne (ugody) i sądowe”, „Faktury”, „Noty odsetkowe”, „Dodatki mieszkaniowe”, „Wyciągi bankowe”, „Wspólnoty”, „Członkowie”, „Właściciele”, „Wkłady”, „Dokumentacja

6 Zobacz również: Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, *Działanie 1.1*, <http://www.ncbr.gov.pl/fundusze-europejskie/poir/konkursy/dzialanie-11/> (dostęp: 11.02.2018).

7 <http://www.atlanti.pl> (dostęp: 11.02.2018).

8 <http://www.wirtualneosiedle.pl> (dostęp: 11.02.2018).

9 Zobacz również: RPO, *Województwo Lubelskie na lata 2007–2013*, <http://www.npf.rpo.lubelskie.pl/front/page/get/52/> (dostęp: 11.02.2018).



graficzna zasobów”, „Remonty”, „Przeglądy”, „Rejestr pism”, „Drukarka Fiskalna”, „Wysyłanie e-maili”, „Kojarzenie uznań z obciążeniami”, „Umowy” czy też „iAS” – moduł, który umożliwia dostęp do systemu za pomocą strony internetowej i w ramach którego dostępne są między innymi moduły „iGłosowanie” oraz „iMedia”<sup>10</sup>.

Kolejnym oprogramowaniem jest PerseusWM. Jak deklaruje producent, jest to oprogramowanie przeznaczone dla firm zarządzających nieruchomościami i wspólnot mieszkaniowych. Program zapewnia kompleksową obsługę księgowo-rozliczeniową: naliczenie opłat, księgowanie opłat z pełnym udziałem rozliczeniowym (upomnienia, odsetki) oraz automatyczne dzielenie kosztów na wspólnoty, budynek lub lokal. System umożliwia pełną analizę płatności, kosztów oraz wyliczenie podatków<sup>11</sup>.

Kolejnym programem tego typu jest Weles3. Oprogramowanie to, jak podaje przedsiębiorstwo zajmujące się jego tworzeniem, dostępne jest na platformie internetowej od 2008 roku. Weles3 dostarcza w jednym pakiecie komplet narzędzi potrzebnych do zarządzania nieruchomościami, w tym naliczenia i rozliczenia, korekty, system księgowy, a także daje możliwość komunikacji z właścicielami lokali. Właściciele mają dostęp do e-kartoteki oraz aplikacje na telefony Android i iOS. Ponadto mogą otrzymywać od zarządcy zarówno maile, jak i krótkie wiadomości tekstowe, które są wysyłane bezpośrednio z systemu. Co więcej, zaimplementowana funkcjonalność komunikacji jest dwukierunkowa, gdyż właściciele mogą kontaktować się z zarządcą przy użyciu funkcji zgłoszeń, forum czy tak zwanych mrugnięć, czyli szybkich informacji dotyczących problemów, a także za pomocą skanowania kodów kreskowych za pośrednictwem aplikacji mobilnej<sup>12</sup>.

Ósmym przykładowym programem przeznaczonym do zarządzania nieruchomościami jest TelekomBud Nieruchomości. Zgodnie z informacją od producenta program został zbudowany w oparciu o architekturę klient-serwer<sup>13</sup> i umożliwia zdalną pracę w następujących konfiguracjach: jednostanowiskowej, w sieci lokalnej oraz przez Internet. System ten pozwala w prosty i intuicyjny sposób rozliczać nieruchomości z naliczonych opłat wynajmu oraz kosztów eksploatacyjnych. Oprogramowanie stworzono z myślą o nieruchomościach komercyjnych, nieruchomościach prywatnych, spółdzielniach i wspólnotach mieszkaniowych. Według informacji zawartych na stronie internetowej program składa się z następujących funkcjonalności: ewidencja nieruchomości, wyposażenie nieruchomości, wymagania i terminy, książka obiektu budowlanego, umowy najmu nieruchomości, umowy dotyczące eksploatacji nieruchomości, liczniki, rozliczanie najmu nieruchomości, rozliczanie eksploatacji, e-kartoteka, serwis nieruchomości, grunty oraz raporty<sup>14</sup>.

10 <http://www.inwestprojekt.pl> (dostęp: 11.02.2018).

11 <http://www.perseus.com.pl> (dostęp: 11.02.2018).

12 <http://www.e-adm.pl> (dostęp: 11.02.2018).

13 Zobacz również: T. Nowicki, E. Wrzosek, *Modelowanie, symulacja i analiza systemów klasy klient-serwer*, „Symulacja w Badaniach i Rozwoju” 2010, t. 1(3), s. 265–277.

14 <http://www.progpol.pl> (dostęp: 11.02.2018).

Kolejna aplikacja to stworzony przez firmę MMsoft program Lokale. Jak deklaruje producent, jego głównym zadaniem jest pomoc w administrowaniu wspólnotami lub spółdzielniami mieszkaniowymi, współwłasnościami i nieruchomościami komercyjnymi. Oprogramowanie Lokale działa w środowisku Windows. Głównymi wymienionymi możliwościami programu są między innymi: automatyzacja procesu naliczania zaliczek i późniejszego ich rozliczania na podstawie faktycznie poniesionych kosztów, generacja niezbędnych raportów, zestawień i sprawozdań finansowych, obsługa zebrań rozumiana jako możliwość drukowania list obecności czy list głosowań, ewidencja danych, a także wymiana informacji pomiędzy administracją i mieszkańcami. Ponadto program posiada funkcje ułatwiające bieżącą pracę, takie jak: wydruk przelewu dla konkretnego kontrahenta, wydruk książeczki opłat itp. Dodatkowo oprogramowanie posiada własną część księgową wraz z modułem do obsługi płatności masowych oraz windykacji należności. Warto wspomnieć, że istnieje możliwość dokupienia do tego programu innych usług, które umożliwiają na przykład kontakt z mieszkańcami za pomocą krótkich wiadomości tekstowych.

Przedostatnim programem jest Tristan, oprogramowanie stworzone przez firmę TRon. Jak informuje producent, aplikacja została wykonana w technologii klient-serwer, która umożliwia pracę wielostanowiskową. W tym przypadku klient używa systemu operacyjnego Microsoft Windows, natomiast serwer jest pod kontrolą systemu operacyjnego Linux. Program posiada budowę modułową, a w jego skład wchodzi elementy takie jak: „CRM”, „Infrastruktura”, „Umowy”, „Zgłoszenia”, „Zlecenia”, „Poczta”, „Zadania”, „Przychody”, „Koszty”, „Księgowość”, „Rozrachunki”, „Bank”, „Kasa” oraz „Administracja”<sup>15</sup>.

Ostatni, jedenasty program w zestawieniu to oprogramowanie Wspólnoty Mieszkaniowe & FK BazaN. Jak sama nazwa wskazuje, przeznaczone jest ono specjalnie dla zarządców wspólnot mieszkaniowych. Zgodnie z informacją producenta jest to dwumodułowe oprogramowanie stworzone w celu zarządzania wspólnotami mieszkaniowymi, umożliwiające prowadzenie ewidencji wszystkich potrzebnych zasobów, naliczanie opłat oraz prowadzenie księgowości. Pierwszy z modułów oprogramowania, finansowo-księgowy, pozwala na pełną wymianę danych z modułem czynszowym, wydrukowanie wszystkich wymaganych wykazów stanów kont w strukturze syntezyka/analizyka/subkonto, bilansowanie roczne, drukowanie wezwań do zapłaty, naliczanie odsetek za zwłokę płatności, drukowanie zaświadczeń dla Urzędu Skarbowego o funduszu remontowym, automatyczne proporcjonalne rozliczanie kosztów wspólnych według różnych kryteriów. Drugi z modułów to „Wspólnoty mieszkaniowe”, w skład którego wchodzi naliczenia czynszowe, zarządzanie mediami oraz wydruki<sup>16</sup>.

Stopień implementacji poszczególnych narzędzi demokracji cyfrowej w każdym z wyżej omówionych rozwiązań z podziałem na poszczególne płaszczyzny oddziaływania został przedstawiony w tabelach 23, 24 oraz 25.

15 <http://www.tron.net.pl> (dostęp: 12.02.2018).

16 <http://www.bazan.com.pl> (dostęp: 12.02.2018).



	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Wirtualne Osiedle</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>AS</b>	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-
<b>PerseusWM</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Weles3</b>	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-
<b>TelkomBud</b>	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
<b>Lokale</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Tristan</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>FK BazaN</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Źródło:** opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych w ankiecie telefonicznej oraz na stronach internetowych producentów oprogramowania (stan na marzec 2018).

**Tabela 25.** Narzędzia demokracji cyfrowej dostępne w porównywanych rozwiązaniach informatycznych wspomagających zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi w ramach platformy „uczestnictwo”

	Telefonia stacjonarna		Telefonia komórkowa			Internet			
	Połączenie telefoniczne	Ankieta telefoniczna	Połączenie telefoniczne	Ankieta telefoniczna	SMS/MMS	Poczta elektroniczna	Forum/Ankiety	Portale społecznościowe	Dedykowana aplikacja
<b>Admireo</b>	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
<b>Sułtan</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>IAN</b>	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
<b>Wirtualne Osiedle</b>	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
<b>AS</b>	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
<b>PerseusWM</b>	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
<b>Weles3</b>	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-
<b>TelkomBud</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Lokale</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Tristan</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>FK BazaN</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Źródło:** opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych w ankiecie telefonicznej oraz na stronach internetowych producentów oprogramowania (stan na marzec 2018).

## 5.2. Analiza dostępności ICT wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych

W celu sprawdzenia, w jaki sposób kształtuje się dostępność ICT wśród członków spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi, przeprowadzone zostało kolejne badanie kwestionariuszowe. Podobnie jak w przypadku analizy dotyczącej zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej, tak i tym razem badaniu poddano członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych, których zarządy wyraziły na to zgodę. Spółdzielnie te przedstawiono w poprzednim rozdziale. Kwestionariusz podzielony został na dwie części: metryczkę, w której zapytano o wiek, płeć, wykształcenie oraz aktywność zawodową, a także część główną, w której pytania dotyczyły dostępności ICT.

Jak zostało wspomniane we wstępie niniejszej pracy, słowo „dostępność” w przypadku narzędzi demokracji cyfrowej powinno być rozumiane bardzo szeroko, również jako umiejętność posługiwania się takimi narzędziami. Dlatego też pytania sformułowane w kwestionariuszu, oprócz tego, że dostarczyły informacji o dostępności wśród członków spółdzielni mieszkaniowych urzędzeń, które umożliwiłyby korzystanie z konkretnych kanałów komunikacji, miały pomóc również w określeniu, czy mieszkańcy potrafią używać narzędzi, które mogłyby być wykorzystane w rozwiązaniu ICT wspomagającym partycypację członków spółdzielni w zarządzaniu nią.

W każdej z badanych spółdzielni mieszkaniowych rozdystrybuowano, tak jak w przypadku badania dotyczącego zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej, około 250–350 kwestionariuszy w formie papierowej, które umieszczone zostały w skrzynkach pocztowych znajdujących się na wybranych klatkach schodowych. Ponownie wyjątek stanowiła spółdzielnia mieszkaniowa „Zagajnik”, w której ze względu na liczbę jej członków rozdano około 100 kwestionariuszy. Zwrot wypełnionych kwestionariuszy możliwy był, tak jak w poprzednim badaniu kwestionariuszowym, poprzez wrzucenie ich do pudła ustawionego na każdej z klatek, gdzie przeprowadzono badanie. W ostatecznym rozrachunku rozdystrybuowano około 3000 kwestionariuszy, z których wypełnionych zostało 221. Poziom zwrotów w każdej z badanych spółdzielni kształtował się na podobnym poziomie w przedziale 7–11%.

W badaniu dotyczącym dostępności ICT udział wzięło 13% respondentów w wieku od 18 do 30 lat, 10% w wieku od 31 do 40 lat, po 15% ankietowanych w wieku od 41 do 50 lat i od 51 do 60 lat, a także 48% osób mających więcej niż 61 lat. Dane zostały zaprezentowane w tabeli 26.

**Tabela 26.** Podział respondentów ze względu na wiek (w %)

Wiek	18–30	31–40	41–50	51–60	61+
Liczba respondentów	13	10	15	15	48
	15	19	15	15	34

**Źródło:** opracowanie własne.

W przypadku płci, podobnie jak w poprzednim badaniu, zaobserwować można większą liczbę kobiet wśród respondentów, którzy wzięli udział w badaniu, a było to odpowiednio 60% kobiet i 40% mężczyzn. Wszyscy ankietowani udzielili odpowiedzi na to pytanie. Dane zostały zaprezentowane w tabeli 27.

**Tabela 27.** Podział respondentów ze względu na płeć (w %)

Płeć	Kobieta	Mężczyzna
Liczba respondentów	60	40
	54	46

**Źródło:** opracowanie własne.

Jeżeli chodzi o wykształcenie, wśród respondentów znalazło się 2% osób z wykształceniem podstawowym, 31% ze średnim, 12% z zawodowym i 55% z wyższym. Ani jedna osoba udzielająca odpowiedzi nie zadeklarowała swojego wykształcenia jako gimnazjalne. Dane zaprezentowane zostały w tabeli 28.

**Tabela 28.** Podział respondentów ze względu na wykształcenie (w %)

Wykształcenie	Podstawowe	Gimnazjalne	Średnie	Zawodowe	Wyższe
Liczba respondentów	2	0	31	12	55
	15	1	42	17	25

**Źródło:** opracowanie własne.

W przypadku aktywności zawodowej wśród badanych znalazło się 42% emerytów, 3% osób niepracujących, 2% rencistów, 49% pracujących oraz 2% emerytów, którzy nadal pracują. Dane zaprezentowane zostały w tabeli 29.

**Tabela 29.** Podział respondentów ze względu na aktywność zawodową (w %)

Aktywność zawodowa	Emeryt	Niepracujący	Pracujący	Pracujący emeryt	Rencista	Inne
Liczba respondentów	42	3	49	2	2	3

**Źródło:** opracowanie własne.

Jak zostało wspomniane, w badaniu kwestionariuszowym zadano pytania, które miały dostarczyć informacji na temat zarówno dostępności wśród członków spółdzielni mieszkaniowych zdefiniowanych wcześniej w modelu narzędzi typu urządzenie, zapewniających możliwość korzystania z danego kanału komunikacji,

jak i umiejętności posługiwania się poszczególnymi narzędziami typu oprogramowanie lub funkcjonalność, które mogłyby zostać wykorzystane w systemie ICT wspomagającym partycypację członków spółdzielni w zarządzaniu nią.

