



AKADEMIA KALISKA

**im. PREZYDENTA STANISŁAWA WOJCIECHOWSKIEGO
w KALISZU**

RADA NAUKOWA DYSCYPLINY NAUKI O BEZPIECZEŃSTWIE

**System bezpieczeństwa wymiany informacji
organizacji publicznej na przykładzie
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Szczytnikach**

Opracowała:

mgr Marta Kozłowska

Kierownik naukowy:

prof. dr hab. inż. Jarosław Wołęjszo

KALISZ

marzec 2022

Spis treści

Streszczenie.....	3
Wstęp	7
1. Podstawy metodologiczne badań.....	9
1.1. Uzasadnienie wyboru tematu i podjęcia badań.....	9
1.2. Przedmiot i cel badań.....	11
1.3. Problem badawczy	12
1.4. Hipoteza badawcza	13
1.5. Metody badawcze, narzędzia i techniki	15
1.6. Dobór i charakterystyka próby badawczej.....	25
1.7. Proces badań	29
2. System bezpieczeństwa informacji w organizacji – teoria problemu	33
2.1. Definiowanie informacji	34
2.2. Istota bezpieczeństwa informacji	38
2.3. Elementy bezpieczeństwa informacyjnego	42
2.4. Idea bezpieczeństwa informacji	45
2.5. Bezpieczeństwo informacji – prawne aspekty	46
2.6. Zarządzanie bezpieczeństwem informacyjnym	52
Wnioski	59
3. Organizacja publiczna i jej otoczenie	61
3.1. Charakterystyka współczesnych organizacji.....	62
3.2. Charakterystyka organizacji publicznych	66
3.3. Struktury organizacji.....	75
3.4. Otoczenie organizacji publicznych.	77
3.5. Ośrodek pomocy społecznej	89
Wnioski	108
4. Usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji.....	110
4.1. Analiza wyników badań.....	110
4.2. Koncepcja usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji.....	150
Zakończenie	155
Bibliografia	158
Spis rysunków	165
Spis tabel.....	166
Spis wykresów	169
Załącznik 1. Kwestionariusz ankiety	172
Załącznik 2. Arkusz obserwacji.....	177

Streszczenie

Dysertacja pt. "System bezpieczeństwa wymiany informacji organizacji publicznej na przykładzie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczytnikach" doprowadziła do stworzenia koncepcji usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji. Głównym motywem napisania niniejszej pracy były tendencje zachowań wśród klientów oraz kadry pracowniczej a także obserwowane trudności i problemy, które bez wątpienia mają wpływ na bezpieczeństwo obiegu informacji. Rozprawa doktorska wpisuje się w obszar nauk o bezpieczeństwie nie tylko z powodu nowych poznawczych horyzontów w niej zawartych, które wynikają z przemyśleń autorki na bazie wnikliwej analizy literatury przedmiotu i materiału empirycznego, ale również ze względu na próbę zaprezentowania koncepcji zmian w obszarze bezpieczeństwa obiegu informacji.

Struktura rozprawy doktorskiej obejmuje części: teoretyczną oraz empiryczną. Dysertacja składa się ze wstępu, czterech rozdziałów, zakończenia, bibliografii, spisu rysunków, spisu tabel, spisu wykresów i załączników. W rozdziale pierwszym pt. "Metodologia badań własnych", omówione zostały kwestie przedmiotu oraz celu badań naukowych. Przedstawiony został problem badawczy, jak również hipotezy robocze oraz hipotezy szczegółowe. Zaprezentowane zostały metody empiryczne i teoretyczne, techniki oraz narzędzia badawcze. Omówiony został obszar badań i została scharakteryzowana próba badawcza.

Główny problem badawczy niniejszej dysertacji brzmi następująco: *Jakie zmiany wprowadzić w systemie bezpieczeństwa wymiany informacji w organizacji publicznej, aby poprawić skuteczność obiegu informacji?*

Do tak przyjętego celu dysertacji i problemów badawczych na podstawie stanu wiedzy, analizy literatury i prognozowanych zmian sformułowano główną hipotezę roboczą: *Ułatwienie dostępu do danych, usprawnienie procesów przekazywania lub pobierania ich znacznych ilości w niewielkich jednostkach czasu oraz rozwój technologii przechowywania informacji mają ogromne znaczenie. Odpowiednio przebiegająca wymiana informacji wpływa między innymi na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej. Należy też pamiętać, że aspektami bezpieczeństwa informacji są: dostępność, poufność, niezawodność, integralność i autentyczność. Bardzo ważne jest, aby wdrożyć i utrzymać właściwy system zarządzania bezpieczeństwem in-*

formacji, który będzie umożliwiać ochronę wszystkich przetwarzanych przez instytucję informacji, jak również zapewni ciągłość realizowanych przez nią procesów i zadań.

Drugi rozdział jest zatytułowany "System bezpieczeństwa informacji w organizacji – teoria problemu". W rozdziale tym została przedstawiona istota systemu bezpieczeństwa informacji w organizacji. W rozdziale tym zdefiniowano informację, przedstawiono istotę bezpieczeństwa informacji oraz opisano, czym jest bezpieczeństwo informacji. Przedstawiono tu również prawne wymagania, co do bezpieczeństwa informacji oraz środki techniczne i organizacyjne mające wpływ na bezpieczeństwo informacji w organizacji. Poświęcono tu także miejsce na przedstawienie zarządzania bezpieczeństwem informacyjnym w organizacji. Opisano, czym jest ryzyko w zarządzaniu bezpieczeństwem informacyjnym, jakie znaczenie ma przeprowadzanie audytów oraz jak powinno wyglądać prawidłowe wdrażanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacyjnym.

W rozdziale trzecim pt. "Organizacje publiczne i jej otoczenie" zostały nakreślone zagadnienia organizacji publicznych, zdefiniowano organizację publiczną, przedstawiono cechy charakterystyczne współczesnych organizacji, zaprezentowano ich cele oraz opisano, jakie posiadają zasoby. Przedstawiono tu również otoczenie organizacji publicznych oraz przedstawiono, jak prezentują się struktury organizacji. Zawarto również informacje na temat struktury ośrodka pomocy społecznej i jego otoczenia. Zaprezentowano ustawowe zadania i funkcje ośrodków pomocy społecznej oraz opisano formy usług realizowanych przez te instytucje.

W rozdziale czwartym pt. "Usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji" przedstawiona została analiza wyników badań oraz została opracowana koncepcja usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji.

W każdym rozdziale sformułowano wnioski, które były wynikiem weryfikacji przyjętych hipotez, a także sformułowano wnioski końcowe omawianego problemu badawczego.

Dysertację wieńczą załączniki, w których znajdują się wykorzystane do badań narzędzia badawcze: kwestionariusz ankiety i arkusz obserwacji.

Dysertacja wyczerpuje główne zagadnienie badawcze poparte szczegółową i wnikliwą analizą literatury przedmiotu, analizą materiału empirycznego oraz wyborem i zastosowaniem w tym celu stosownych metod badawczych. W treści dysertacji autorka wnikliwie i szeroko omawia zagadnienia dotyczące systemu bezpieczeństwa obiegu informacji w ośrodku pomocy społecznej.

Słowa kluczowe: informacja, bezpieczeństwo informacyjne, organizacja publiczna.

Summary

Dissertation titled „Information exchange security system of a public organization on the example of the Communal Social Welfare Center in Szczytniki” led to the creation of the concept of improving the information cycle of security system. The main motive for writing this diploma paper were the behavioral tendencies among customers and employees as well as problems that undoubtedly affect the security of information cycle. The doctoral dissertation is claimed to be a part of the area of security sciences not only because of the new cognitive horizons contained in it, which result from the author's reflections based on a thorough analysis of the literature on the subject and empirical material, but also due to the attempt to present the concept of changes in the area of information security system.

The structure of the doctoral dissertation includes the theoretical and empirical parts. The dissertation consists of an introduction, four chapters, ending, bibliography, list of figures, list of tables, list of charts and appendices. In the first chapter entitled "Methodology of own research", the issues of the subject and purpose of scientific research are discussed. The research problem was presented, as well as working hypotheses and detailed hypotheses. The first chapter depicts the empirical and theoretical methods, techniques and research tools. The research area was discussed and the research sample was characterized.

The main research problem of this dissertation is as follows: *What changes should be introduced in the information exchange security system in a public organization to improve the effectiveness of information cycle?* The main working hypothesis was formulated for the purpose of the dissertation and research problems, based on the state of knowledge, literature analysis and forecast changes: *Facilitation of access to data, improvement of the processes of transferring or downloading large amounts of them in small time units, and the development of information storage technologies are of great importance. Properly conducted information exchange influences, among other things, the proper performance of the tasks of a social welfare center. It should also be remembered that the aspects of information security are: availability, confidentiality, reliability, integrity and authenticity. It is extremely relevant to implement*

and maintain an appropriate information security management system that will enable the protection of all information processed by the institution, as well as ensure the continuity of its processes and tasks.

The second chapter is entitled "Information security system in an organization - the theory of the problem". This chapter defines information, presents the essence of information security and describes what information security is. It also shows the legal requirements for information security as well as technical and organizational measures affecting information security in the organization. Some space in this chapter is also devoted to the presentation of information security management in the organization. Moreover, it describes what is the risk in managing information security, what is the importance of conducting audits and what should be the correct implementation of the information security management system.

The third chapter, entitled "Public organizations and their environment", outlines the issues of public organizations, defines the public organization, presents the characteristics of contemporary organizations, presents their goals and describes their resources. It also presents the environment of public organizations and their structures. It also contains information on the structure of the social welfare center and its environment. What is more, the third chapter depicts the statutory tasks and functions of social welfare centers and describes the forms of services provided by these institutions.

In the fourth chapter, entitled "Improvement of the information cycle of security system", an analysis of the research results was presented and a concept of improving the information cycle of security system was developed. In each chapter, conclusions were formulated that were the result of the verification of the adopted hypotheses, and final conclusions were formulated for the discussed research problem.

The dissertation is completed with appendices containing the research tools used for the research, i.e. the questionnaire and the observation sheet.

The dissertation covers the main research issue supported by a detailed and in-depth analysis of the literature on the subject, analysis of empirical material and the selection and application of appropriate research methods for this purpose.

In the content of the dissertation, the author thoroughly and extensively discusses the issues related to the security system of information circulation in a social welfare center.

Key words: information, security of information, public organization.

Wstęp

Realizacja coraz większej liczby zadań postawionych przed administracją państwa, związana jest z koniecznością wykorzystania nowoczesnych technologii. Instytucje realizujące zadania publiczne korzystają z szeregu różnych, często skomplikowanych, systemów teleinformatycznych. Wykonywanie zadań przez jednostki samorządu terytorialnego, wymaga najczęściej przetwarzania związanych z nimi zbiorów danych. Instytucje rządowe i samorządowe, to organizacje przetwarzające najbardziej szeroki zakres informacji dotyczący całej sfery życia obywateli. Mając na uwadze rosnące znaczenie systemów informacyjnych instytucji publicznych, celowym wydaje się podjęcie badań związanych z systemem zarządzania bezpieczeństwem informacji specyficznym dla jednostek samorządu terytorialnego, które są najliczniejszą grupą organów publicznych. To właśnie z nimi mają najczęściej do czynienia obywatele. Organizacje te przetwarzają również informacje niejawne oraz gromadzą dane archiwalne. Bezpieczeństwo informacji w jednostkach samorządu terytorialnego z racji ilości, różnorodności oraz ważności realizowanych przez nie zadań jest ważna dla całego społeczeństwa.

Zwiększona ilość informacji, rozwój informatyzacji, ułatwienie dostępu do danych, usprawnienie procesów przekazywania lub pobierania ich znacznych ilości w niewielkich jednostkach czasu, rozwój technologii przechowywania informacji i wiele innych czynników przyczyniło się do wzrostu zainteresowania systemami zarządzania bezpieczeństwem informacji. Podejście to pozwala organizacjom odpowiednio przygotować się na zakłócenia związane z brakiem dostępności i integralności lub utratą poufności danych oraz wiele innych czynników.

Dodatkowym czynnikiem determinującym stały wzrost zainteresowania tematyką bezpieczeństwa informacji są potrzeby dostosowywania organizacji do wymagań mających zastosowanie przepisów prawa i innych wymagań, których celem jest zapewnienie ochrony określonym grupom interesariuszy.

Tematyka związana z bezpieczeństwem informacji nie jest nowym zagadnieniem, jednakże dobieranie odpowiednich środków oraz próby podejmowane w zakresie systemowej standaryzacji praktyk bezpieczeństwa informacji trwają dopiero od początku lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku. Pozwoliło to na opracowanie za-

rysu systemu wspomagającego zarządzania bezpieczeństwem informacji w jednostkach samorządu terytorialnego, który uwzględnia ich specyfikę.

Struktura rozprawy doktorskiej zawiera części: teoretyczną oraz empiryczną. Dysertacja obejmuje wstęp, cztery rozdziały, zakończenie, bibliografię, spis rysunków, spis tabel i załączników.

W rozdziale pierwszym pt. "Metodologia badań własnych", została podjęta tematyka przedmiotu oraz celu badań. Przedstawiony został problem badawczy, hipotezy robocze oraz hipotezy szczegółowe. Zostały poruszone kwestie metod, technik oraz narzędzi badawczych. Zaprezentowano również obszar badań i scharakteryzowano próbę badawczą.

Drugi rozdział pt. "System bezpieczeństwa informacji w organizacji – teoria problemu" został poświęcony istocie systemu bezpieczeństwa informacji w organizacji. W rozdziale tym zdefiniowano informację, przedstawiono istotę bezpieczeństwa informacji oraz opisano, czym jest bezpieczeństwo informacji. Przedstawiono tu również prawne wymagania, co do bezpieczeństwa informacji oraz środki techniczne i organizacyjne mające wpływ na bezpieczeństwo informacji w organizacji. Nakreślono również, czym jest zarządzanie bezpieczeństwem informacyjnym w organizacji oraz ryzyko w zarządzaniu bezpieczeństwem informacyjnym, jakie znaczenie ma przeprowadzanie audytów i jak powinno wyglądać prawidłowe wdrażanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacyjnym.

W rozdziale trzecim pt. "Organizacje publiczne i jej otoczenie" zostały nakreślone zagadnienia organizacji publicznych, zdefiniowano organizację publiczną, przedstawiono cechy charakterystyczne współczesnych organizacji, zaprezentowano ich cele oraz opisano, jakie posiadają zasoby. Scharakteryzowano tu również otoczenie organizacji publicznych oraz przedstawiono, jak prezentują się struktury organizacji. Zawarto również informacje na temat struktury ośrodka pomocy społecznej i jego otoczenia. Zaprezentowano ustawowe zadania i funkcje ośrodków pomocy społecznej oraz opisano formy usług realizowanych przez te instytucje.

W rozdziale czwartym pt. "Usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji" przedstawiona została analiza wyników badań oraz została opracowana koncepcja usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji.

W każdym rozdziale sformułowano wnioski, które były wynikiem weryfikacji przyjętych hipotez. Dysertację wieńczą załączniki, są to kwestionariusz ankiety oraz arkusz obserwacji.

1. Podstawy metodologiczne badań

W niniejszym rozdziale zostały opisane metodologiczne podstawy badań. W rozdziale tym przedstawiono jak w literaturze przedmiotu definiuje się takie pojęcia jak: przedmiot badań, cel badań, problem badawczy, hipoteza badawcza. Określono tu również przedmiot i cel badań postawiony przez autora pracy oraz przedstawiono problemy badawcze i założone hipotezy. W rozdziale tym dokonano również uzasadnienia wyboru tematu pracy oraz podjęcia badań. Poświęcono tu również miejsce opisaniu metod, narzędzi i technik badawczych. Opisano również jak wyglądał dobór próby badawczej oraz jak przebiegał sam proces badań.