Na pytanie dotyczące posiadania telefonu stacjonarnego pozytywnie odpowiedziało 39% respondentów. Poziom tego wskaźnika, znacznie większy niż ten notowany na poziomie kraju, może wynikać z wysokiej liczby osób powyżej 61 roku życia, które wzięły udział w badaniu<sup>17</sup>. Na takie samo pytanie, lecz dotyczące telefonów komórkowych, pozytywnie odpowiedziało 96% respondentów. W kolejnym pytaniu sprawdzono, czy członkowie spółdzielni mieszkaniowych mają stałą możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu. W tym przypadku uznano, iż w przeciwieństwie do telefonów od posiadania komputera ważniejsza jest po prostu możliwość korzystania z niego. Istotne jest natomiast, by możliwe było połączenie się za jego pośrednictwem z Internetem. Należy przy tym pamiętać, że w obecnych czasach część telefonów może wykorzystywać kanał komunikacji, jakim jest Internet, w równym stopniu co komputer.

Mając świadomość tego, iż umiejętność posługiwania się konkretnymi narzędziami jest tak samo ważna jak dostępność środków komunikacji, autorzy kwestionariusza zadali serię pytań dotyczących zdolności wykorzystania ich przez badanych członków spółdzielni mieszkaniowych. Wśród tych, którzy posiadają telefon komórkowy lub stacjonarny, 98% osób potrafi się nim posługiwać w celu wykonywania i odbierania połączeń. W przypadku pozostałych 2% możliwych może być kilka wytłumaczeń. Albo osoby te, mając telefon, faktycznie nie potrafią się nim posługiwać, co wydaje się mało prawdopodobne, albo potrafią go używać, lecz wyłącznie na poziomie odbierania lub wykonywania połączeń i nie wykonując obu tych czynności jednocześnie. Odpowiedzi takie mogą również wynikać z braku zrozumienia pytania lub błędów przy wypełnianiu kwestionariusza. Wśród osób, które posiadają telefon komórkowy, 90% zadeklarowało, iż potrafi za pomocą niego wysyłać krótkie wiadomości tekstowe SMS, 73% badanych dysponuje telefonem komórkowym z dostępem do Internetu i umie przeglądać strony internetowe, natomiast 63% jest w stanie zainstalować dodatkowe aplikacje oraz ich używać. Łącznie wśród ankietowanych ci, którzy potwierdzili, iż potrafią otwierać strony internetowe i z nich korzystać niezależnie od tego, czy mają do czynienia z telefonem komórkowym czy komputerem, stanowili 82%, jednak jeżeli weźmiemy pod uwagę wyłącznie komputer, będzie to 78% osób. W odpowiedziach na kolejne pytania 80% ankietowanych zadeklarowało, iż umie wyszukiwać informacje w Internecie, 58% potrafi używać Internetu w celu brania udziału w dyskusjach, komentowania lub tworzenia treści na przykład poprzez fora internetowe, 67% przyznało się do umiejętności wykorzystywania Internetu w wypełnianiu ankiet i głosowaniach, a 68% do zdolności odtwarzania treści

17 E. Hanszke, *Telefony stacjonarne odchodzą do lamusa*, <http://www.polskatimes.pl/strefa-biznesu/wiadomosci/a/telefony-stacjonarne-odchodza-do-lamusa,10141538/> (dostęp: 08.01.2018).

multimedialnych. Ponadto 74% ankietowanych stwierdziło, iż posiada własne konto poczty elektronicznej i bez problemu z niej korzysta, przy czym 63% z nich używa jej co najmniej raz w tygodniu. 60% zadeklarowało, iż ma konto na dowolnej stronie internetowej, które wymagało wcześniejszej rejestracji, przy czym 10% z tych osób dokonało jej z czyjąś pomocą. W końcu 51% ankietowanych podało, iż ma konto na którymkolwiek portalu społecznościowym, takim jak na przykład Facebook czy Nasza Klasa. Ostatnie pytanie w kwestionariuszu dotyczyło tego, czy członkowie spółdzielni posiadają jakiegokolwiek konto w systemach elektronicznych spółdzielni, do którego otrzymali indywidualny login i hasło. W tym przypadku tylko 11% respondentów udzieliło pozytywnej odpowiedzi. Jest to o tyle ciekawe, że spośród badanych spółdzielni tylko trzy: „Chrobry”, „Zarzew” oraz „Zagajnik”, nie posiadają takiego systemu dostępnego dla spółdzielców. Dane uzyskane w kwestionariuszu zostały zaprezentowane w tabeli 30.

**Tabela 30.** Dostępność ICT wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych (w %)

Pytanie	TAK	NIE
Czy posiada Pan/Pani telefon stacjonarny?	39	61
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy?	96	4
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy lub stacjonarny i potrafi go użyć/używa go w celu wykonywania oraz odbierania połączeń?	98	2
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy i potrafi go użyć/używa go do wysyłania oraz odbierania krótkich wiadomości tekstowych SMS?	90	10
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy lub tablet z dostępem do Internetu i potrafi go użyć/używa go do przeglądania stron internetowych?	73	27
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy typu smartfon lub tablet z dostępem do Internetu i potrafi instalować dodatkowe aplikacje oraz ich używać?	63	37
Czy ma Pan/Pani stałą możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu?	80	20
Czy potrafi użyć/używa Pan/Pani komputera do przeglądania stron internetowych?	78	21
Czy potrafi Pan/Pani wyszukiwać treści, informacje w Internecie?	80	20
Czy potrafi Pan/Pani używać Internetu w celu brania udziału w dyskusjach, komentowania lub tworzenia treści (np. poprzez fora internetowe)?	58	42



Tabela 30 (cd.)

Czy potrafi Pan/Pani używać Internetu w celu brania udziału w ankietach, głosowaniach?	67	33
Czy potrafi Pan/Pani używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych (np. filmów)?	68	32
Czy posiada Pan/Pani własne konto poczty elektronicznej i potrafi z niej korzystać?	74 (63 <sup>a</sup> ) (11 <sup>b</sup> )	26
Czy posiada Pan/Pani konto na dowolnej stronie internetowej, które wymagało wcześniejszej rejestracji (np. sklep internetowy)?	60 (50 <sup>c</sup> ) (10 <sup>d</sup> )	40
Czy posiada Pan/Pani konto na którymkolwiek portalu społecznościowym (np. Facebook, Nasza Klasa)?	51	49
Czy posiada Pan/Pani jakiegokolwiek konto w systemach elektronicznych spółdzielni, do którego otrzymał Pan/Pani indywidualny login i hasło (np. system do rozliczeń czynszowych)?	11 <sup>e</sup>	89

<sup>a</sup> Procent respondentów, którzy używają poczty elektronicznej co najmniej raz w tygodniu.

<sup>b</sup> Procent respondentów, którzy używają poczty elektronicznej rzadziej niż raz w tygodniu.

<sup>c</sup> Procent respondentów, którzy dokonali rejestracji samodzielnie.

<sup>d</sup> Procent respondentów, którzy dokonali rejestracji z czyjąś pomocą.

<sup>e</sup> Należy pamiętać, że trzy spośród badanych spółdzielni nie posiadają takiego systemu.

**Źródło:** opracowanie własne.

W celu sprawdzenia, czy bariery technologiczne mogą stanowić krytyczny czynnik ograniczający wykorzystywanie narzędzi demokracji cyfrowej przez członków spółdzielni mieszkaniowych, użyto metody badawczej nazywanej analizą koszykową.

Technika ta służy do wykrywania asocjacji, czyli powiązań albo skojarzeń pomiędzy grupami elementów mających tendencję do występowania razem w transakcjach<sup>18</sup>. Asocjacje są jednym z sześciu modeli data mining<sup>19</sup>, zaliczanych do grupy modeli taksonomii bezwzorcowej<sup>20</sup>. Ponieważ technika ta wykazuje dobrą skuteczność, znajduje ona zastosowanie na wielu polach działalności badawczej – od analizy preferencji klientów poprzez wspomaganie zarządzania zasobami ludzkimi do badań historii rozwoju języka<sup>21</sup>. Istnieje wiele algorytmów używanych

18 I.H. Witten, E. Frank, *Data Mining, Practical Machine Learning Tools and Techniques*, Elsevier, San Francisco 2005, s. 27.

19 Zobacz również: J. Han, M. Kamber, J. Pei, *Data Mining: Concepts and Techniques*, Morgan Kaufmann Publishers, Waltham 2012.

20 M. Łapczyński, *Analiza koszykowa i analiza sekwencji – wielki brat czuwa*, StatSoft Polska, Warszawa 2009, s. 143.

21 StatSoft Polska, *Analiza koszykowa*, [https://www.statsoft.pl/textbook/stathome\\_stat.html?https%3A%2F%2Fwww.statsoft.pl%2Ftextbook%2Fstassrul.html](https://www.statsoft.pl/textbook/stathome_stat.html?https%3A%2F%2Fwww.statsoft.pl%2Ftextbook%2Fstassrul.html) (dostęp: 15.02.2018).

w przypadku tej metody, które oferują różną efektywność wykonywania operacji na dużych ilościach danych. Wśród nich wyróżnić możemy między innymi AIS, SETM, Apriori, który jest uważany za jeden z najpopularniejszych algorytmów stosowanych w analizie koszykowej<sup>22</sup>, czy też AprioriTide, który wraz z algorytmem Apriori może zostać połączony w algorytm zwany AprioriHybrid<sup>23</sup>. Analiza koszykowa pozwala znaleźć zależności zawarte w zbiorach danych, co umożliwia stwierdzenie, iż na przykład klienci nabywający produkt **A** kupują również produkt **B**, **C** albo **D**. W związku z tym reguła skojarzeniowa przyjmuje formułę  $X \rightarrow Y$ , gdzie  $X$  i  $Y$  są zbiorami atrybutów, przy czym  $X$  nazwiemy w tej analizie poprzednikiem, a  $Y$  następnikiem<sup>24</sup>. Oznacza to, że jeżeli w danym przypadku wariant zmiennej  $X$  przyjmuje wartość 1, czyli „prawda”, to wariant zmiennej  $Y$  przyjmie z określonym prawdopodobieństwem również wartość „prawda”. Interpretacji wyników otrzymanych przy użyciu analizy koszykowej możemy dokonać, wykorzystując do tego dwa współczynniki: „zaufanie” (*confidence*) oraz „wsparcie” (*support*), wyrażone w następujący sposób:

$$\text{zaufanie} = \frac{P(X, Y)}{P(X)} \quad (2)$$

$$\text{wsparcie} = \frac{P(X, Y)}{n} \quad (3)$$

W powyższym równaniu „zaufanie” oznacza prawdopodobieństwo warunkowe, czyli prawdopodobieństwo zdarzenia  $Y$  pod warunkiem, że zaszło zdarzenie  $X$ . „Wsparcie” zaś wskazuje na prawdopodobieństwo łącznego zajścia obu tych zdarzeń w całej badanej próbie. Inaczej ujmując, można powiedzieć, że w kontekście analizy dostępności narzędzi demokracji cyfrowej wśród członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych zastosowanie analizy koszykowej pozwoli sprawdzić, ilu członków spółdzielni, którzy nie posiadają na przykład dostępu do telefonu komórkowego, ma możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu. Tak więc współczynnik „zaufanie” określi, ilu spośród członków nieposiadających telefonu komórkowego ma komputer z dostępem do Internetu, a współczynnik „wsparcie” wskaże, ile osób spośród wszystkich badanych nie dysponuje telefonem komórkowym, ale ma możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu.

22 W. Samaraweera, C. Waduge, R. Meththananda, *Market Basket Analysis: A Profit Based Approach to Apriori Algorithm*, „Proceedings in Computing, 9th International Research Conference – KDU”, Sri Lanka 2016, s. 128.

23 R. Agrawal, R. Sricant, *Fast Algorithms for Mining Association Rules*, IBM Almaden Research Center, San Jose 1994, s. 487–490.

24 M. Łapczyński, *Analiza koszykowa i analiza sekwencji...*, s. 147.

Zastosowanie tej techniki pozwoli sprawdzić, które narzędzia demokracji cyfrowej mogą wykorzystywać badani, w przypadku kiedy nie mają dostępu do któregoś z pozostałych. Dzięki temu możliwa stanie się weryfikacja, czy da się zastąpić jedno narzędzie innym, w przypadku gdy członek spółdzielni nie może go używać.

Dodatkowo możliwe będzie zaprojektowanie takiego rozwiązania ICT wspomagającego partycypację członków spółdzielni w zarządzaniu nią, które zagwarantuje, iż będzie ono dostępne dla jak największej części osób wchodzących w skład spółdzielni mieszkaniowych.

Pod względem dostępności narzędzi typu urządzenie, które mogłyby zostać wykorzystane w przypadku demokracji cyfrowej, wyróżniono trzy najważniejsze – telefon komórkowy, telefon stacjonarny oraz komputer z dostępem do Internetu. Wyniki analizy koszykowej potwierdziły, iż teoretycznie możliwe jest stworzenie systemu, który w pełni obejmie wszystkich członków spółdzielni mieszkaniowej. Jako „poprzednik” wzięto sytuację, w której członkowie spółdzielni nie posiadają dostępu do konkretnego urządzenia. Z kolei „następnik” został dobrany w taki sposób, aby stanowić ewentualną alternatywę dla braku tego pierwszego. Minimalne „wsparcie” oraz minimalne „zaufanie” zostało ustawione na 0,1%. Każde pytanie dotyczące konkretnego urządzenia oznaczono odpowiednią zmienną wykorzystaną w analizie koszykowej, zgodnie z tym, co przedstawiono w tabeli 31.

**Tabela 31.** Opis zmiennych dotyczących narzędzi typu urządzenia, wykorzystanych w analizie koszykowej

Pytanie	Zmienna
Czy posiada Pan/Pani telefon stacjonarny?	STACJONARNY
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy?	KOMÓRKOWY
Czy ma Pan/Pani stałą możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu?	KOMPUTER

**Źródło:** opracowanie własne.

Najbardziej interesujący dla analizy jest współczynnik „zaufanie”, dzięki interpretacji którego jesteśmy w stanie określić, jaki procent osób nieposiadających dostępu do danego narzędzia ma dostęp do innego mogącego stanowić dla niego alternatywę. Tak więc w przypadku narzędzi typu urządzenia możemy zaobserwować, iż wśród ankietowanych, którzy nie dysponują telefonem stacjonarnym, 88,05% ma dostęp do komputera z Internetem, natomiast 100% posiada telefon komórkowy. Wśród tych, którzy nie mają telefonu komórkowego, wszyscy dysponują telefonem stacjonarnym i nie ma nikogo, kto miałby komputer z dostępem do Internetu. Wśród tych, którzy z kolei nie posiadają komputera z dostępem do Internetu, 64,44% ma telefon stacjonarny, 80% komórkowy, natomiast wszyscy posiadają albo jeden, albo drugi. Podsumowując, możemy stwierdzić, iż analiza wykazała, że 100% ankietowanych

ma dostęp do przynajmniej jednego urządzenia umożliwiającego korzystanie z przedstawionych wcześniej kanałów komunikacji – telefonii stacjonarnej, telefonii komórkowej albo sieci Internet. Wyniki zostały zaprezentowane w tabeli 32.