1.1. Uzasadnienie wyboru tematu i podjęcia badań

Sprawna realizacja coraz większej liczby zadań postawionych przed administracją państwa związana jest z koniecznością wykorzystania nowoczesnych technologii. Instytucje realizujące zadania publiczne aktualnie korzystają z szeregu różnych, często bardzo skomplikowanych, systemów teleinformatycznych. Wykonywanie zadań przez jednostki samorządu terytorialnego, wymaga najczęściej przetwarzania związanych z nimi zbiorów danych. Niezależnie, czy istnieje prawny obowiązek ich ochrony czy nie, to sam proces gromadzenia, wymaga zaangażowania zasobów organizacji o wymiernej wartości. Straty, jakie mogą wiązać się z naruszeniem bezpieczeństwa informacji są trudne do oszacowania. Wiążą się one nie tylko z utratą płynności funkcjonowania organizacji oraz koniecznością zaangażowania dodatkowych środków w celu usunięcia ich skutków a także konsekwencjami prawnymi.

Instytucje rządowe i samorządowe, to organizacje przetwarzające najbardziej szeroki zakres informacji dotyczący całej sfery życia obywateli. Mając na uwadze rosnące znaczenie systemów informacyjnych instytucji publicznych, celowym wydaje się podjęcie badań związanych z systemem zarządzania bezpieczeństwem informacji specyficznym dla jednostek samorządu terytorialnego, które są najliczniejszą grupą organów publicznych. To właśnie z nimi mają najczęściej do czynienia obywatele. Organizacje te przetwarzają również informacje niejawne oraz gromadzą dane archiwalne. Bezpieczeństwo informacji w jednostkach samorządu terytorialnego z racji ilości, różnorodności oraz ważności realizowanych przez nie zadań jest ważny dla całego społeczeństwa.

Zwiększona ilość informacji, rozwój informatyzacji, ułatwienie dostępu do danych, usprawnienie procesów przekazywania lub pobierania ich znacznych ilości w niewielkich jednostkach czasu, rozwój technologii przechowywania informacji i wiele innych czynników przyczyniło się do wzrostu zainteresowania systemami zarządzania bezpieczeństwem informacji. Podejście to pozwala organizacjom odpowiednio przygotować się na zakłócenia związane z brakiem dostępności i integralności lub utratą poufności danych oraz wiele innych czynników.

Dodatkowym czynnikiem determinującym stały wzrost zainteresowania tematyką bezpieczeństwa informacji są potrzeby dostosowywania organizacji do wymagań mających zastosowanie przepisów prawa i innych wymagań, których celem jest zapewnienie ochrony określonym grupom interesariuszy.

Tematyka związana z bezpieczeństwem informacji nie jest nowym zagadnieniem, jednakże próby podejmowane w zakresie systemowej standaryzacji praktyk bezpieczeństwa informacji trwają dopiero od początku lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku.

Na podstawie zebranych informacji zostały zidentyfikowane luki w systemach bezpieczeństwa i dobrane odpowiednie środki. Pozwoliło to na opracowanie zarysu systemu wspomagającego zarządzania bezpieczeństwem informacji w jednostkach samorządu terytorialnego, który uwzględnia ich specyfikę.

Informacja zawsze była i jest jedną z najcenniejszych wartości dla człowieka, instytucji, państwa, gospodarki, kultury, czy społeczeństwa. Wprowadzanie technologii informatycznych i komputerowych oraz coraz powszechniejsze ich wykorzystanie, doprowadziło do sytuacji, w którym ma miejsce nieskrępowana wymiana informacji pomiędzy oddalonymi od siebie podmiotami i nie mają znaczenia logistyczne uwarunkowania. Technika umożliwia równocześnie szybkie i poprawne gromadzenie, przechowywanie, przetwarzanie i przekazywanie informacji w wielu dotychczas nieosiągalnych płaszczyznach i aspektach.

Informacja to wiedza potrzebna do określenia i realizacji zadań, służących do osiągnięcia celów organizacji. W tej definicji podkreślony jest czynnik wartości dla organizacji. Inne definicje głoszą, że informacja to właściwość wiadomości lub sygnału, polegająca na zmniejszeniu nieokreśloności lub niepewności, co do stanu albo dalszego rozwoju sytuacji, której wiadomość dotyczy. Definicja ta odwołuje się natomiast do zmniejszenia stanu niewiedzy (niepewności). Są też ujęcia odróżniające termin dane od pojęcia informacji rozumianej, jako dane przetworzone, z nadanymi

cechami charakterystycznymi, mające wartość dla jednostki (np. wartość w procesie decyzyjnym).

Bezpieczeństwo informacji jest dość młodym pojęciem z pogranicza techniki, organizacji i prawa. Jest to stan, w którym informacje należące do instytucji nie są zagrożone. Do aspektów bezpieczeństwa informacji zaliczamy: dostępność, poufność, niezawodność, integralność, autentyczność.

1.2. Przedmiot i cel badań

Przedmiot badań jest uzależniony od rodzaju prowadzonych badań. Wszystkie z prowadzonych badań służą do realizacji jakiegoś celu. Z uwagi na przedmiot oraz cel badań wymienia się badania ilościowe i jakościowe. Badania ilościowe to badania, pozwalające na „generalizację wyników badania na całą badaną populację będącą przedmiotem badania. Do ich realizacji wykorzystywane są narzędzia standaryzowane (najczęściej kwestionariusze wywiadu lub ankiety)”¹. Natomiast badania ilościowe, to rodzaj badań przeprowadzanych głównie na reprezentatywnych, dużych próbach. Uzyskane w trakcie ich realizacji dane są poddawane analizie, do której niezbędne są różnorodne metody statystyczne².

W procesie badań dąży się do nadania zjawiskom poddanym analizie określonych miar. Badania o ilościowym charakterze pozwalają na uzyskanie odpowiedzi na pytania: *kto? co? ile?* Stosuje się je wtedy, kiedy głównym celem badawczym jest pozyskanie informacji na temat wielkości i częstości występowania badanego zjawiska. Natomiast badania jakościowe to tak zwane badania swobodne, które „pozwalają wyjaśnić motywy, postawy preferencje osób badanych”³. Zasadniczym celem badań jakościowych jest pogłębiona analiza, zachowań, opinii oraz postaw osób poddanym badaniom. Badania o charakterze jakościowym dają możliwość uzyskania odpowiedzi na pytania: *jak? dlaczego?* Badania jakościowe niekoniecznie muszą spełniać wymóg reprezentatywności, dlatego też mogą być przeprowadzane na niedużych próbach badawczych. Narzędzia badawcze, stosowane w badaniach jakościowych „nie mają standaryzowanej formy, ponieważ muszą umożliwiać rejestrację dowolnych, obszernych, spontanicznych i wyczerpujących odpowiedzi osób badanych. Wyników tych

¹ E. Babbie, *Podstawy badań społecznych*, PWN, Warszawa 2003, s. 46.

² Ibidem, s. 47.

³ Ibidem, s. 48.

badania nie można uogólniać na badaną populację”¹.

Ze względu na cel oraz przedmiot badań badania dzielimy na badania opisowe i badania wyjaśniające. Badania opisowe, to badania, które mają na celu ilościową charakterystykę populacji, zjawisk, zdarzeń, obiektów itp. Badania opisowe z uwagi na stosowane metody i techniki, mogą być synonimem badań ilościowych². Natomiast badania wyjaśniające to badania, których celem jest sprecyzowanie przyczyn zachowań badanych osób, motywów formujących ich poglądy oraz opinie, czynników powodujących określone zjawiska i zdarzenia itp. Badania wyjaśniające z uwagi na wykorzystywane metody i techniki, mogą być synonimem badań jakościowych³.

Przedmiot niniejszej pracy jest *system bezpieczeństwa wymiany informacji organizacji publicznej*. W kontekście przedstawionego powyżej przedmiotu badań celem pracy będzie usprawnienie i identyfikacja zagrożeń obiegu informacji w organizacji publicznej. **Cel poznawczy** niniejszej pracy, to *identyfikacja zagrożeń i usprawnień w systemie bezpieczeństwa informacji organizacji publicznej*. Z kolei **cel użyteczny**, to *opracowanie koncepcji systemu obiegu informacji w organizacji publicznej na przykładzie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczytnikach*.

1.3. Problem badawczy

Sprecyzowanie problemów badawczych to zasadniczy warunek podejmowania badań naukowych przedstawiających zakres i cel przedsięwzięć badawczych. W metodologii badań naukowych wymienia się trzy rodzaje podstawowych źródeł problemów badawczych: potrzeby społeczne, preferencje osobiste badacza oraz znajomość aspektów naukowo-metodologicznych.

Zdaniem M. Łobockiego problemy badawcze to „pytania, na które szukamy odpowiedzi na drodze badań naukowych.”⁴ Natomiast T. Pilch problemem badawczym określa „pewien z pozoru prosty zabieg werbalny, który polega na precyzyjnym rozbijaniu tematu na pytania i problemy”⁵. Z kolei według S. Nowaka „problem badawczy to tyle, co pytanie lub zespół pytań, na które odpowiedzi ma dostarczyć badanie.”⁶ J. Pieter problem badawczym nazywa „swoiste pytanie określające, jakość

¹ E. Babbie, *Podstawy...*, op. cit., s. 49.

² Ibidem, s. 49.

³ J. Brzeziński, *Metodologia badań psychologicznych*, PWN, Warszawa 2019, s. 35.

⁴ M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Impuls, Kraków 2000, s. 24.

⁵ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych*, Żak, Warszawa 2001, s. 43.

⁶ S. Nowak, *Metodologia badań socjologicznych. Zagadnienia ogólne*, PWN, Warszawa 1970, s. 214.

i rozmiar pewnej niewiedzy (pewnego braku dotychczasowej wiedzy) oraz cel i granice pracy naukowej.”¹

Ze względu na przyjęty obszar i cel badań **głównym problemem badawczym** będzie odpowiedź na pytanie: *Jakie zmiany wprowadzić w systemie bezpieczeństwa wymiany informacji w organizacji publicznej, aby poprawić skuteczność obiegu informacji?*

Rozwiązanie powyższego głównego problemu badawczego wymaga uzyskania odpowiedzi na szereg **szczegółowych problemów szczegółowych**:

1. *Jak funkcjonuje system bezpieczeństwa wymiany informacji w teorii i praktyce?*
2. *Jak funkcjonuje system bezpieczeństwa wymiany informacji w organizacji publicznej na przykładzie ośrodka pomocy społecznej?*
3. *Jaka powinna być koncepcja systemu obiegu informacji w ośrodku pomocy społecznej, aby poprawić skuteczność jego funkcjonowania?*

1.4. Hipoteza badawcza

Niezbędnym elementem procesu badawczego jest ustalenie hipotez roboczych. Według K. Ajdukiewicza hipotezą roboczą nazywamy „nieprzyjęta jeszcze rację, która wyjaśnienia jakiejś fakty. Racja ta w trakcie analizy wyników badań zostaje poddana procedurze sprawdzenia.”² Natomiast według Z. Skornego hipoteza robocza to „przypuszczalna, przewidywana odpowiedź na pytanie zawarte w problemie badań. Może ona przy tym dotyczyć związków zachodzących w danej dziedzinie rzeczywistości, kierujących nią prawidłowości, mechanizmów funkcjonowania badanych zjawisk lub istotnych właściwości.”³

Do tak przyjętego celu i głównego problemu badawczego, na podstawie obecnego stanu wiedzy oraz prognozowanych zmian można sformułować następującą **hipotezę roboczą**: Ułatwienie dostępu do danych, usprawnienie procesów przekazywania lub pobierania ich znacznych ilości w niewielkich jednostkach czasu oraz rozwój technologii przechowywania informacji mają ogromne znaczenie. Odpowiednio przebiegająca wymiana informacji wpływa między innymi na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej. Należy też pamiętać, że aspektami bezpieczeń-

¹ J. Pieter, *Ogólna metodologia pracy naukowej*, PAN, Warszawa - Wrocław 1967, s. 67.

² J. Apanowicz, *Metodologiczne uwarunkowania pracy naukowej*, Difin, Warszawa 2005, s. 38.

³ Z. Skorny, *Prace magisterskie z psychologii i pedagogiki*, WSiP, Warszawa 1984, s.72-73.

stwa informacji są: dostępność, poufność, niezawodność, integralność i autentyczność. Bardzo ważne jest, aby wdrożyć i utrzymać właściwy system zarządzania bezpieczeństwem informacji, który będzie umożliwiać ochronę wszystkich przetwarzanych przez instytucję informacji, jak również zapewni ciągłość realizowanych przez nią procesów i zadań.

Obok głównej hipotezy roboczej w procesie badań stawia się też **hipotezy robocze szczegółowe**, które są odpowiedzią na postawione wcześniej problemy badawcze szczegółowe. Postawione przeze mnie hipotezy szczegółowe są następujące:

Hipoteza 1: Zakłada się, że system bezpieczeństwa wymiany informacji to strategia działania w zakresie zapewniania właściwej ochrony informacji. Teoretycznie strategia ma zapewnić ciągłe doskonalenie podjętych działań i procedur w celu optymalizacji ryzyk związanych z naruszeniem poufności danych. Z kolei w praktyce na strategię składają się wszystkie procedury, polityki, regulaminy i instrukcje bezpieczeństwa informacji, które są wdrożone w jednostce organizacyjnej. Jednym z najważniejszych potencjalnych źródeł zagrożeń dla bezpieczeństwa informacji w danej organizacji jest naruszanie przepisów chroniących te organizacje przez osoby, które posiadają dostęp do informacji. Napotyka się również bariery oraz trudności powiązane bezpośrednio z wdrażaniem w życie ustawy o ochronie informacji niejawnych.

Hipoteza 2: Zakłada się, że głównym celem ośrodka pomocy społecznej jest świadczenie pomocy społecznej osobom i rodzinom, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, a nie są w stanie pokonać jej wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia. Aby pomóc klientowi należy zebrać jak najwięcej informacji na temat jego sytuacji bytowej, rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej osoby (rodziny) ubiegającej się o pomoc. Informacje te uzyskiwane są od instytucji, z którymi współpracuje ośrodek pomocy społecznej oraz od samego klienta. Informacje te przechowywane są w systemach informatycznych. Ośrodki pomocy społecznej to instytucje przetwarzające najbardziej szeroki zakres informacji dotyczący całej sfery życia obywateli, dlatego bardzo ważne jest by prawidłowo funkcjonował ich system bezpieczeństwa wymiany informacji. Pozyskiwane informacje na temat klienta stanowią podstawę do oceny sytuacji klienta i dobrania odpo-

wiednich działań pomocowych. Zatem informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić. Aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji, a następnie odpowiednio i odpowiedzialnie nimi zarządzać. Zakłada się, że niezbędne dla ochrony informacji w instytucji jest właściwie ułożenie, a następnie egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji.

Hipoteza 3: Zakłada, że aby poprawić skuteczność obiegu informacji wewnątrz organizacji publicznej, należałoby wprowadzić jeden program zawierający wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów, z którego korzystaliby wszyscy pracownicy zatrudnieni w ośrodku pomocy społecznej. Przypuszczam, że zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści. Wiele mogłoby zmienić wprowadzenie tego samego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów, z którego korzystaliby zarówno pracownicy ośrodka pomocy społecznej, jak i pracownicy instytucji z nimi współpracujących. Należy sądzić, że bardzo często uzyskanie niezbędnych zaświadczeń i dokumentów od klientów korzystających z usług ośrodka pomocy społecznej jest dość trudne. Wiele mogłoby zmienić bezpośrednie zwracanie się o te dokumenty do pracodawców, czy też poszczególnych instytucji.