**Tabela 32.** Wyniki analizy koszykowej dotyczące dostępności narzędzi typu urządzenia (w %)

Poprzednik		Następnik	Wsparcie	Zaufanie
telefon stacjonarny == nie	→	Komputer == tak	53,63	88,05
telefon stacjonarny == nie	→	Telefon komórkowy == tak	60,90	100
telefon komórkowy == nie	→	Telefon stacjonarny == tak	4,09	100
telefon komórkowy == nie	→	Komputer == tak	-	-
komputer == nie	→	Telefon stacjonarny == tak	13,18	64,44
komputer == nie	→	Telefon komórkowy == tak	16,36	80
komputer == nie	→	Telefon stacjonarny lub komórkowy == tak	20,45	100

**Źródło:** opracowanie własne.

Możemy zatem zauważyć, iż bariery technologiczne nie powinny stanowić krytycznego czynnika ograniczającego wykorzystywanie narzędzi demokracji cyfrowej przez członków spółdzielni mieszkaniowych. Wynika to z faktu, iż każdy badany członek spółdzielni posiada dostęp do przynajmniej jednego narzędzia typu urządzenie, umożliwiającego mu skorzystanie z możliwości, jakie oferuje demokracja cyfrowa: telefonu stacjonarnego, telefonu komórkowego lub komputera z dostępem do sieci Internet.

Jednocześnie zasadne staje się postawienie dalszych pytań, odnoszących się do umiejętności stosowania rozwiązań, jakie owe urządzenia oferują. W związku z tym w tym samym kwestionariuszu zadano pytania dotyczące dostępu do wybranych narzędzi demokracji cyfrowej typu oprogramowanie i umiejętności posługiwania się nimi: zdolność wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych, instalowania dodatkowych aplikacji na telefony komórkowe oraz posługiwania się nimi, przeglądania stron internetowych oraz wyszukiwania informacji, brania udziału w dyskusjach, komentowania lub tworzenia treści, uczestniczenia w internetowych ankietach lub głosowaniach, odtwarzania treści multimedialnych, korzystania z poczty elektronicznej czy też posiadanie konta na jakimkolwiek portalu społecznościowym. Ponownie i w tym przypadku dla każdego pytania zdefiniowano jedną zmienną, która reprezentuje daną umiejętność lub dostęp. Wyniki badania przedstawiono w tabeli 33.

**Tabela 33.** Opis zmiennych dotyczących narzędzi typu oprogramowanie, wykorzystanych w analizie koszykowej

Pytanie	Zmienna	I <sup>a</sup>	K <sup>b</sup>	U <sup>c</sup>
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy lub stacjonarny i potrafi użyć go/używa go do wykonywania oraz odbierania połączeń?	POŁĄCZENIA	✓	✓	✓
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy i potrafi użyć go/używa go do wysyłania oraz odbierania krótkich wiadomości tekstowych SMS?	SMS	✓	✓	✓
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy typu smartfon lub tablet z dostępem do Internetu i potrafi instalować dodatkowe aplikacje oraz ich używać?	APLIKACJA	✓	✓	✓
Czy posiada Pan/Pani telefon komórkowy z dostępem do Internetu i potrafi użyć go/używa go do przeglądania stron internetowych? Czy potrafi użyć/używa Pan/Pani komputera do przeglądania stron internetowych?	PRZEGLĄDANIE	✓		✓
Czy potrafi Pan/Pani wyszukiwać treści, informacje w Internecie?	WYSZUKIWANIE	✓		
Czy potrafi Pan/Pani używać Internetu w celu brania udziału w dyskusjach, komentowania lub tworzenia treści?	DYSKUSJE		✓	
Czy potrafi Pan/Pani używać Internetu w celu brania udziału w ankietach, głosowaniach?	ANKIETY		✓	✓
Czy potrafi Pan/Pani używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych (np. filmów)?	MULTIMEDIA	✓		
Czy posiada Pan/Pani własne konto poczty elektronicznej i potrafi z niej korzystać?	POCZTA	✓	✓	
Czy posiada Pan/Pani konto na którymkolwiek portalu społecznościowym?	PORTALE	✓	✓	

<sup>a</sup> Informowanie<sup>b</sup> Konsultowanie i podania<sup>c</sup> Uczestnictwo**Źródło:** opracowanie własne.

Dla każdej ze zmiennych oznaczona została, przy pomocy znacznika ✓, płaszczyna, na której taka zmienna może być zaimplementowana jako jedno z podstawowych narzędzi. Jak bowiem wspomniano, wykorzystanie konkretnego narzędzia nie musi ściśle wiązać się z konkretną płaszczyną oddziaływania demokracji cyfrowej i może być w większym lub mniejszym stopniu stosowane na wielu z nich.

Samo wnioskowanie na temat procentowej liczby respondentów, którzy posiadają dostęp lub opanowali umiejętność korzystania z określonego narzędzia demokracji cyfrowej, możliwe jest na podstawie danych przedstawionych w tabeli 30. By uzyskać najpełniejszy obraz, postanowiono sprawdzić również, jak kształtuje się zdolność wykorzystania konkretnych narzędzi demokracji cyfrowej, w przypadku kiedy dany respondent potrafi posługiwać się także innym dostępnym narzędziem. Uzyskanie takiej informacji pozwoliło na zobrazowanie, jaką procentową część respondentów obejmą inne narzędzia, w sytuacji gdy niemożliwe byłoby zaimplementowanie określonego rozwiązania. Dane na ten temat ponownie zdobyto dzięki wykorzystaniu metody badawczej, jaką jest analiza koszykowa. Także i w tym przypadku minimalne „wsparcie” oraz minimalne „zaufanie” zostało ustawione na 0,1%.

Zatem z danych uzyskanych w badaniu kwestionariuszowym wynika, iż spośród respondentów, którzy potrafią wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 92,5% umie wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 64,2% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 83,7% przeglądać strony internetowe, 81,6% wykorzystywać Internet w celu wyszukiwania informacji, 69,7% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 59,1% brać udział w dyskusjach, 68,3% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, 75,3% posiada konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 52% ankietowanych ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Pośród respondentów, którzy potrafią wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 100% umie również wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 69,3% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 90,4% przeglądać strony internetowe, 88,4% wyszukiwać w Internecie informacje, 75,3% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 63,8% brać udział w dyskusjach internetowych, 73,8% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, 81,4% posiada konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 56,3% ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Wśród respondentów, którzy potrafią zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 100% umie również wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% potrafi wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 99,3% przeglądać strony internetowe, 98,6% wyszukiwać w Internecie informacje, 89,6% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 82,6% brać udział w dyskusjach internetowych, 88,4% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, 96,4% posiada konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 71,0% ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Pośród ankietowanych, którzy potrafią przeglądać strony internetowe, 100% umie także wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 76,1% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 96,7% wyszukiwać w Internecie informacje, 82,2% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 70,6% brać udział w dyskusjach internetowych, 79,4% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, 89,4%

posiada konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 62,2% ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Pośród respondentów, którzy potrafią wyszukiwać w Internecie informacje, 100% umie ponadto wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 77,3% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 98,9% przeglądać strony internetowe, 85,2% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 72,2% brać udział w dyskusjach internetowych, 81,8% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, 91,5% posiada konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 62,5% ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Wśród ankietowanych, którzy potrafią używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 100% umie również wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 82,7% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 98,7% przeglądać strony internetowe, 100% wyszukiwać w Internecie informacje, 82,7% brać udział w dyskusjach internetowych, 90,0% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, 96,7% posiada konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 69,3% ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Pośród respondentów, którzy potrafią brać udział w dyskusjach internetowych, 100% umie również wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 89,8% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 100% przeglądać strony internetowe, 100% wyszukiwać w Internecie informacje, 97,6% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 96,9% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, 99,2% ma konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 76,4% posiada konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Wśród ankietowanych, którzy potrafią brać udział w internetowych ankietach i głosowaniach, 100% umie również wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 83,0% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 97,3% przeglądać strony internetowe, 97,6% wyszukiwać w Internecie informacje, 91,8% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 83,7% uczestniczyć w dyskusjach internetowych, 95,2% posiada konto poczty elektronicznej i z niej korzysta, natomiast 69,4% ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Pośród respondentów, którzy posiadają własne konto poczty elektronicznej i potrafią z niej korzystać, 100% umie również wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 82,1% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 99,4% przeglądać strony internetowe, 99,4% wyszukiwać w Internecie informacje, 89,5% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 77,8% brać udział w dyskusjach internetowych, 86,4% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, natomiast 67,3% ma konto na dowolnym portalu społecznościowym.

Pośród osób, które posiadają konto na dowolnym portalu społecznościowym, 100% umie także wykonywać i odbierać połączenia telefoniczne, 100% wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe, 87,5% zainstalować dodatkowe aplikacje i ich używać, 100% przeglądać strony internetowe, 98,2% wyszukiwać w Internecie informacje, 92,9% używać Internetu w celu odtwarzania treści multimedialnych, 86,6% brać udział w dyskusjach internetowych, 91,1% uczestniczyć w internetowych ankietach i głosowaniach, natomiast 97,3% ma konto poczty elektronicznej i z niej korzysta.

Wszystkie dane zostały zaprezentowane w tabeli 34.

**Tabela 34.** Wyniki analizy koszykowej dotyczące umiejętności korzystania z narzędzi typu oprogramowanie i funkcjonalności (w %)

%	POŁĄCZENIA	SMS	APLIKACJA	PRZEGLĄDANIE STRON INTERNETOWYCH	WYSZUKIWANIE INFORMACJI	MULTIMEDIA	DYSKUSJE	ANKIETY	POCZTA ELEKTRONICZNA	PORTALE SPOŁECZNOŚCIOWE
<b>POŁĄCZENIA</b>		92,5	64,2	83,7	81,6	69,7	59,1	68,3	75,3	52,0
<b>SMS</b>	100		69,3	90,4	88,4	75,3	63,8	73,8	81,4	56,3
<b>APLIKACJA</b>	100	100		99,3	98,6	89,6	82,6	88,4	96,4	71,0
<b>PRZEGLĄDANIE STRON INTERNETOWYCH</b>	100	100	76,1		96,7	82,2	70,6	79,4	89,4	62,2
<b>WYSZUKIWANIE INFORMACJI</b>	100	100	77,3	98,9		85,2	72,2	81,8	91,5	62,5
<b>MULTIMEDIA</b>	100	100	82,7	98,7	100		82,7	90,0	96,7	69,3
<b>DYSKUSJE</b>	100	100	89,8	100	100	97,6		96,9	99,2	76,4
<b>ANKIETY</b>	100	100	83,0	97,3	97,6	91,8	83,7		95,2	69,4
<b>POCZTA ELEKTRONICZNA</b>	100	100	82,1	99,4	99,4	89,5	77,8	86,4		67,3
<b>PORTALE SPOŁECZNOŚCIOWE</b>	100	100	87,5	100	98,2	92,9	86,6	91,1	97,3	

**Źródło:** opracowanie własne.



Analizując otrzymane wyniki, można zaobserwować, iż praktycznie w każdym przypadku, gdy respondent ma umiejętność korzystania z dowolnego narzędzia demokracji cyfrowej, potrafi również wykonywać i odbierać połączenia, a także wysyłać i odbierać krótkie wiadomości tekstowe.

### 5.3. Założenia funkcjonalne budowy systemu informatycznego wspomagającego partycypację członków w zarządzaniu spółdzielnią mieszkaniową

Do zaprezentowania założeń teoretycznych budowy systemu informatycznego, który miałby zastosowanie w spółdzielniach mieszkaniowych, wykorzystano ustandaryzowany język modelowania ogólnego, mający zastosowanie zwłaszcza w dziedzinie obiektowej inżynierii oprogramowania – UML, czyli *Unified Modeling Language*<sup>25</sup> – a w zasadzie posłużono się jednym z jego elementów składowych, jakim są diagramy przypadków użycia. Sam UML zawiera zestaw technik przeznaczonych do tworzenia notacji graficznych, które z kolei są wykorzystywane w celu konstruowania wizualnych modeli obiektowych systemów oprogramowania. UML łączy techniki modelowania danych, modelowania biznesowego, modelowania obiektowego czy modelowania komponentów i może być używany w całym cyklu rozwoju oprogramowania z wykorzystaniem różnych technologii wdrażania<sup>26</sup>.

Diagramy przypadków użycia to „graficzne przedstawienie przypadków użycia, aktorów oraz związków między nimi, występujących w danej dziedzinie przedmiotowej”<sup>27</sup>. Zastosowanie diagramów przypadków użycia pozwala na skuteczną i jednoznaczną specyfikację tworzonego systemu informatycznego oraz na dokumentowanie wymagań użytkowników wobec przyszłego systemu. Sam przypadek definiuje się jako „specyfikację ciągu akcji i ich wariantów, które system lub inna jednostka może wykonać poprzez interakcje z aktorami tego systemu”<sup>28</sup>, jest on więc kompleksowym działaniem realizowanym w systemie w konsekwencji

25 Zobacz również: M. Fowler, *UML Distilled: A Brief Guide to the Standard Object Modeling Language (Object Technology Series)*, Addison-Wesley Professional, Boston 2004, s. 1–16.

26 B. Padmanabhan, *Unified Modeling Language (UML) overview*, s. 1, <https://people.eecs.ku.edu/~hossein/Teaching/Fa13/810/Readings/UML-diagrams.pdf> (dostęp: 01.03.2018).

27 S. Wrycza, B. Marcinkowski, K. Wyrzykowski, *Język UML 2.0 w modelowaniu systemów informatycznych*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005, s. 33.