1.5. Metody badawcze, narzędzia i techniki

W trakcie badań, prowadzonych na potrzeby niniejszej pracy, zostanie zastosowanych szereg metod i technik badawczych, co wynika ze złożoności rozpatrywanej problematyki. Do rozwiązania problemów badawczych i weryfikacji przyjętej hipotezy zastosowany zostanie proces badawczy składający się z trzech etapów:

J. Sztumski definiuje metodę badawczą, jako *system założeń i regul pozwalający na takie uporządkowanie praktycznej lub teoretycznej działalności, aby można było osiągnąć cel, do jakiego się świadomie zmierza*¹. Kierowanie uświadomionymi czyn-

¹ J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Śląsk, Katowice 2005 s. 60.

nościami człowieka oraz wskazanie myślenia i działania w procesie poznania naukowego jest celem metody badawczej. T. Kotarbiński metodę badawczą charakteryzuje, jako *sposób systematycznie stosowany w danym przypadku z intencją zastosowania go także przy ewentualnym powtórzeniu analogicznego działania*¹. Według M. Pelca metoda badawcza to *narzędzia intelektualnego wsparcia badacza*², zaś J. Pieter nazywa metody badawcze *ogółem właściwych, prowadzących do celu, czyli wzorcowych, sposobów wykonywania badań naukowych, pisemnego opracowania oraz oceny krytycznej*³. O metodzie badawczej, jako postępowaniu składającemu się z odpowiednio uporządkowanych dobranych do siebie czynności myślowych⁴, traktuje W. Okoń.

Jednakowo metoda badawcza i technika są ściśle powiązane z procesem badawczym. Metoda jest pojęciem szerszym niż technika i wskazuje na zakres i charakter prowadzonych badań. Techniki odnoszą się do zawężenia czynności i dotyczą szczegółowych rozstrzygnięć zbierania, gromadzenia i oceny danych, doboru próby badawczej i sposobu przeprowadzenia badań społecznych⁵. Technika jest sposobem zbierania danych i realizacji określonej metody⁶.

W pracy zostaną zastosowane metody badawcze teoretyczne i empiryczne. Metody teoretyczne pozwolą uzyskać materiał badawczy, zawarty w bibliografii, wyodrębnić składniki istotne w procesie badawczym, a następnie ich porównanie i syntezę wyodrębnionych elementów składowych w celu uzyskania materiału niezbędnego do dalszych badań. Zastosowane metody badawcze umożliwią zastosowanie wniosków na poszczególnych etapach procesu badawczego.

Proces badawczy w niniejszej pracy będą określały następujące metody:

- **teoretyczne:** analiza, synteza, abstrahowanie, wnioskowanie, uogólnienie, porównanie i analogia; te metody badawcze będą stosowane podczas realizacji wszystkich etapów prowadzonych badań, a ich dobór wynika z charakteru problemu badawczego;
- **empiryczne:** obserwacja (narzędzie - arkusz obserwacji), sondaż diagnostyczny techniką ankiety audytoryjnej, przy wykorzystaniu narzędzia badawczego, którym jest kwestionariusz ankiety.

¹ T. Kotarbiński, *O pojęciu metody*, PWN, Warszawa 1957, s. 667.

² M. Pelc, *Elementy metodologii badań naukowych*, AON, Warszawa 2012, s. 49.

³ J. Pieter, *Ogólna...*, op. cit., s. 198-199.

⁴ W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Żak, Warszawa 2004, s. 15.

⁵ J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Śląsk, Katowice 2010, s. 68.

⁶ T. Majewski, *Ankieta i wywiad w badaniach wojskowych*, AON, Warszawa 2002, s. 8.

Metody teoretyczne

Stosowane metody teoretyczne w badaniach społecznych są konieczne między innymi podczas analizy dokumentów. Za dokumenty można uznać każdy dowód ludzkiej działalności uchwytnej materialnie, np.: obraz, nagranie, wideo, fotografię, przedmiot, itp. Takie postrzeganie dokumentu należy rozpatrywać w szerokiej perspektywie. Natomiast w wąskiej perspektywie mamy do czynienia z pewnym typem unormowanej prezentacji pisemnej, którą są np. sprawozdania, opisy statystyczne, transkrypcje wywiadów, itp.¹

Analiza jako metoda badawcza będzie zastosowana do myślowego rozłożenia przedmiotu badań na części i badania ich oddzielnie, jako części poszczególnych zjawisk oraz do zidentyfikowania przedmiotu w celu ich zbadania i wychwycenia istoty². W metodologii wyróżnia się następujące typy analizy (rys. 1.1.)³:

- *elementarna*, czyli analiza poszczególnych elementów całości w oderwaniu od siebie;
- *strukturalna*, czyli koncentracja na zbadaniu składu i struktury obiektów;
- *funkcjonalna* weryfikuje funkcje realizowane przez elementy obiektów;
- *przyczynowa*, skupiająca się na wskazaniu i badaniu zależności pomiędzy elementami składowymi;
- *logiczna*, czyli skupiająca się na stosunkach logicznych zachodzących pomiędzy elementami złożonego przedmiotu badań;
- *porównawcza*, umożliwiająca wykazanie wszelkich zmian i nieprawidłowości działania oraz odchyłeń od przyjętych norm poprzez porównanie z faktami przyjętymi za wzorcowe bądź optymalne;
- *genetyczna*, badająca związki genetyczne;
- *matematyczna*, prowadzona w celu formalizacji wiedzy naukowej, czyli matematyzacji;
- *ilościowa*, której zadaniem jest opis faktów, zjawisk, procesów, a do jej przeprowadzenia potrzebne są różnego rodzaju tabele statystyczne;

¹ J. Sztumski, *Wstęp do...*, op. cit., s. 140-147.

² M. Cieślarczyk (red.), *Metody, techniki i narzędzia badawcze oraz elementy statystyki stosowane w pracach magisterskich i doktorskich*, AON, Warszawa 2006, s. 46-47; T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Żak, Warszawa 2001, s. 125.

³ J. Pieter, *Ogólna...*, op. cit., s. 127-130.; M. Cieślarczyk, (red.), *Metody, techniki...*, op. cit., s.47-48.

- *jakościowa*, czyli dokonanie jakościowego opisu badanych faktów, zjawisk, procesów i zazwyczaj jest prowadzona z pominięciem wszelkich zawiłych zestawień liczbowych i obliczeń statystycznych;
- *ilościowo-jakościowa*, która jest połączeniem dwóch rodzajów analizy – analizy ilościowej i jakościowej; jest ona wymagana podczas badań empirycznych, gdyż nie istnieje taki przedmiot badań, który byłby wyłącznie określany ilościowo, czy jakościowo;
- *systemowa*, mogąca obejmować badanie całego systemu, jak i wyłącznie jego jednego aspektu, jak np.: strukturalnego, funkcjonalnego albo informacyjnego;
- *wartości*, obejmująca badanie funkcji badanego przedmiotu – organizacji, systemu. Koncentracja badacza skupia się na obniżeniu kosztów funkcji spełnianych przez badany przedmiot (koszt-efekt);
- *krytyka źródeł oraz krytyka piśmiennictwa* (literatury przedmiotu).

Analiza jest niezbędna w procesie poznania, gdyż umożliwia zrozumienie całości przez eksplorację i wnikliwe poznanie cząstkowych zagadnień (relacje, stosunki, związki). Dlatego będzie ona zastosowana do studiowania literatury przedmiotu. W ramach tych działań autor zgromadzi i wyselekcjonuje informacje zawarte w literaturze i dokumentach normatywnych, co umożliwi pogłębienie wiedzy w obszarze złożonej problematyki badawczej. Do analizy autor odwoła się również na wszystkich etapach prowadzonych badań, a dodatkowo będzie ona podstawą do sformułowania problemów badawczych szczegółowych oraz posłuży do sformułowania hipotez roboczych. Stosowanie analizy, jako metody badawczej umożliwi prezentację i uzasadnienie ważności oraz aktualności sprecyzowanych problemów. Metoda ta jest bardzo często stosowana, aczkolwiek badacze ją stosujący powinni mieć na uwadze, że może ona prowadzić do nadmiernego uszczegółowienia, co może negatywnie wpływać na sprawność przebiegu procesu badawczego.



Źródło: M. Cieślarczyk (red.), *Metody, techniki i narzędzia badawcze oraz elementy statystyki stosowane w pracach magisterskich i doktorskich*, AON, Warszawa 2006, s. 46-47.

Rysunek 1.1. Typy analizy.

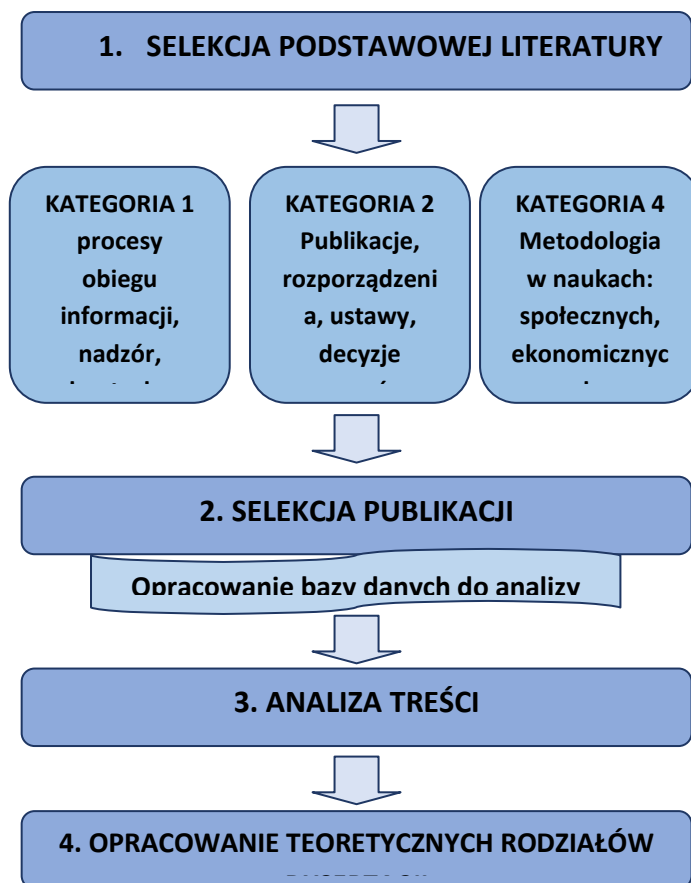
W procesie badawczym związanym z **analizą krytyczną**¹ uwzględniono słabe strony wykorzystania tej metody, które są związane z doбором literatury przedmiotu. Wśród ograniczeń analizy krytycznej literatury można wyliczyć²:

- *prawdopodobieństwo pominięcia pewnych teorii, dzieł naukowych ważnych dla konkretnej dziedziny badań;*
- *brak jednoznacznych kryteriów włączenia i wyłączenia danych pozycji naukowych do zbioru analizowanej literatury;*
- *szanse na odnoszenie się do badań bez wiedzy o podstawach metodologicznych ich powstania, co daje możliwość rozwoju woluntaryzmu a nie intelektualizmu.*

Biorąc pod uwagę wyżej wymienione słabe strony metody analizy krytycznej, odnoszącej się do wykazywania związków podobieństw, różnic obecnych w badanej literaturze przedmiotu, autor dysertacji podejmie próbę usystematyzowania przeglądu analizowanej literatury przedmiotu. Dokonując systematyzacji literatury przedmiotu spróbuje on ustalić pewną deklarację rygoru doboru analizowanych pozycji literatury (rys. 1.2).

¹ M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Impuls, Kraków 2006, s. 153.

² W. Czakon, *Podstawy metodologii badań w naukach o zarządzaniu*, Oficyna, Warszawa 2013, s. 47-67.



Źródło: opracowanie własne na podstawie: W. Czakon, *Podstawy metodologii w naukach o zarządzaniu*, Oficyna, Warszawa 2013, s. 52.

Rysunek 1.2. Proces krytycznej analizy literatury.

Podczas analizy literatury przedmiotu autor zgromadzi i przeanalizuje pozycje, które zostaną podzielone na trzy podstawowe grupy:

- *opracowania teoretyczne* dotyczące systemu obiegu informacji w organizacji publicznej;
- *publikacje traktujące o bezpieczeństwie systemu obiegu informacji w organizacji publicznej*. W tej kategorii literatury szczególną uwagę autor poświęci opracowaniom dotyczącym bezpieczeństwa systemu obiegu informacji w organizacji publicznej oraz dokumentom normatywnym zawierającym w swoich zapisach zagadnienia zbieżne z obszarem badań;
- *publikacje poświęcone tematyce metodologii procesu prowadzenia badań naukowych*. Na tym etapie procesu badawczego autor założy, że pogłębienie wiedzy ze wskazanego obszaru umożliwi właściwy wybór metod badawczych

do rozwiązania poszczególnych problemów naukowych oraz opracowania uży- skanych wyników badań.

Analiza literatury przedmiotu będzie miała na celu poznanie stanu wiedzy w obszarze bezpieczeństwa systemu obiegu informacji w organizacji publicznej oraz wskazanie potencjalnych niedoskonałości w obecnie funkcjonującym obiegu tychże informacji. Selekcji publikacji (Etap 2, rys. 1.2) autor dokona według następu- jących słów kluczowych: bezpieczeństwo, organizacje, organizacje publiczne, zarzą- dzanie, bezpieczeństwo informacji, zarządzanie informacją, obieg informacji, badania, rozwój, bezpieczeństwo obiegu informacji, obronność, kierownik kancelarii, metodyka obiegu informacji, informacja niejawna, bezpieczny obieg informacji niejawnych. W ramach selekcjonowania literatury, w sposób ograniczony, czyli tzw. wstępnej ana- lizy. Autor rozprawy będzie analizował: recenzje książek, ich wstępów i wniosków, w których zazwyczaj są zawarte interpretacje i syntetyczne wywody zawarte w publi- kacjach oraz poradniki, gdyż charakteryzują się one dyrektywnymi cechami oraz ogra- niczonym rygiorem metodologicznej obiektywności.

Synteza będąc metodą badawczą teoretyczną, stanowi jedność z analizą i jej zadaniem jest łączenie wyodrębnionych składników przedmiotu badań w nową całość w celu wykrycia istotnych związków i właściwości¹. Jednakże należy podkreślić, że synteza nie jest zwykłą odwrotnością analizy, gdyż wskazuje na nową jakość połą- czonych, analizowanych składowych². Zgromadzone i przeanalizowane dane zostaną objęte syntezą - szczególnie wyniki przeprowadzonych analiz ilościowych. Synteza zostanie zastosowana do opracowania wyników z badań teoretycznych i empirycz- nych. Dodatkowo, podczas procesu badawczego, synteza będzie wykorzystana rów- nież przy formułowaniu problemów badawczych i konstruowaniu hipotez roboczych.

Abstrahowanie, jako metoda badawcza może sprowadzać się do czynności: pomijania (eliminowania), odłączania (izolacja) i wyodrębniania. Czynności te mogą stanowić istotę abstrakcji polegającej na wyodrębnieniu pewnych elementów przed- miotu badań, które zostały uznane (z pewnych) względów za nieistotne lub drugorzęd- ne. Następnie w ramach tej metody, badacz w swoich rozważaniach, powinien uwzględnić inne elementy, które pod pewnymi względami są nieistotne³.

¹ J. Apanowicz, *Metodologia nauk*, Dom Organizatora, Toruń 2003, s. 26-27.

² M. Pelc, *Elementy...*, op. cit., s. 68.

³ E. S. Wiśniewski, *Metodyka wojskowych badań naukowych*, ASG WP, Warszawa 1990, s. 74.

Porównanie jest metodą badawczą polegającą na zestawieniu cech wspólnych i różnicujących dany przedmiot badań lub zjawisko. Autor niniejszej pracy zastosuje syntezę na wszystkich etapach prac badawczych, których istotą będzie identyfikacja cech wspólnych, podobieństw oraz różnic poszczególnych zagadnień badawczych, zwłaszcza w zakresie obiegu informacji w organizacji publicznej oraz bezpieczeństwa tego procesu. Porównanie będzie przeprowadzone podczas zestawienia skonstruowanego modelu systemu obiegu informacji w organizacji publicznej z rzeczywistym, obecnie funkcjonującym systemem obiegu informacji.