28 *Ibidem*, s. 34.

określonej aktywności aktora. Z kolei aktor określany jest jako „spójny zbiór ról odgrywanych przez użytkowników przypadków użycia w czasie interakcji z tym przypadkiem użycia”<sup>29</sup>, przy czym aktorzy w diagramie przypadków użycia mogą być osobowi, tak jak pracownicy, zespoły, instytucje czy przedsiębiorstwa, lub nieosobowi, jak na przykład podsystemy czy bazy danych. W przypadku systemu wspomagającego partycypację członków spółdzielni w zarządzaniu nią wyróżniono dwóch aktorów: członka spółdzielni mieszkaniowej, zwanego dalej spółdzielcą, oraz dowolnego pracownika spółdzielni mieszkaniowej, określanego dalej jako spółdzielnia mieszkaniowa. Każdy element w diagramie przypadków użycia powinien być powiązany poprzez relację, choćby pośrednią, z inną częścią. Relację taką nazywamy związkiem. W przypadku proponowanego rozwiązania zastosowanie znalazły dwa rodzaje powiązań: asocjacja oraz zależność. Asocjacja jest „związkiem pomiędzy dwoma lub więcej klasyfikatorami, opisującymi powiązania pomiędzy ich instancjami”<sup>30</sup>. Oznaczana jest ona za pomocą linii ciągłej. Z kolei zależność definiowana jest jako „związek między dwoma elementami modelowania, w którym zmiana jednego z nich, niezależnego, wpływa na drugi zależny”<sup>31</sup>. Zależność ilustruje się za pomocą linii przerywanej, zakończonej grotem wskazującym na element niezależny. Dodatkowo zależność możemy podzielić na dwa typy: zależność zawieraną, która przedstawia związek obligatoryjny, co oznacza, że w przypadku wystąpienia zdarzenia niezależnego przypadek zależny zawsze musi zostać wykonany, oraz zależność rozszerzania, która ma charakter opcjonalny. Pierwszy typ zależności oznaczany jest zazwyczaj poprzez dodanie słowa *includes*, natomiast drugi wskazuje się za pomocą wyrazu *extends*.

Oprogramowanie, w którym stworzono diagramy przypadków, to Microsoft Visio 2010<sup>32</sup>. Diagram użycia został stworzony oraz opisany dla każdej płaszczyzny i każdego kanału komunikacji opisanego w modelu demokracji cyfrowej, mogącego mieć zastosowanie w spółdzielniach mieszkaniowych, który został przedstawiony w teoretycznej części pracy.

### 5.3.1. Informowanie

Początkowe trzy diagramy czynności dotyczą płaszczyzny informowania. Pierwszy z nich wykorzystuje kanał komunikacji, jakim jest telefonia stacjonarna. Jak zostało powiedziane wcześniej, zarówno w tym przypadku, jak i we wszystkich pozostałych aktorami są członek spółdzielni oraz pracownik spółdzielni

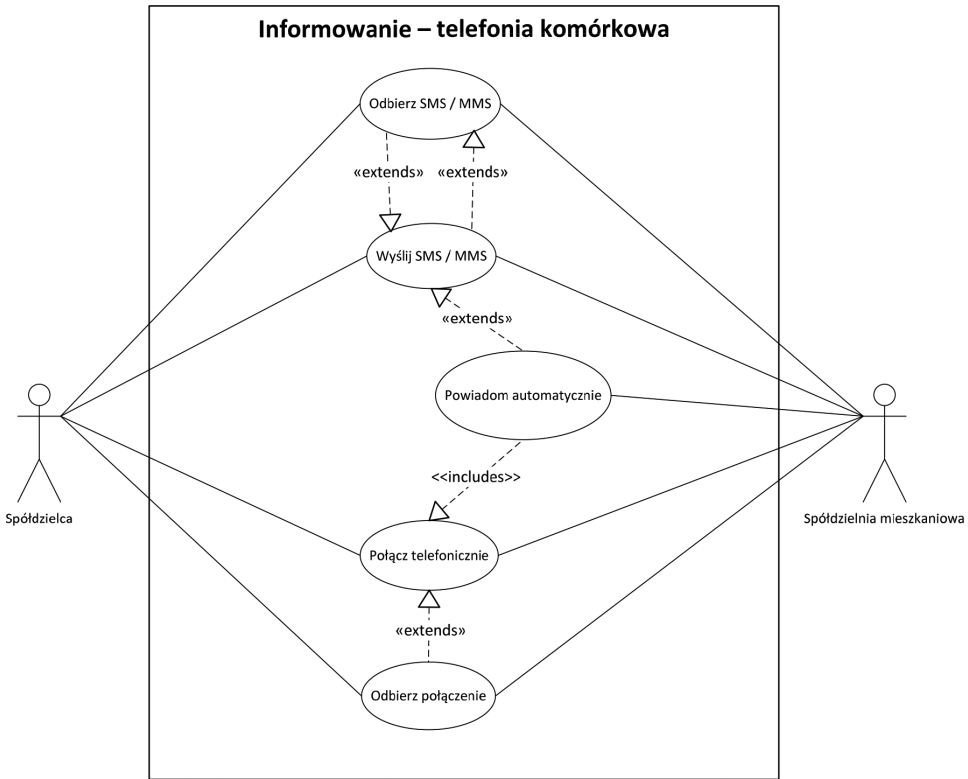
<sup>29</sup> *Ibidem*, s. 35.

<sup>30</sup> *Ibidem*, s. 37.

<sup>31</sup> *Ibidem*, s. 40.

<sup>32</sup> Zobacz również: Microsoft, Microsoft Visio 2010, <https://products.office.com/pl-pl/microsoft-visio-2010> (dostęp: 25.02.2018).

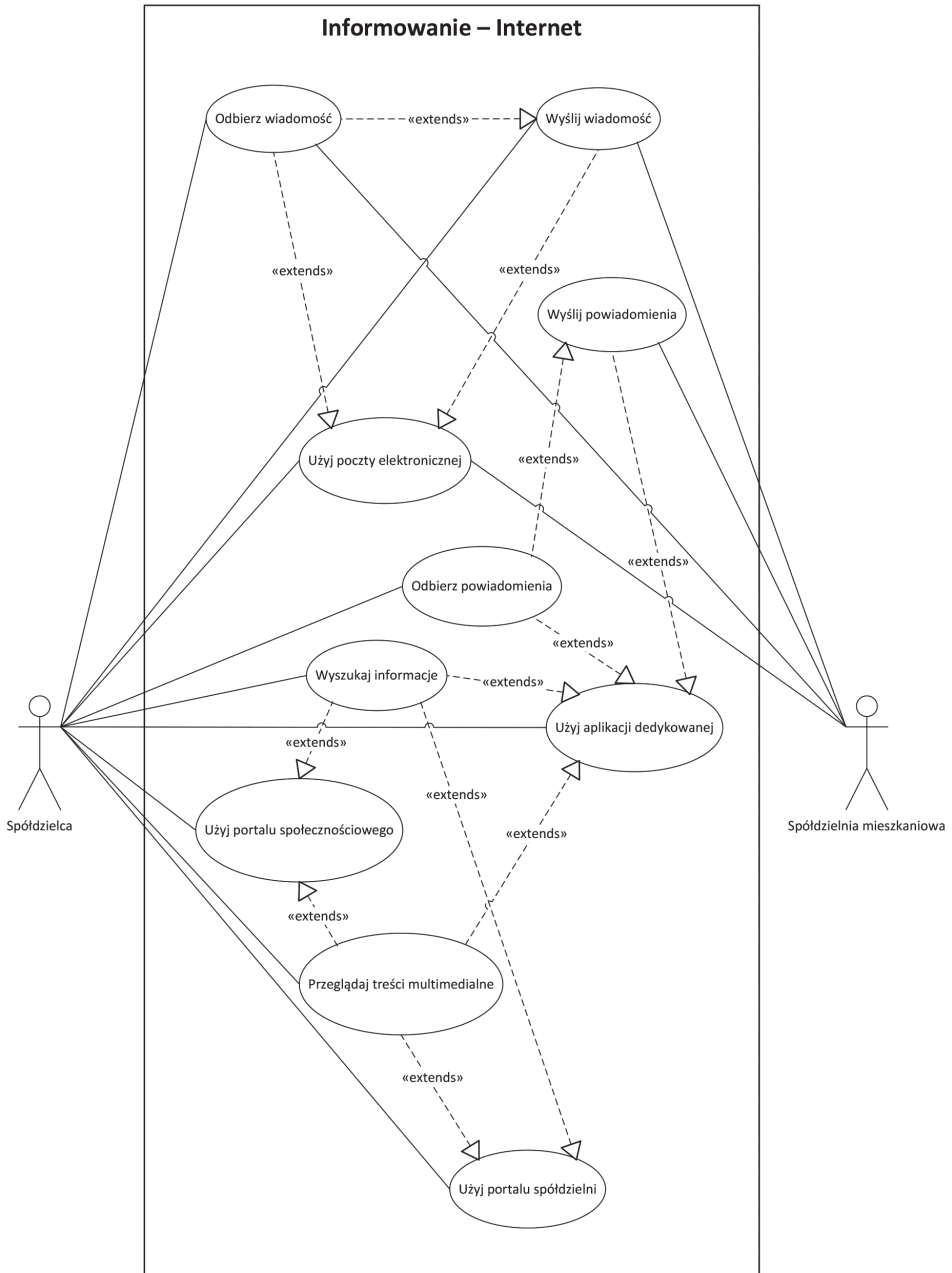




**Rysunek 10.** Diagram przypadków użycia, platforma informowania – telefonia komórkowa

**Źródło:** opracowanie własne.

kanалу komunikacji istnieje najwięcej narzędzi, które mogą zostać wykorzystane w celach informowania drogą elektroniczną. Pierwszym narzędziem, z którego może skorzystać zarówno spółdzielca, jak i spółdzielnia mieszkaniowa, jest poczta elektroniczna. Każdy z aktorów ma szansę nie tylko odebrać, lecz także wysłać wiadomość, przy czym w przypadku spółdzielcy taka wiadomość najczęściej będzie inicjować sam kontakt, natomiast funkcję informacyjną pełnić będzie wiadomość zwrotna. Oprócz tego spółdzielca ma możliwość wyszukiwania i pozyskiwania informacji za pomocą kilku narzędzi takich jak portale społecznościowe czy portal internetowy udostępniony przez spółdzielnię, rozumiany w tym kontekście bardzo szeroko, na przykład jako specjalne miejsce, w którym przechowywane i udostępniane są informacje, ale też jako strona internetowa spółdzielni. Kolejnym narzędziem może być dedykowana aplikacja, która oprócz tego, że oferuje wcześniej wspomniane możliwości, to stanowiłaby dla spółdzielni mieszkaniowej pomocny środek w wysyłaniu bezpośrednio do użytkowników chociażby powiadomień oraz informacji. Omówiony przypadek został przedstawiony na rysunku 11.



**Rysunek 11.** Diagram przypadków użycia, platforma informowania – Internet

**Źródło:** opracowanie własne.

### 5.3.2. Konsultowanie oraz składanie podań

Kolejnych sześć diagramów przypadków użycia dotyczy platformy konsultowania. Przy kanale komunikacji, jakim jest Internet, elementy zostały rozbite na kilka diagramów przypadków użycia w celu zapewnienia większej przejrzystości.

Pierwszym sposobem korzystania z konsultacji udostępnianych drogą elektroniczną ponownie jest telefonia stacjonarna zintegrowana z systemem informatycznym. W tym przypadku członkowie spółdzielni mieszkaniowej powinni mieć możliwość ręcznego wykonywania połączeń bądź też możliwość konfiguracji automatycznej ankiety telefonicznej dotyczącej spraw wymagających konsultowania. W obu tych sytuacjach spółdzielca może odebrać połączenie i odpowiedzieć na pytania postawione przez spółdzielnię mieszkaniową. Podobnie spółdzielca może zainicjować połączenie ze specjalnie przygotowanym do tego celu numerem telefonu i odpowiedzieć na pytania, gdy ankieta została wcześniej skonfigurowana przez spółdzielnię mieszkaniową. Przypadek został przedstawiony na rysunku 12.

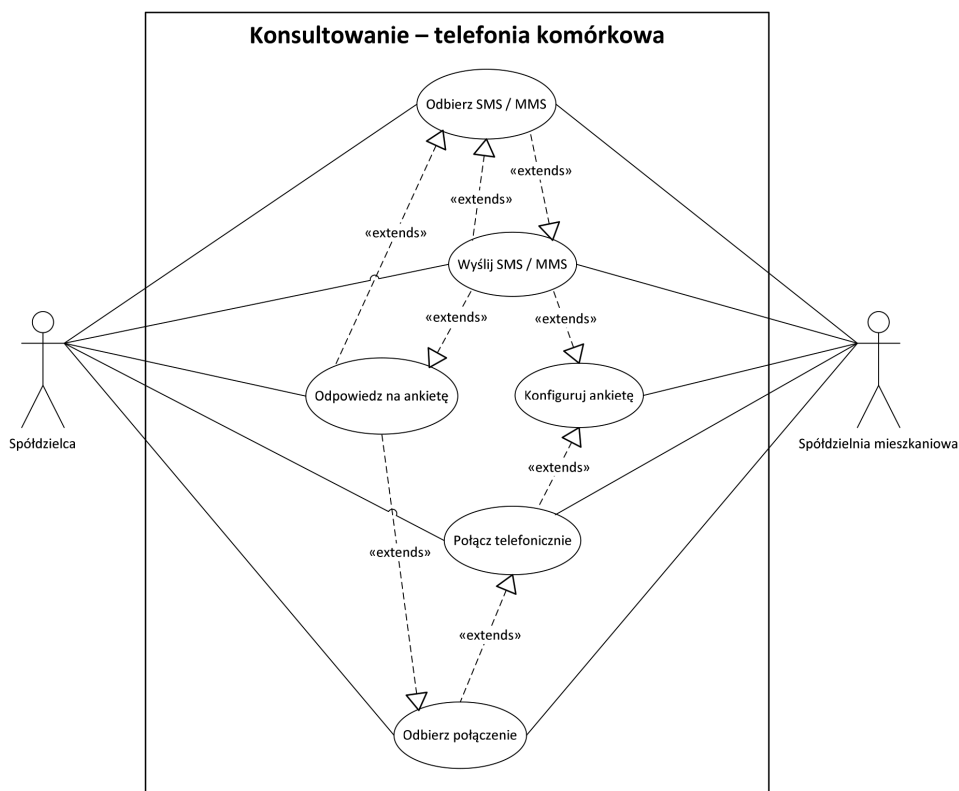


**Rysunek 12.** Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – telefonia stacjonarna

**Źródło:** opracowanie własne.

Kolejny diagram na tej płaszczyźnie dotyczy telefonii komórkowej. Podobnie jak w przypadku płaszczyzny informowania ten sposób komunikacji oferuje takie same możliwości jak telefonia stacjonarna, jednak rozszerzone o funkcje krótkich wiadomości tekstowych (SMS) i multimedialnych (MMS). Zwłaszcza to drugie rozwiązanie może przynieść znaczne korzyści dla chcących na przykład złożyć

podanie do spółdzielni mieszkaniowej. Przesłanie zdjęcia podpisanego własnoręcznie podania jest znacznie szybsze i łatwiejsze niż chociażby przesłanie skanu dokumentu pocztą elektroniczną. Nie trzeba bowiem do tego celu wykorzystywać skanera ani posiadać konta poczty elektronicznej. Omówiony przypadek został przedstawiony na rysunku 13.

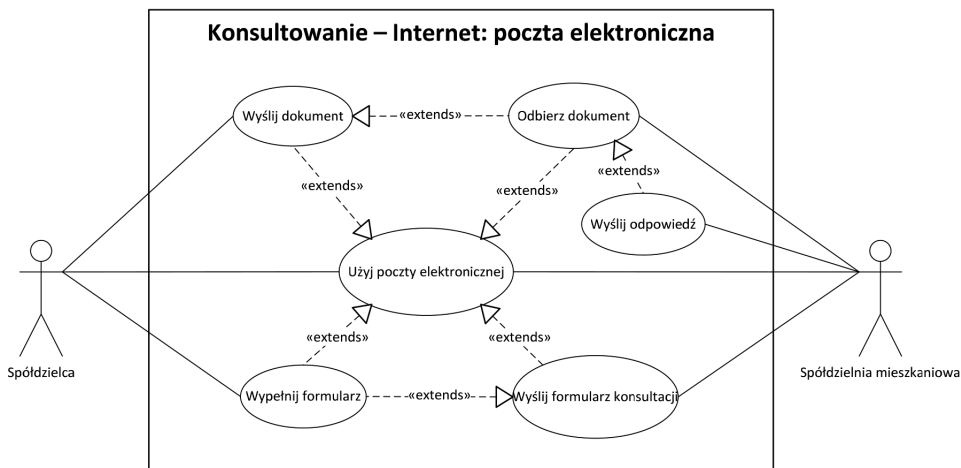


**Rysunek 13.** Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – telefonia komórkowa

**Źródło:** opracowanie własne.

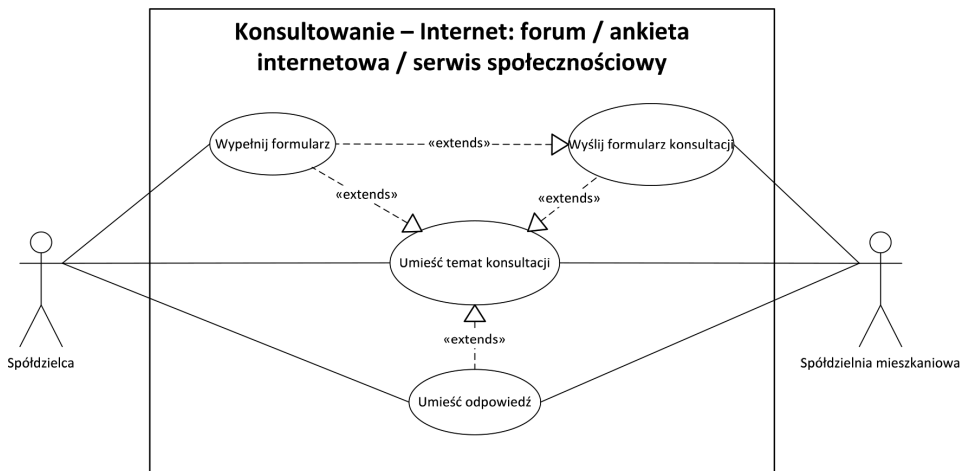
Jeśli chodzi o konsultowanie drogą elektroniczną, które wykorzystuje kanał komunikacji w postaci Internetu, jak zostało wcześniej wspomniane, w celu uzyskania większej przejrzystości zapisu diagramy przypadków użycia zostały podzielone tak, by opisywać najważniejsze narzędzia mające zastosowanie w tym przypadku. Pierwsze z nich, poczta elektroniczna, to narzędzie, w którym ponownie stroną inicjującą może być zarówno spółdzielca, jak i spółdzielnia mieszkaniowa. Każdy z tych aktorów ma możliwość wysłania wiadomości dotyczącej przedmiotu konsultacji bądź inicjatywy, którą chciałby poddać takiej konsultacji. Poczta

elektroniczną mogą być przesyłane dowolne dokumenty. Jednocześnie spółdzielnia mieszkaniowa mogłaby wysłać odpowiedź na wiadomość przesłaną przez spółdzielcę. Mogłaby również stworzyć i wysłać formularz konsultacji, w którym czy z inicjatywy członka spółdzielni, czy własnej chciałyby uzyskać wymagane informacje. Z kolei spółdzielca miałby możliwość wypełnienia i odesłania takiego formularza. Omówiony przypadek został przedstawiony na rysunku 14.



**Rysunek 14.** Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – Internet: poczta elektroniczna

**Źródło:** opracowanie własne.



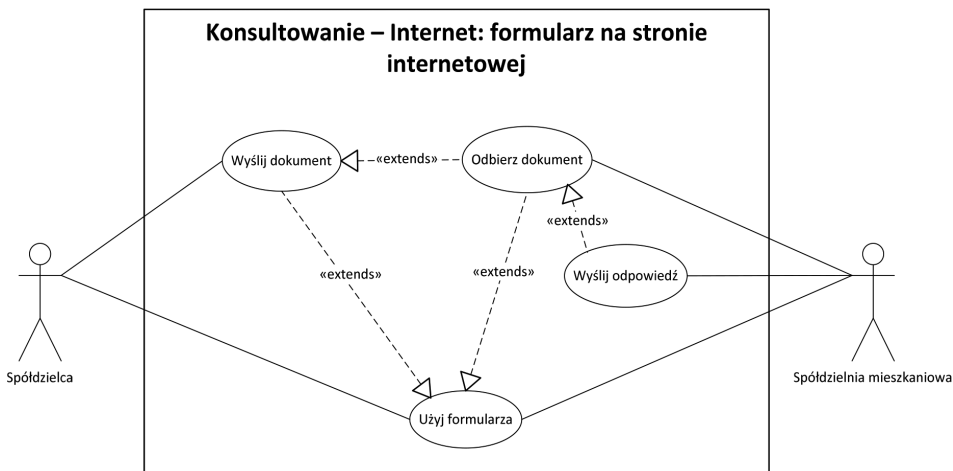
**Rysunek 15.** Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – Internet: forum, ankieta internetowa, serwis społecznościowy

**Źródło:** opracowanie własne.



Kolejny diagram przypadków użycia dotyczy narzędzi takich jak fora, ankiety internetowe czy też serwisy społecznościowe zintegrowane z proponowanym rozwiązaniem, które mogłyby zostać wykorzystane jako narzędzia w obszarze konsultacji. Tak więc dowolna ze stron miałyby szansę zamieszczenia tematu konsultacji, w którym następnie oprócz skorzystania z funkcjonalności umożliwiającej umieszczenie odpowiedzi można by także wypełnić wcześniej przygotowany formularz z pytaniami dotyczącymi poruszanej kwestii. Przypadek został przedstawiony na rysunku 15.

Następny diagram przypadków użycia dotyczy formularza na stronie internetowej. Spółdzielca miałyby możliwość wykorzystania wcześniej przygotowanego formularza w celu wysłania dowolnego dokumentu do spółdzielni mieszkaniowej. Spółdzielnia natomiast powinna móc odebrać taki dokument i ewentualnie wysłać odpowiedzi również poprzez formularz umieszczony na stronie. Przypadek został przedstawiony na rysunku 16.

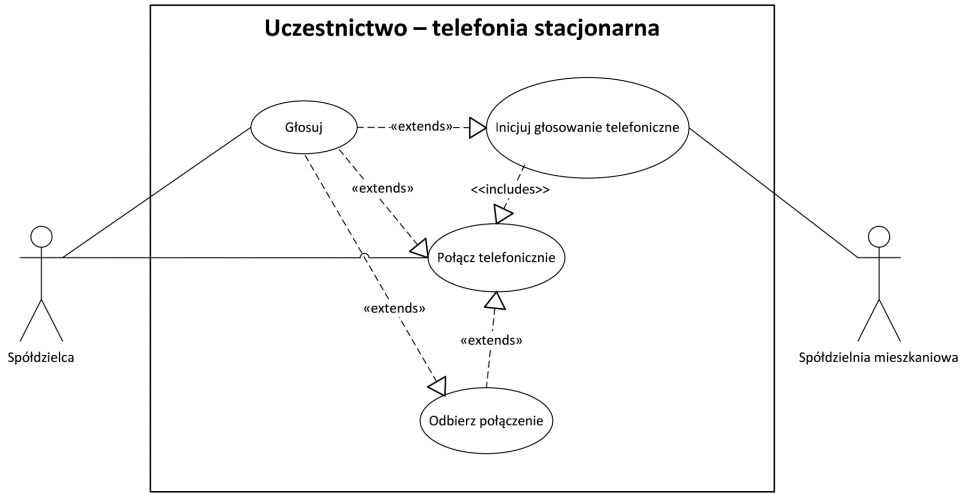


**Rysunek 16.** Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – Internet: formularz na stronie internetowej

**Źródło:** opracowanie własne.

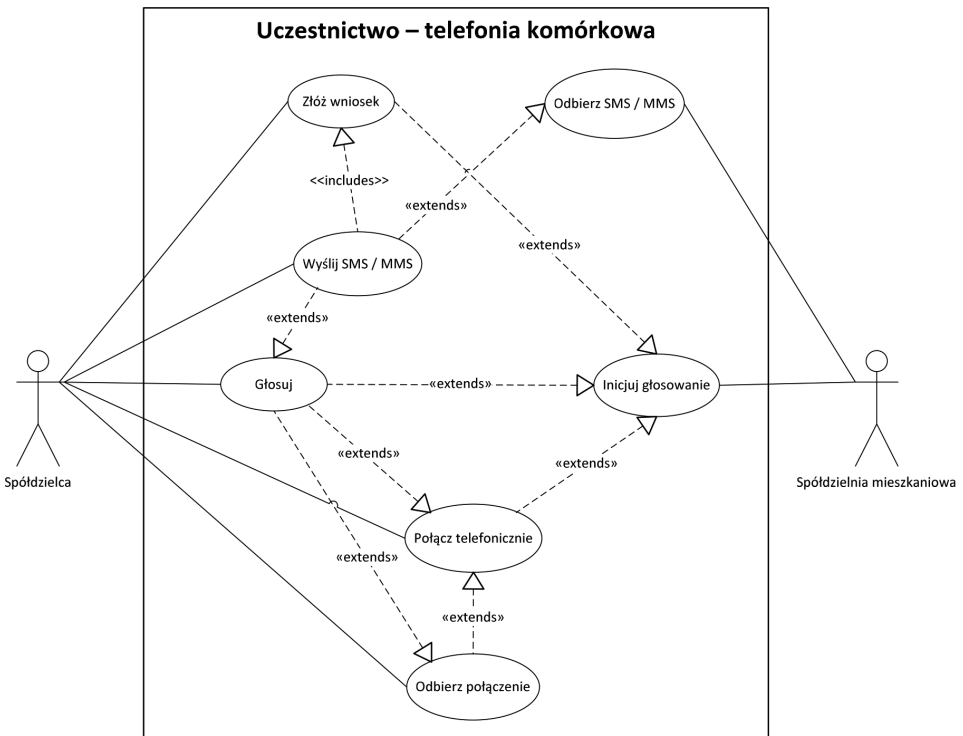
Ostatnie narzędzie na płaszczyźnie konsultowania w kanale komunikacji, jakim jest Internet, to dedykowana aplikacja. Stanowi ona narzędzie, które może posiadać największe możliwości, łącząc w sobie wiele innych narzędzi prezentowanych we wcześniejszych diagramach. Tak więc i w tym przypadku powinna istnieć sposobność wysłania wiadomości dotyczącej przedmiotu konsultacji bądź inicjatywy, którą spółdzielnia mieszkaniowa lub spółdzielca chcieliby poddać takiej konsultacji. Poprzez dedykowaną aplikację mogłyby być również wysyłane i odbierane dowolne dokumenty. Aplikacja taka powinna ponadto zawierać funkcjonalności związane z tworzeniem formularzy oraz umieszczaniem tematu konsultacji do dalszej dyskusji. Przypadek został przedstawiony na rysunku 17.





**Rysunek 18.** Diagram przypadków użycia, platforma uczestnictwa – telefonia stacjonarna

**Źródło:** opracowanie własne.

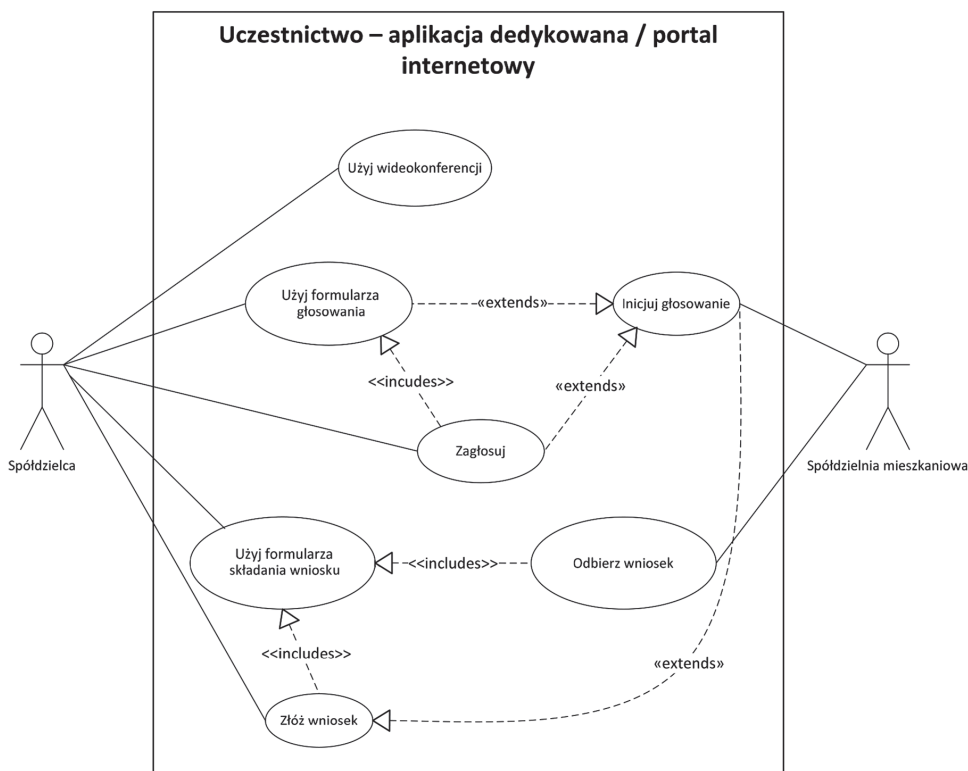


**Rysunek 19.** Diagram przypadków użycia, platforma uczestnictwa – telefonia komórkowa

**Źródło:** opracowanie własne.

Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku telefonii komórkowej, przy czym narzędzia oferowane przez ten kanał komunikacji są rozszerzone o krótkie wiadomości tekstowe (SMS) i wiadomości multimedialne (MMS). Tak więc ponownie i tutaj spółdzielca inicjuje kontakt poprzez połączenie telefoniczne z systemem obsługującym spotkanie, powtórnie spółdzielnia mieszkaniowa ma szansę zainicjować głosowanie. Jednakże głosowanie w tej sytuacji powinno być możliwe zarówno poprzez wybranie odpowiedniej opcji na klawiaturze telefonu, jak i wysłanie wiadomości SMS lub MMS. Dodatkowo spółdzielca powinien mieć sposobność wysłania wiadomości tekstowej bądź multimedialnej z wnioskiem formalnym. Przypadek został przedstawiony na rysunku 19.