Integralnym elementem prowadzonego procesu badawczego będzie metoda **wnioskowania** (rozumowanie), czyli inferencja. Wnioskowanie zostanie wykorzystane we wszystkich rozdziałach, w części poświęconej wnioskowi oraz w zakończeniu rozprawy.

Do metod wnioskowania, które pozwalają badaczom określić charakter badanych cech i zdarzeń, tworząc wspólnie jednolity proces badawczy, zalicza się redukcję i dedukcję. **Redukcja** i wnioskowanie na podstawie tej teoretycznej metody badawczej pojawia się wtedy, kiedy z *przesłanek tego wnioskowania nie wynika jego wniosek, natomiast z wniosku tego wnioskowania wynikają przesłanki*¹. Redukcja może być traktowana, jako powrót do następstw przyczyn, pamiętając, że jest to typ wnioskowania zawodnego². W badaniu redukcja zostanie zastosowana podczas wskazania, opisanie rezultatów stosowania modelu systemu obiegu informacji w organizacji publicznej.

Dedukcja to rozumowanie polegające na odtwarzaniu faktów (*implicite* i *explicite*) zawartych we wniosku ogólnym³. Dedukcją jest nazywane rozumowanie oparte o wnioskowanie formalnie poprawne, czyli realizowane poprzez dany schemat logiczny, np. transpozycję⁴. Dedukcja zostanie zastosowana przy wskazaniu czynników, które mogą wpłynąć na bezpieczeństwo systemu obiegu informacji w organizacji publicznej.

Analogia jest rodzajem wnioskowania, gdyż funkcjonuje w grupie wnioskowania uprawdopodobniającego⁵. Jest ona stosowana podczas wskazywania podobieństw danych zjawisk, cech, a jej zastosowanie pozwala przenosić te zależności na inne cechy, czy zjawiska posiadające podobne składowe. Metoda ta będzie zasto-

¹ K. Ajdukiewicz, *Zarys logiki*, PZWS, Warszawa 1956, s. 162; K. Ajdukiewicz, op. cit., s. 127-133.

² M. Pelc, *Wybrane problemy metodologiczne wojskowych badań naukowych*, AON, Warszawa 1998, s. 18-19; M. Pelc, *Elementy...*, op. cit., s. 24.

³ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Impuls, Kraków 2001, s. 50.

⁴ K. Ajdukiewicz, *Zarys...*, op. cit., s. 160-161.

⁵ Z. Ziemiński, *Logika pragmatyczna*, PWN, Warszawa 2013, s. 191.

sowana między innymi przy formułowaniu wniosków o występujących podobieństwach, głównie podczas badania procesów systemu obiegu informacji w organizacjach publicznych.

Uogólnienie, jako metoda badawcza, jest stosowane w celu ujawnienia cech, powiązań i zależności powtarzalnych, łączenia ich stosowanie do przyjętych kryteriów oraz formułowania na ich podstawie uniwersalnych założeń do koncepcji procesów kierowania projektami badawczo-rozwojowymi dla obszaru obronności i bezpieczeństwa państwa. Uogólnienie będzie zastosowane jako element podsumowujący każdą fazę pracy badawczej oraz w rozdziale końcowym dysertacji, łącząc wyniki badań ilościowych i jakościowych.

Metody empiryczne

Zastosowane metody empiryczne – metoda obserwacji, metoda sondażu diagnostycznego są to metody charakterystyczne dla badań naukowych prowadzonych w naukach społecznych. Podczas empirycznych badań środek ciężkości znajdował się na poznaniu: sądów, opinii, motywów, oczekiwań, procedur i procesów wykonywanych przez badanych, zachowań badanych, których nagromadzenie stworzyło zasoby nowych faktów naukowych.

Przyjmuje się, że zamierzeniem badań empirycznych jest poznanie określonych zjawisk społecznych poprzez bezpośredni kontakt podmiotu i przedmiotu badań¹. Realizacja tego postulatu odbędzie się m.in. za pośrednictwem obserwacji, rozumianej, jako *ukierunkowane, zamierzone oraz systematyczne postrzeganie badanego przedmiotu, procesu lub zjawiska*². Opisywana metoda badawcza wykorzystana będzie podczas analizy realizacji procesów obiegu informacji w organizacji publicznej.

Zastosowanie metody obserwacji rozumianej, jako *czynności badawczej polegającej na gromadzeniu danych drogą postrzeżeń*³, nie będzie miała na celu falsyfikowania, czy weryfikowania konkretnej teorii (hipotezy), ale da możliwość poznania rzeczywistości będącej przedmiotem badań. Obserwacja zostanie potraktowana zgodnie z definicją T. Kotarbińskiego, jako *sposób wykonywania czynu złożonego polega-*

¹ B. Szulc, *Proces badań w naukach o obronności, Praca naukowo-badawcza*, AON, Warszawa 2014, s. 68.

² J. Sztumski, *Wstęp...*, op. cit., s. 112.; J. Pieter, *Ogólna...*, op. cit., s. 108-112.

³ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych*, WZN im. Ossolińskich, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk 1977, s. 128.

jącego na określonym doborze i układzie jego działań składowych, a przy tym uplanowany i nadający się wielokrotnego stosowania¹.

W odniesieniu do analizy procesów systemu obiegu informacji w organizacji publicznej, przedmiotem badań będzie rzeczywista realizacja tych procesów. Wieloaspektowość przedmiotu badań stanie się przyczynkiem do stworzenia narzędzia badawczego mającego charakter porządkujący obserwowane elementy w następujących obszarów:

- *cel systemu obiegu;*
- *role/osoby wykonujące czynności w systemie obiegu;*
- *podejmowane decyzje w systemie obiegu;*
- *etap systemu obiegu;*
- *rozpoczęcie/zakończenie obiegu;*
- *(ewentualne) elementy optymalizacji systemu obiegu.*

W celu utrwalenia jak największej liczby spostrzeżeń zostanie skonstruowany Arkusz obserwacji, który posłuży podczas procesu badawczego, jako rzetelne narzędzie do obserwacji procesów obiegu informacji w organizacji publicznej. Obserwator (w tym przypadku autor dysertacji) podczas procesu obserwacji postara się być spozstrzegawczy, przy zachowaniu rzetelności, obiektywności, wnikliwości i wyczerpująco notować swoje spostrzeżenia.

Istotną cechą metody obserwacji jest jej bezpośredniość. Podczas stosowania metody obserwacji badacz zbiera dane bezpośrednio, a przez to unika on oddziaływania czynników stojących pomiędzy nim, a przedmiotem badań. Dane, które są zbierane podczas obserwacji ukazują, w jaki sposób dane zjawisko przebiega w naturalnych warunkach. Pozytywnym aspektem obserwacji jest to, że osoba badana w wielu przypadkach nie jest świadoma procesu obserwacji przebiegającego wokół niej. Ewentualnie częstym zjawiskiem jest to, że osoba badana szybko się przyzwyczaja do obserwatora i nie traktuje obserwatora, jako wroga, czy intruza².

Dodatkowo obserwacja będzie wykorzystana, jako technika w procesie działalności badawczej. W początkowej fazie badań obserwacja przyczyni się do refleksji nad sytuacją problemową, będącą wyjściem do podjętych badań i sformułowania celu ich prowadzenia.

¹ T. Kotarbiński, *Traktat o dobrej robocie*, WZ im. Ossolińskich, Wrocław 1955, s. 88.

² J. Apanowicz, *Metodologia ogólna*, Berdardinum, Gdynia 2002, s. 84.