Ostatni diagram prezentuje możliwości uczestnictwa i aktywnego uczestnictwa realizowanego za pomocą dedykowanej aplikacji lub specjalnie przygotowanego do tego portalu internetowego. W tym przypadku głównym narzędziem wykorzystywanym w celu umożliwienia uczestnictwa powinny być wideo- lub audiokonferencja, za pomocą których spółdzielca mógłby obserwować



**Rysunek 20.** Diagram przypadków użycia, platforma uczestnictwa – aplikacja dedykowana/portal internetowy

**Źródło:** opracowanie własne.

wydarzenia dziejące się w spółdzielni mieszkaniowej. Na tym etapie dodatkowo można by było zastanowić się nad innymi zamiennikami tej formy uczestnictwa, chociażby takimi jak tekstowe transmisje z danego spotkania. Mogłyby one stanowić dobry substytut w sytuacji, gdyby połączenie internetowe było wolne lub gdyby sprzęt nie był w stanie obsłużyć bardziej zaawansowanych narzędzi. W przypadku kiedy spółdzielnia mieszkaniowa zainicjowałaby głosowanie, powinna istnieć sposobność oddawania głosów za pomocą formularza przeznaczonego specjalnie do tego celu. Przypadek został przedstawiony na rysunku 20.

# Zakończenie

Członkowie spółdzielni mieszkaniowych, co zostało przedstawione w rozdziale drugim, mają niewątpliwie bardzo duży wpływ na sposób funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych, do których należą. Nie tylko mogą wybierać zarząd i radę nadzorczą, na barkach których spoczywa kierowanie działalnością spółdzielni, lecz także jako jednostki upoważnione do brania udziału w walnych zgromadzeniach mają prawo decydować wspólnie z innymi członkami o całokształcie funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowej.

Poprzez teoretyczny model demokracji cyfrowej, zaproponowany w rozdziale drugim, który ma zastosowanie w spółdzielniach mieszkaniowych, zdefiniowane zostały płaszczyzny i obszary, w obrębie których możliwe jest zastosowanie ICT w celu zwiększenia partycypacji członków spółdzielni mieszkaniowych. W każdym z takich obszarów zaproponowano narzędzia w postaci zarówno kanałów komunikacji oraz urządzeń działających w ramach tych kanałów, jak i oprogramowania, które na owych urządzeniach mogłoby być wykorzystane.

W ramach podsumowania niniejszej pracy można przedstawić następujące konkluzje, będące rezultatem rozważań podjętych w wyniku zgłębiania tematu i przeprowadzonych badań:

1. Poruszony problem dotyczy znacznej części polskiego społeczeństwa, które zrzeszone jest w ponad 3600 spółdzielniach mieszkaniowych.
2. Jak wykazały wyniki badania przedstawionego w trzecim rozdziale, tylko niewielki odsetek (do 10%, jednak w prawie połowie przypadków nie więcej niż 5%) członków spółdzielni mieszkaniowej korzysta z prawa do kształtowania sposobu jej funkcjonowania poprzez udział w walnych zgromadzeniach. Jednocześnie 86% badanych członków zarządów spółdzielni mieszkaniowych oceniło, iż frekwencja w przypadku ich spółdzielni mieszkaniowej nie jest wystarczająca. Oznacza to, że w ich przekonaniu istnieje realna potrzeba zmiany obecnie istniejącej sytuacji, w której partycypacja członków spółdzielni mieszkaniowych znajduje się na niskim poziomie. Jak zostało wskazane, szanse na rozwiązanie tego problemu można poszukiwać w rozwiązaniach, które oferuje ICT.
3. Wyniki kolejnego badania przedstawione w rozdziale trzecim potwierdziły przypuszczenia na temat niektórych czynników warunkujących zapotrzebowanie

na korzystanie z narzędzi demokracji cyfrowej wśród członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych. Potrzeba korzystania z narzędzi demokracji cyfrowej przez członków spółdzielni mieszkaniowych zdeterminowana jest przez określone czynniki w sześciu obszarach związanych z demokracją cyfrową. Ocena stanu zdrowia okazała się istotną determinantą we wszystkich sześciu obszarach, stan cywilny w czterech, dochody w trzech, wykształcenie w dwóch, natomiast wiek oraz zatrudnienie w jednym. Oznacza to, że przynajmniej w przypadku badanych członków spółdzielni mieszkaniowych sytuacja, w której źle oceniają oni władze spółdzielni, nie wpływa na ich chęć angażowania się w działania bezpośrednie przy użyciu ICT, co przekładałoby się na wzrost zapotrzebowania na korzystanie z narzędzi, które to umożliwiają.

4. Jak wykazały wyniki badania przedstawionego w rozdziale czwartym, bariery technologiczne nie stanowią krytycznego czynnika ograniczającego wykorzystywanie narzędzi demokracji cyfrowej przez członków spółdzielni mieszkaniowych. W związku z tym system informatyczny umożliwiający mieszkańcom partycypację drogą elektroniczną powinien wykorzystywać trzy kanały komunikacji, jakimi są: telefonia komórkowa, telefonia stacjonarna oraz Internet. Dzięki takiemu rozwiązaniu praktycznie wszyscy członkowie spółdzielni mieszkaniowej mogliby skorzystać z narzędzi, jakie oferuje demokracja cyfrowa.
5. Istnieją na rynku rozwiązania informatyczne wspomagające zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi, w których zaimplementowano niektóre narzędzia demokracji cyfrowej umożliwiające członkom partycypację drogą elektroniczną. Jednakże żadne z tych rozwiązań nie oferuje pełnego pokrycia wszystkich obszarów, w których funkcjonować może demokracja cyfrowa w spółdzielniach mieszkaniowych. Żadne z nich nie wykorzystuje wszystkich zaproponowanych kanałów komunikacji, przez co nie zapewnia możliwości dostępu każdemu członkowi spółdzielni mieszkaniowej.

Obecnie nie można jednoznacznie stwierdzić, że wdrożenie narzędzi demokracji cyfrowej w praktyce spowodowałoby wzrost partycypacji członków spółdzielni mieszkaniowych. Jednakże wiedząc, iż zainteresowanie nimi wykazała ponad połowa respondentów, którzy nigdy nie brali udziału w partycypacji przy wykorzystaniu ICT na danej płaszczyźnie, i mając świadomość, że bariery technologiczne przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi nie stanowią krytycznego czynnika ograniczającego wykorzystanie ICT w zwiększeniu partycypacji, można wysnuć przypuszczenie, iż wprowadzenie takiego rozwiązania byłoby w pełni zasadne.

# Bibliografia

## Wykaz źródeł książkowych i artykułów

- Abu-Shanab E., Knight M.B., *E-voting Systems: A Tool for E-Democracy*, „Knowledge Management Research & Practice” 2010, t. 2(3).
- Agrawal R., Sricant R., *Fast Algorithms for Mining Association Rules*, IBM Almaden Research Center, San Jose 1994.
- Andruszkiewicz K., Śmiatacz K., Schulz M., *Badanie opinii z wykorzystaniem ankiety telefonicznej – komórkowej (ATK)*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2016, nr 459.
- Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Baiocchi G., Distato W., *GRETLM: Econometric Software for GNU Generation*, „Journal of Applied Econometrics” 2003, nr 18.
- Bank Światowy, *Making Services Work for Poor People*, World Bank, Waszyngton 2003.
- Bankowicz M., *Demokracja. Zasady, procedury, instytucje*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.
- Bard A., Söderqvist J., *Netokracja. Nowa elita władzy i życie po kapitalizmie*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006.
- Bąk I., Markowicz I., Mojsiewicz M., Wawrzyniak K., *Statystyka opisowa. Przykłady i zadania*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2017.
- Becker T., *Teledemocracy: Bringing Power Back to the People*, „The Futurist” 1981, nr 12.
- Beniger J.R., *The Control Revolution: Technological and Economic Origins of the Information Society*, Harvard University Press, Cambridge 1986.
- Błaszczyk M., *Demokracja cyfrowa w społeczeństwie informacyjnym*, [w:] M. Popović, M. Błaszczyk (red.), *Globalne trendy ekonomiczne*, IM-Tech, Łódź 2016.
- Błaszczyk M., *Problematyka inwigilacji społeczeństwa cyfrowego*, [w:] M. Popović, M. Błaszczyk (red.), *Trendy ekonomiczne rynku światowego*, IM-Tech, Łódź 2012.
- Bobowski Z., *Wybrane metody statystyki opisowej i wnioski z wnioskowania statystycznego*, WWSPiZ, Wałbrzych 2004.
- Bończak-Kucharczyk E., *Spółdzielnie mieszkaniowe*, Wolters Kluwer, Warszawa 2010.



- Buregwa-Czuma S., Garwol K., *Definicje, właściwości i funkcje społeczeństwa informacyjnego*, „Dydaktyka Informatyki” 2011, nr 6.
- Caldow J., *E-Democracy. Putting Down Global Roots*, Institute for Electronic Government, IBM, Waszyngton 2004.
- Castells M., *End of Millennium, The Information Age: Economy, Society, and Culture Vol. III*, Wiley-Blackwell, Oxford 2010.
- Castells M., *The Power of Identity, The Information Age: Economy, Society, and Culture Vol. II*, Wiley-Blackwell, Oxford 2009.
- Castells M., *The Rise of the Network Society, The Information Age: Economy, Society, and Culture Vol. I*, Wiley-Blackwell, Oxford 2009.
- Chyra R., *Usługi terminalowe Windows 2000*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2003.
- Coleman S., Götze J., *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*, Hansard Society, Londyn 2002.
- Cyran R., *Luka podażowa i czynszowa na rynku mieszkaniowym a polityka mieszkaniowa państwa*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2017, nr 316.
- Cześniak M., *Partycypacja wyborcza Polaków*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2009.
- Dołęga J.M., *Słowo o informacji*, „Studia Philosophiae Christianae” 2004, t. 40(2).
- Domański H., *Metody ilościowe w naukach społecznych*, „Ask: Research and Methods” 2005, t. 14(1).
- Dylewski M., *Zarządzanie finansami lokalnymi jako czynnik rozwoju lokalnego*, „Zeszyty Naukowe – Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Szczecinie” 2008, z. 1.
- Dylewski M., Filipiak B., *Możliwości rozwoju obszarów metropolitalnych w nowych uwarunkowaniach finansowych jednostek samorządu terytorialnego*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2011, nr 241.
- Fang Z., *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*, „International Journal of the Computer, the Internet and Management” 2002, t. 10(2).
- Fowler M., *UML Distilled: A Brief Guide to the Standard Object Modeling Language (Object Technology Series)*, Addison-Wesley Professional, Boston 2004.
- Freeman J., Quirke S., *Understanding E-Democracy: Government-led Initiatives for Democratic Reform*, „eJournal of eDemocracy and Open Government” 2013, t. 5(2).
- Gajowniczek T., *Elektroniczna demokracja – istota pojęcia i problemy definicyjne*, [w:] W. Tomaszewski, D.M. Mościcka, A. Jurkun (red.), *Demokracja a wybory. Współczesne dylematy i wyzwania*, Instytut Nauk Politycznych UWM w Olsztynie, Olsztyn 2015.
- Garlicki J., Mider D., *Wykorzystanie Internetu w komunikowaniu politycznym elit z wyborcami*, „Studia Politologiczne” 2012, nr 25.
- Główny Urząd Statystyczny, *Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011*, Warszawa 2012.

- Główny Urząd Statystyczny, *Rocznik Demograficzny*, Warszawa 2016.
- Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.*, Warszawa 2014.
- Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r.*, Warszawa 2017.
- Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2004–2007*, Warszawa 2008.
- Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010–2014*, Warszawa 2015.
- Główny Urząd Statystyczny, *Transport – wyniki działalności w 2016 r.*, Warszawa 2017.
- Gogolek W., *Komunikacja sieciowa. Uwarunkowania, kategorie i paradoksy*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2010.
- Goworek K., *Elementy demokracji deliberacyjnej jako sposób na zwiększenie partycypacji obywateli w polskim życiu publicznym*, „Refleksje” 2015, nr 11.
- Gramberger M., *Obywatele jako partnerzy. Podręcznik OECD na temat informowania, konsultacji i udziału społeczeństwa w podejmowaniu decyzji politycznych*. Rządzenie, OECD, Paryż 2001.
- Grodzka D., *E-demokracja*, [w:] D. Grodzka (red.), *Spółeczeństwo informacyjne*, „Studia BAS” 2009, t. 3(19), Warszawa.
- Grodzka D., *E-demokracja*, „Infos: Zagadnienia społeczno-gospodarcze” 2009, t. 14(61).
- Gruszczyński M., *Mikroekonometria*, Wolters Kluwer, Warszawa 2012.
- Hacker K.L., van Dijk J., *What Is Digital Democracy?*, [w:] K.L. Hacker, J. van Dijk (red.), *Digital Democracy. Issues of Theory And Practice*, SAGE Publications Ltd, Londyn 2010.
- Han J., Kamber M., Pei J., *Data Mining: Concepts and Techniques*, Morgan Kaufmann Publishers, Waltham 2012.
- Huczek M., *Zarządzanie strategiczne organizacjami pozarządowymi*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie” 2012, nr 1.
- Jelonek D., *Ocena internetowych kanałów komunikacji z klientem w procesie współtworzenia innowacji*, „Informatyka Ekonomiczna” 2014, nr 31.
- Jeżewski J., *Idea demokracji w przekształceniach ustrojowych samorządu terytorialnego*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2015, nr 3.
- Kaczmarczyk S., *Klasyfikacja metod zbierania danych ze źródeł pierwotnych w badaniach marketingowych*, „Metody Ilościowe w Badaniach Marketingowych” 2014, nr 195.
- Kata R., *Spółdzielczość w Polsce na tle innych krajów Unii Europejskiej – stan i współczesne wyzwania*, „Roczniki Ekonomiczne Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy” 2016, nr 9.
- Kęsy M., *Informacja i systemy informacyjne w działalności gospodarczej*, „Dydaktyka Informatyki” 2011, nr 6.

- Kisiel A., *Spółeczeństwo Informacyjne – wybrane przykłady szans i zagrożeń*, „Studies & Proceedings of Polish Association for Knowledge Management” 2011, nr 51.
- Kobyliński A., *Agregatory wiadomości – remedium na przeladowanie informacyjne?*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2017, nr 126.
- Kobyliński A., *Internet przedmiotów: szanse i zagrożenia*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2014, nr 112.
- Kobyliński A., *Rola i zasięg standardów w rozwoju oprogramowania*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2013, nr 104.
- Kolsaker A., Lee-Kelle L., *Mind the Gap: e-Government and e-Democracy*, [w:] M.A. Wimmer, H.J. Scholl, A. Grönlund, K.V. Andersen (red.), *Electronic Government. 5th International Conference, EGOV 2006*, Kraków 2006.
- Korczak K., *Koncepcje rozwoju cybermedycyny w ujęciu ogólnokrajowym, regionalnym oraz indywidualnym*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2013, nr 29.
- Korczak K., Grabowski W., *Kto korzysta z internetowych usług medycznych w Polsce?*, [w:] J. Goliński, A. Kobyliński, A. Sobczak (red.), *Technologie informatyczne w administracji publicznej i służbie zdrowia*, Monografie i Opracowania, Wydawnictwo Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2010.
- Kos-Łabędowicz J., Talar S., *Rola Internetu w procesie konwergencji rozwojowej współczesnej gospodarki światowej*, „Studia Ekonomiczne” 2013, nr 170.
- Krause J., *Mastering Windows Server 2016*, Packt Publishing, Birmingham 2016.
- Krauz-Mozer B., *Metodologia politologii w perspektywie pluralistycznej*, [w:] K. Wojtaszczyk, A. Mirska (red.), *Demokratyczna Polska w globalizującym się świecie*, Warszawa 2009.
- Kuciński J., *Demokracja przedstawicielska i bezpośrednia w Trzeciej Rzeczypospolitej*, Wydawnictwo DrukTur, Warszawa 2007.
- Lakomy M., *Demokracja 2.0. Interakcja polityczna w nowych mediach*, „Studia Mediodoznawcze” 2013, t. 4(55).
- Leszczyńska M., *Modernizacja i rozwój społeczny w perspektywie teorii socjologicznych*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2012, nr 25.
- Luterek M., *E-demokracja. Demokracja w społeczeństwie informacyjnym*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2007, t. 1(89).
- Łapczyński M., *Analiza koszykowa i analiza sekwencji – wielki brat czuwa*, StatSoft Polska, Warszawa 2009.
- Maj P., *Internet i demokracja. Ewolucja systemu politycznego*, „Politeja” 2010, nr 13.
- Makowski G., *Rzecz o względności prawa do partycypacji – miejscowe uregulowania w zakresie udziału obywateli w sesjach organów stanowiących samorządu terytorialnego*, [w:] P. Sobiesiak-Penszko (red.), *Prawo a partycypacja publiczna*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Markowski R., *Demokracja i demokratyczne innowacje. Z teorii w praktykę*, Instytut Obywatelski, Warszawa 2014.

- Masłyk T., *Obywatel w społeczeństwie informacyjnym*, Wydawnictwo NOMOS, Kraków 2010.
- Michalak B., Zbieranek J., *Partycypacja wyborcza Polaków w wyborach do Parlamentu Europejskiego*, Biuro Informacyjne Parlamentu Europejskiego w Polsce i Centrum Studiów Wyborczych Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, Toruń 2015.
- Midler D., *Partycypacja polityczna w Internecie*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2008.
- Mistry R., Misner S., *Introducing Microsoft SQL Server 2012*, Microsoft Press, Redmond, Waszyngton 2012.
- Musiał-Karg M., *Głosowanie elektroniczne jako alternatywna metoda uczestniczenia w wyborach – opinie Polaków*, „Political Preferences” 2015, nr 10.
- Musiał-Karg M., *Elektroniczne głosowanie. Wybrane dylematy dotyczące e-votingu*, [w:] M. Marczevska-Rytko (red.), *Demokracja elektroniczna. Kontrowersje i dylematy*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2013.
- Musiał-Karg M., *Głosowanie elektroniczne – nowe wyzwanie dla demokracji?*, „Przegląd Politologiczny” 2010, nr 4.
- Mytka A., *Model technokratyczny demokracji informacyjnej: osobliwości i problemy stosowania*, „Historia i Polityka” 2014, t. 11(18).
- Nastase B., Bondiguel T., Caplan A., Llabrés A.C., Carmo N., Walkowiak M., *E-Democracy: Towards Direct Democracy in Local Communities*, „Administratie Si Management Public” 2007, nr 8.
- Nowicki T., Wrzosek E., *Modelowanie, symulacja i analiza systemów klasy klient-serwer*, „Symulacja w Badaniach i Rozwoju” 2010, t. 1(3).
- Nowina-Konopka M., *Spółczeństwo informacyjne a teorie demokracji*, [w:] T. Białołocki, J. Moroz, L.W. Zacher, M.K. Nowina-Konopka (red.), *Spółczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, Warszawa 2006.
- OECD, *Citizens as Partners. OECD handbook on information, consultation and public participation in policy-making*, OECD, Paryż 2001.
- OECD, *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*, OECD, Paryż 2003.
- Ostasiewicz S., Rusnak Z., Siedlecka U., *Statystyka. Elementy teorii i zadania*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Wrocław 2006.
- Päivärinta T., Sæbø Ø., *Models of E-democracy*, „Communications of the Association for Information Systems” 2006, t. 17(1).
- Piech K., *Instytucje demokracji bezpośredniej w polskim porządku prawnym*, „Przegląd Prawniczy Uniwersytetu Warszawskiego” 2015, nr 1.
- Pilone D., Pitman N., *UML 2.0 Almanach*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2007.
- Pokorski S., Gładysiak-Telecka M., Kasicka J., *Zbiorka informacja o spółdzielniach mieszkaniowych regionu łódzkiego powstałych w latach 1957–2007*, Komisja Historyczna Łódzkiej Spółdzielczości Mieszkaniowej przy Robotniczej Spółdzielni Mieszkaniowej „Bawełna” w Łodzi, Łódź 2013.

- Popović M., *Bezpieczeństwo i użyteczność aplikacji bankowości mobilnej*, [w:] M. Popović, M. Błaszczak (red.), *Innowacyjne rozwiązania biznesowe V*, IM-Tech, Łódź 2012.
- Popović M., Biczysko D., *Censoring Free Internet. Threats and Opportunities*, „Information Forum of Management”, EDIS – University Publishing House, Žilina 2012.
- Porębski L., *Lokalny wymiar elektronicznej demokracji*, Księgarnia Akademicka, Kraków 2012.
- Porębski L., *Więcej, szybciej, łatwiej. O radościach i smutkach związanych z elektroniczną demokracją*, [w:] M. Marczevska-Rytko (red.), *Demokracja elektroniczna. Kontrowersje i dylematy*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2013.
- Rumbaugh J., Jacobson I., Booch G., *The Unified Modeling Language Reference Manual*, Addison-Wesley, Boston 2005.
- Rychwał M., *Elektroniczna demokracja a partycypacja polityczna obywateli*, [w:] M. Marczevska-Rytko (red.), *Demokracja elektroniczna. Kontrowersje i dylematy*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2013.
- Samaraweera W., Waduge C., Meththananda R., *Market Basket Analysis: A Profit Based Approach to Apriori Algorithm*, Proceedings in Computing, 9th International Research Conference-KDU, Sri Lanka 2016.
- Sklarz J., *Model finansowania spółdzielni mieszkaniowych a ewidencja kosztów*, „Studia Ekonomiczne” 2005, nr 33.
- Skotarczak T., Błaszke M., *Spółdzielnie mieszkaniowe jako deweloperzy na rynku nieruchomości*, „Studia i Prace WNEiZ US” 2016, t. 2(45).
- Skotarczak T., Śpiewak-Szyjka M., *Specyfika zarządzania spółdzielczymi lokalami mieszkalnymi na przykładzie Szczecina*, „Studia i Prace WNEiZ US” 2016, t. 2(45).
- Ślociński B., Żelaznowski P., *E-partycypacja – uczestnictwo w epoce ICT*, „Metropolitan” 2015, nr 4.
- Śniegocka-Łusiewicz M., *Analiza koszykowa w badaniach marketingowych*, „Equilibrium” 2009, t. 2(1).
- UN Global Alliance for ICT and Development, *ICT in Health for Development*, UNDESA-GAID, Nowy Jork 2009.
- United Nations, *E-Government Survey 2012*, Nowy Jork 2012.
- United Nations, *E-Government Survey 2014*, Nowy Jork 2014.
- United Nations, *E-Government Survey 2016*, Nowy Jork 2016.
- Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2013 roku*, Warszawa 2014.
- Urząd Regulacji Komunikacji, *Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2016 roku*, Warszawa 2017.
- Urząd Statystyczny w Łodzi, *Aktywność ekonomiczna ludności w województwie łódzkim*, Łódź 2017.

- Van Dijk J., *Digital Democracy: Vision and Reality*, „Innovation and the Public Sector” 2012, nr 19.
- Wawrzynek J., *Metody opisu i wnioskowania statystycznego*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 2007.
- Widera W., *Internet jako interaktywne narzędzie pozycjonowania ofert politycznych*, „Political Preferences” 2016, nr 12.
- Witten I.H., Frank E., *Data Mining. Practical Machine Learning Tools and Techniques*, Elsevier, San Francisco 2005.
- Wociór D., *Działalność spółdzielni mieszkaniowych*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2017.
- Woźniak M., *Ład przestrzenny jako paradygmat zrównoważonego gospodarowania przestrzenią*, „Białostockie Studia Prawnicze” 2015, nr 18.
- Wróbel I., *Szwajcarskie doświadczenia w głosowaniu przez Internet na przykładzie kantonu Zurych – wnioski dla Polski*, „CBKE e-Biuletyn” 2008, nr 3.
- Wrycza S., Marcinkowski B., Wyrzykowski K., *Język UML 2.0 w modelowaniu systemów informatycznych*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005.
- Zajdel R., Lis B., *Dane, informacje, wiadomości*, [w:] R. Zajdel, E. Kęcki, P. Szczepaniak, M. Kurzyński, *Kompendium informatyki medycznej*, Wydawnictwo Medyczne α-medica press, Bielsko-Biała 2003.
- Ziemba E., *Prolegomena do badań nad wykorzystaniem ICT w Polsce*, [w:] E. Ziemba (red.), *Czynniki sukcesu i poziom wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w Polsce*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2015.
- Żelazo M., *Kwestionariusz wywiadu jako narzędzie badawcze*, „Zeszyty Naukowe Wydziału Zarządzania i Dowodzenia Akademii Obrony Narodowej” 2013, t. 2(6).

## Wykaz źródeł prawnych

- Orzeczenie Sądu Apelacyjnego w Katowicach z 9 czerwca 2017 r., sygn. akt I ACA 1068/16.
- Orzeczenie Sądu Najwyższego z 9 marca 2017 r., sygn. akt III CZP 69/16.
- Orzeczenie Sądu Najwyższego z 9 marca 2012 r., sygn. akt I CSK 303/11.
- Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (Dz.U. z 2001 r. Nr 4, poz. 27).
- Ustawa z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze (Dz.U. z 1982 r. Nr 30, poz. 210).
- Ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, ustawy Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy Prawo spółdzielcze (Dz.U. z 2017 r., poz. 1596).

## Wykaz źródeł internetowych

- Bank Światowy, *Definition of E-Government*, <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (dostęp: 09.05.2016).
- Bank Światowy, *New Country Classifications*, <https://blogs.worldbank.org/opendata/new-country-classifications> (dostęp: 08.06.2016).
- Bąkowski I., *Statut spółdzielni*, <http://mojafirma.infor.pl/nieruchomosci/nieruchomosci/spoldzielnia-mieszkaniowa/691157,Statut-spoldzielni.html> (dostęp: 21.07.2017).
- Business Insider, *Here's what will happen when 30 billion devices are connected to the internet*, <http://www.businessinsider.com/sc/what-will-happen-when-30-billion-devices-connect-online?IR=T> (dostęp: 09.05.2017).
- Dmitroca-Wilkos S., *Rozliczanie kosztów w spółdzielni mieszkaniowej*, <http://www.administrator24.info/artykul/id3285,rozliczanie-kosztow-w-spoldzielni-mieszkaniowej> (dostęp: 11.09.2017).
- Główny Urząd Statystyczny, *Miasta największe pod względem liczby ludności*, <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/miasta-najwieksze-pod-wzgle-dem-liczby-ludnosci/> (dostęp: 10.09.2017).
- Główny Urząd Statystyczny, *Pojęcia stosowane w statystyce publicznej*, <http://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/1893,pojecie.html> (dostęp: 01.03.2017).
- Główny Urząd Statystyczny, *Uwagi analityczne*, [http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/lodz/ASSETS\\_uwagi\\_analityczne\\_akt\\_ekonom.pdf](http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/lodz/ASSETS_uwagi_analityczne_akt_ekonom.pdf) (dostęp: 01.03.2018).
- Hanszke E., *Telefony stacjonarne odchodzą do lamusa*, <http://www.polskatimes.pl/strefa-biznesu/wiadomosci/a/telefony-stacjonarne-odchodza-do-lamusa,10141538/> (dostęp: 08.01.2018).
- Hinsberg H., *Awards – Osale: the Estonian eParticipation tool (Osale)*, <https://joinup.ec.europa.eu/document/awards-osale-estonian-e-participation-tool-osale> (dostęp: 01.05.2017).
- Komisja Europejska, *Public Services*, <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/public-services#Article> (dostęp: 01.07.2015).
- Komitet Standardów Rachunkowości, *Stanowisko Komitetu Standardów Rachunkowości w sprawie wykazywania przez spółdzielnie mieszkaniowe w sprawozdaniu finansowym funduszy własnych oraz ustalania wyniku finansowego*, [https://www.mf.gov.pl/c/document\\_library/get\\_file?uuid=38567de3-eb6c-4d8c-b72c-69db93984d16&groupId=764034](https://www.mf.gov.pl/c/document_library/get_file?uuid=38567de3-eb6c-4d8c-b72c-69db93984d16&groupId=764034) (dostęp: 18.11.2017).
- Marszałek A., *Martwe prawo – lista 5 nieużywanych w praktyce przepisów prawa*, <http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/472691,martwe-prawo-lista-5-nieuzywanych-w-praktyce-przepisow-prawa.html> (dostęp: 01.10.2017).

- Microsoft, Microsoft Visio 2010, <https://products.office.com/pl-pl/microsoft-visio-2010> (dostęp: 25.02.2018).
- Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, Program Operacyjny Polska Cyfrowa na lata 2014–2020, [https://mac.gov.pl/files/program\\_operacyjny\\_polska\\_cyfrowa\\_05122014.pdf](https://mac.gov.pl/files/program_operacyjny_polska_cyfrowa_05122014.pdf) (dostęp: 01.08.2015).
- Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, Działanie 1–1, <http://www.ncbr.gov.pl/fundusze-europejskie/poir/konkursy/dzialanie-11/> (dostęp: 11.02.2018).
- Oracle, Oracle Database SQL Reference, [https://docs.oracle.com/cd/B19306\\_01/server.102/b14200.pdf](https://docs.oracle.com/cd/B19306_01/server.102/b14200.pdf) (dostęp: 11.02.2018).
- OSALE.EE, <https://www.osale.ee/> (dostęp: 01.05.2017).
- Padmanabhan B., *Unified Modeling Language (UML) overview*, <https://people.eecs.ku.edu/~hossein/Teaching/Fa13/810/Readings/UML-diagrams.pdf> (dostęp: 01.03.2018).
- Pogrebinschi T., *Does digital democracy improve democracy?*, <https://www.opendemocracy.net/democraciaabierta/thamy-pogrebinschi/does-digital-democracy-improve-democracy> (dostęp: 01.06.2017).
- Puch P., *Prowadzenie działalności społecznej, kulturalnej i oświatowej przez spółdzielnie mieszkaniowe*, <http://www.administrator24.info/artukul/id8134,rowadzenie-dzialalnosci-spolecznej-kulturalnej-i-oswiatowej-przez-spoldzielnie-mieszkaniowe> (dostęp: 01.09.2017).
- RPO, Województwo Lubelskie na lata 2007–2013, <http://www.npf.rpo.lubelskie.pl/front/page/get/52/> (dostęp: 11.02.2018).
- Sawicka M., *Anonimowość w debatach online: implikacje praktyczne*, <http://www.wdialogu.uw.edu.pl/images/Rezultaty/Anonimowosc.pdf> (dostęp: 26.01.2018).
- Segan A., *Wprowadzenie do modelowania zjawisk społecznych i przykłady zastosowań w Statistica*, StatSoft Polska, [https://www.statsoft.pl/wp-content/uploads/2017/05/wprowadzenie\\_do\\_modelowania\\_zjawisk\\_spolecznych.pdf](https://www.statsoft.pl/wp-content/uploads/2017/05/wprowadzenie_do_modelowania_zjawisk_spolecznych.pdf) (dostęp: 01.03.2018).
- Sikorska-Nowik A., *Odpowiedzialność cywilna w mieszkalnictwie*, <http://riskfocus.pl/odpowiedzialnosc-cywilna-w-mieszkalnictwie/> (dostęp: 01.09.2017).
- Słowik P., *Sąd Najwyższy: Spółdzielnia mieszkaniowa to przedsiębiorca, a spółdzielca to konsument*, <http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/1025971,sn-spoldzielnia-mieszkaniowa-to-przedsiębiorca-a-spoldzielca-to-konsument.html> (dostęp: 01.11.2017).
- StatSoft Polska, *Analiza koszykowa*, [https://www.statsoft.pl/textbook/stathome\\_stat.html?https%3A%2F%2Fwww.statsoft.pl%2Ftextbook%2Fstassrul.html](https://www.statsoft.pl/textbook/stathome_stat.html?https%3A%2F%2Fwww.statsoft.pl%2Ftextbook%2Fstassrul.html) (dostęp: 15.02.2018).
- StatSoft Polska, *Electronic Statistics Textbook*, <https://www.statsoft.pl/textbook/stathome.html> (dostęp: 01.06.2017).
- Strona internetowa oprogramowania Admireo, <http://www.admireo.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania AS – program do Administrowania zasobami i rozliczania Sprzedaży, <http://www.inwestprojekt.pl> (dostęp: 11.02.2018).



- Strona internetowa oprogramowania IAN – Interaktywna Administracja Nieruchomości, <http://www.ntatlai.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania Lokale, <http://www.mmsoft.com.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania PerseusWM, <http://www.perseus.com.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania Sułtan, <http://www.sultan.api-link.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania TelekomBud Nieruchomości, <http://www.progpol.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania Tristan, <http://www.tron.net.pl> (dostęp: 12.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania Weles3, <http://www.e-adm.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania Wirtualne Osiedle, <http://www.wirtualneosiedle.pl> (dostęp: 11.02.2018).
- Strona internetowa oprogramowania Wspólnoty Mieszkaniowe & FK BazaN, <http://www.bazan.com.pl> (dostęp: 12.02.2018).
- Strona internetowa SM „Batory”, <http://www.smbatory.pl/> (dostęp: 08.02.2018).
- Strona internetowa SM „Chrobry”, <http://www.smchrobry.lodz.pl> (dostęp: 08.02.2018).
- Strona internetowa SM „Czerwony Rynek”, <https://www.czerwony-rynek.com.pl/> (dostęp: 08.02.2018).
- Strona internetowa SM „Dąbrowa”, <https://www.smdabrowa.pl/> (dostęp: 08.02.2018).
- Strona internetowa SM im. M. Reja, <http://smreja.pl/> (dostęp: 01.02.2018).
- Strona internetowa SM im. W. Jagiełły, <http://www.smjagiello.pl/> (dostęp: 08.02.2018).
- Strona internetowa SM im. W. Jagiełły, telewizja kablowa i Internet, <http://www.smjagiello.pl/cennik.html> (dostęp: 20.11.2017).
- Strona internetowa SM „Radogoszcz-Wschód” – telewizja kablowa, [http://www.smrw.lodz.pl/pl,268\\_telewizja.html](http://www.smrw.lodz.pl/pl,268_telewizja.html) (dostęp: 01.11.2017).
- Strona internetowa SM „Radogoszcz-Wschód”, <http://www.smrw.lodz.pl> (dostęp: 08.02.2018).
- Strona internetowa SM „Zagajnik”, <http://www.smzagajnik.com/> (dostęp: 08.02.2018).
- Strona internetowa SM „Zarzew”, <http://zarzew.pl/> (dostęp: 08.02.2018).
- Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Tablice statystyczne, [http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KAE/struktura/ISiD/Documents/Tablice\\_statystyczne.pdf](http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KAE/struktura/ISiD/Documents/Tablice_statystyczne.pdf) (dostęp: 01.02.2018).
- Usenet.org, *What is Usenet?*, <http://www.usenet.org/> (dostęp: 01.04.2017).
- <http://www.qtc.jp/3GPP/Specs/23140-6g0.pdf> (dostęp: 21.08.2016).
- [http://www.3gpp.org/ftp/Specs/archive/23\\_series/23.040/23040-d10.zip](http://www.3gpp.org/ftp/Specs/archive/23_series/23.040/23040-d10.zip) (dostęp: 21.08.2016).
- <https://joinup.ec.europa.eu/document/awards-osale-estonian-eparticipation-tool-osale> (dostęp: 12.05.2017).

# Spis tabel

Tabela 1.	Model obszarów demokracji cyfrowej według J. Caldw ..... 20	20
Tabela 2.	Model obszarów demokracji cyfrowej wg Ø. Sæbø i T. Päivärinty ..... 22	22
Tabela 3.	Wyróżnione kanały komunikacji i przykładowe narzędzia demokracji cyfrowej ..... 29	29
Tabela 4.	Model demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych – płaszczyzna informowania ..... 54	54
Tabela 5.	Model demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych – płaszczyzna konsultowania oraz składania podań ..... 55	55
Tabela 6.	Model demokracji cyfrowej dla spółdzielni mieszkaniowych – płaszczyzna uczestnictwa ..... 56	56
Tabela 7.	Partycypacja członków spółdzielni mieszkaniowej w latach 2013–2017 na przykładzie spółdzielni mieszkaniowej „Dąbrowa” ..... 60	60
Tabela 8.	Podział respondentów ze względu na wiek (w %) ..... 62	62
Tabela 9.	Podział respondentów ze względu na płeć (w %) ..... 63	63
Tabela 10.	Podział respondentów ze względu na wykształcenie (w %) ... 63	63
Tabela 11.	Podział respondentów ze względu na zatrudnienie (w %) ... 64	64
Tabela 12.	Podział respondentów ze względu na zatrudnienie – dane zagregowane (w %) ..... 64	64
Tabela 13.	Podział respondentów ze względu na stan cywilny (w %) ... 65	65
Tabela 14.	Podział respondentów ze względu na stan cywilny – dane zagregowane (w %) ..... 65	65
Tabela 15.	Podział respondentów ze względu na liczbę osób w gospodarstwie domowym (w %) ..... 66	66
Tabela 16.	Podział respondentów ze względu na liczbę dzieci mieszkających wspólnie w jednym gospodarstwie domowym (w %) ... 66	66
Tabela 17.	Podział respondentów ze względu na dochód w gospodarstwie domowym w tysiącach złotych (w %) ..... 67	67
Tabela 18.	Podział respondentów ze względu na ocenę stanu zdrowia (w %) ..... 67	67

Tabela 19.	Podział respondentów ze względu na zadowolenie z działalności swojej spółdzielni mieszkaniowej (w %) .....	68
Tabela 20.	Wykorzystanie narzędzi demokracji cyfrowej przez członków badanych spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi (w %) .....	69
Tabela 21.	Chęć skorzystania z narzędzi demokracji cyfrowej przez członków badanych spółdzielni mieszkaniowych (w %) .....	71
Tabela 22.	Rezultaty otrzymane w wyniku szacowania parametrów równania dwumianowego .....	75
Tabela 23.	Narzędzia demokracji cyfrowej dostępne w porównywanych rozwiązaniach informatycznych wspomagających zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi w ramach platformy „informowanie” .....	82
Tabela 24.	Narzędzia demokracji cyfrowej dostępne w porównywanych rozwiązaniach informatycznych wspomagających zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi w ramach platformy „konsultowanie i podania” .....	82
Tabela 25.	Narzędzia demokracji cyfrowej dostępne w porównywanych rozwiązaniach informatycznych wspomagających zarządzanie spółdzielniami mieszkaniowymi w ramach platformy „uczestnictwo” .....	83
Tabela 26.	Podział respondentów ze względu na wiek (w %) .....	84
Tabela 27.	Podział respondentów ze względu na płeć (w %) .....	85
Tabela 28.	Podział respondentów ze względu na wykształcenie (w %) ...	85
Tabela 29.	Podział respondentów ze względu na aktywność zawodową (w %) .....	85
Tabela 30.	Dostępność ICT wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych (w %) .....	87
Tabela 31.	Opis zmiennych dotyczących narzędzi typu urządzenia, wykorzystanych w analizie koszykowej .....	90
Tabela 32.	Wyniki analizy koszykowej dotyczące dostępności narzędzi typu urządzenia (w %) .....	91
Tabela 33.	Opis zmiennych dotyczących narzędzi typu oprogramowanie, wykorzystanych w analizie koszykowej .....	92
Tabela 34.	Wyniki analizy koszykowej dotyczące umiejętności korzystania z narzędzi typu oprogramowanie i funkcjonalności (w %) ....	95

# Spis rysunków

Rysunek 1.	Schemat pracy .....	12
Rysunek 2.	Schemat analizy wykorzystania i zapotrzebowania na narzędzia demokracji cyfrowej wśród członków łódzkich spółdzielni mieszkaniowych .....	13
Rysunek 3.	Schemat analizy dostępności ICT wśród członków wybranych łódzkich spółdzielni mieszkaniowych .....	14
Rysunek 4.	Podział na regiony wśród 50 pierwszych krajów pod względem demokracji cyfrowej .....	36
Rysunek 5.	Dochód narodowy wśród 50 pierwszych krajów pod względem rozwoju demokracji cyfrowej .....	36
Rysunek 6.	Liczba spółdzielni mieszkaniowych, których członkowie zarządów wzięli udział w badaniu partycypacji, ze względu na lokalizację .....	58
Rysunek 7.	Liczba spółdzielni mieszkaniowych, których członkowie zarządów wzięli udział w badaniu partycypacji, ze względu na liczbę członków .....	58
Rysunek 8.	Ocena wykorzystywanych narzędzi demokracji cyfrowej przez członków badanych spółdzielni mieszkaniowych w Łodzi ....	70
Rysunek 9.	Diagram przypadków użycia, platforma informowania – telefonia stacjonarna .....	98
Rysunek 10.	Diagram przypadków użycia, platforma informowania – telefonia komórkowa .....	99
Rysunek 11.	Diagram przypadków użycia, platforma informowania – Internet .....	100
Rysunek 12.	Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – telefonia stacjonarna .....	101
Rysunek 13.	Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – telefonia komórkowa .....	102
Rysunek 14.	Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – Internet: poczta elektroniczna .....	103

Rysunek 15.	Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – Internet: forum, ankieta internetowa, serwis społecznościowy.....	103
Rysunek 16.	Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – Internet: formularz na stronie internetowej .....	104
Rysunek 17.	Diagram przypadków użycia, platforma konsultowania oraz podań – Internet: dedykowana aplikacja .....	105
Rysunek 18.	Diagram przypadków użycia, platforma uczestnictwa – telefonia stacjonarna .....	106
Rysunek 19.	Diagram przypadków użycia, platforma uczestnictwa – telefonia komórkowa .....	106
Rysunek 20.	Diagram przypadków użycia, platforma uczestnictwa – aplikacja dedykowana/portal internetowy .....	107