Główną rolę podczas procesu badawczego będzie pełnić **metoda sondażu diagnostycznego**. Posłuży ona do rozwiązania większości szczegółowych problemów badawczych, których wyniki zostaną zaprezentowane w rozdziale drugim, trzecim i czwartym. Przyjęcie tej metody badawczej wynika z przedmiotu i celu badań. Realizacja badań z wykorzystaniem metody sondażu diagnostycznego będzie prowadzona przy użyciu techniki wywiadu eksperckiego oraz techniki ankiety. W ramach metody wywiadu sondażu diagnostycznego zostaną wykorzystane dwie techniki – technika ankiety i technika wywiadu eksperckiego.

Technika ankiety zostanie zastosowana w dwóch wariantach: ankiety audytornej i pocztowej przy wykorzystaniu narzędzia badawczego, jakim jest kwestionariusz ankiety. Zastosowane w badaniu narzędzie pozwoli zdobyć obszerny materiał empiryczny z zakresu omówionego problemu badawczego. Kwestionariusz ankiety zostanie opracowany, jako narzędzie standaryzowane częściowo ustrukturalizowane. Wszyscy respondenci otrzymają taki sam zestaw pytań w stałej kolejności, a pytania będą skonstruowane z jednoznacznej kafeterii odpowiedzi, przy zachowaniu wariantu dowolności rozstrzygnięć respondenta przy zastosowaniu pytań otwartych i półotwartych.

1.6. Dobór i charakterystyka próby badawczej

Wykonane badania empiryczne przeprowadzone zostały po to by zbadać opinię oraz ocenę pracowników gminnych ośrodków pomocy społecznej. Dokonano doboru próby badawczej wynikające z potrzeby przeprowadzenia badań za pomocą kwestionariusza ankiety i sposobu doboru losowego prostego zależnego¹. Polega on bowiem, na nieograniczonym i bezpośrednim doborze potencjalnych jednostek badania do próby statystycznej. W owym sposobie nie jest możliwe zwracanie wylosowanej jednostki z powrotem do populacji. Umożliwiło to bowiem jednokrotne uczestnictwo poszczególnych jednostek.

Wyznaczenie próby badawczej ukierunkowane było nie tylko wielkością badanej populacji, ale również chęcią i dążeniem do uzyskania precyzyjnych jak i wiarygodnych wyników. Owe czynniki przyczyniły się do określenia próby badawczej powyżej 100 jednostek.² Zasadniczym jednak było przeprowadzenie odpowiednich obli-

¹ M. Cieślarczyk (red. nauk.), *Metody, techniki...*, op. cit., s. 47.

² T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Żak, Warszawa 2001, s. 125.

czeń, które umożliwiły określenie niezbędnej wielkości próby badawczej, a mianowicie:

$$n_b = \frac{N}{1 + \frac{d^2 (N - 1)}{z^2 pq}}$$

Gdzie:

N – liczebność próby;

z – parametr poziomu ufności, z = 1,96 przy $\alpha = 0,05$;

p – spodziewany rząd wielkości szacowanej frakcji;

q – 1-p;

d – dopuszczalny błąd pomiaru.

Przyjęto, iż parametr ufności (z) w naukach społecznych jest stały i wynosi 1.96, przy poziomie ufności (p) równym 0,5. Błąd pomiaru analogicznie przyjęto, jako wielkość statystycznie stałą, wyrażoną w setnych, jako D= 0,05. W związku z tym, badaniom poddano 142 jednostki administracyjne, które wyraziły zgodę na przeprowadzenie tych badań. Przyjęto, iż wartość wskaźnika N wynosi 549 (64%) z 852 osób. Minimalna wielkość próby ukształtowała się na poziomie 387 osób.

$$n_{b\ GOPS} = \frac{549}{1 + \frac{0,05^2(549 - 1)}{1,96^2 * 0,5 (1 - 0,5)}} = 387$$

Badania zostały ukończone 21 stycznia 2022 roku. W wyniku przeprowadzonych badań w jednostkach ośrodków pomocy społecznej uzyskano 549 uzupełnionych kwestionariuszy ankietowych. Respondentów scharakteryzowano na podstawie następujących kryteriów: wiek, staż pracy, zajmowane stanowisko (kadra kierownicza, kadra wykonawcza).

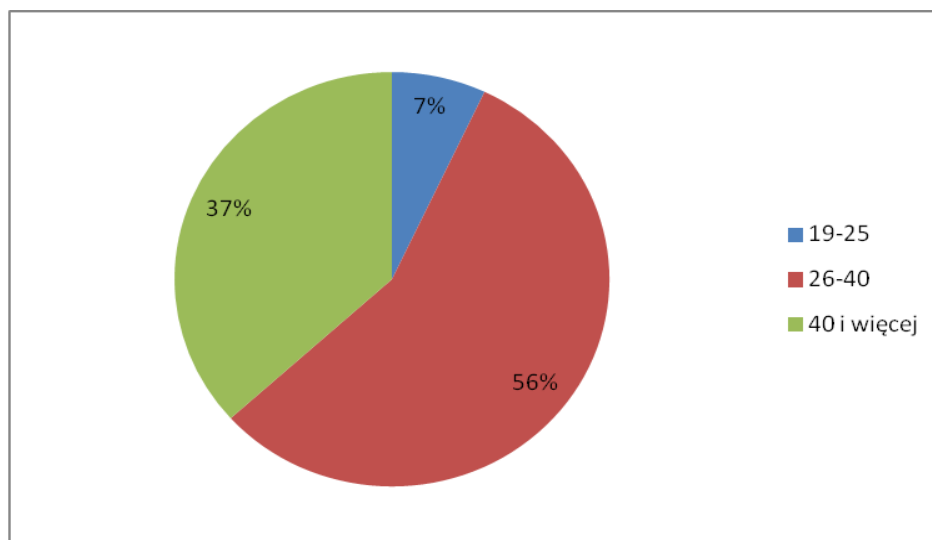
Tabela 1.1. Charakterystyka ankietowanych pod względem wieku.

Wiek	Liczba wskazań	Procent (%)
19-25	38	7
26-40	309	56,3
40 i więcej	202	36,7
SUMA	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W badaniach empirycznych wzięło udział 549 osób, z których 7% było w wieku 19-25 lat (38 wskazań), 56,3% (309 wskazań) w wieku 26-40 lat i powyżej 40-ego roku życia 36,7% (202 wskazania).

Wykres 1.1. Charakterystyka ankietowanych pod względem wieku.



Źródło: opracowanie własne.

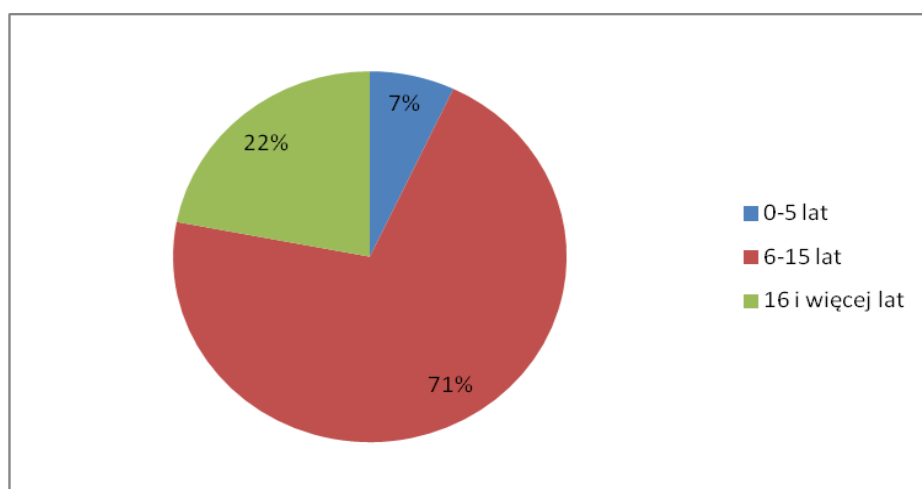
Tabela 1.2. Charakterystyka ankietowanych pod względem stażu pracy.

Staż	Liczba wskazań	Procent (%)
0-5	38	7
6-15	392	71
16 i więcej	119	22
SUMA	549	100

Źródło: opracowanie własne

Analizując ankietowanych pod względem doświadczenia zawodowego najczęściej osób należało do przedziału 6-15 lat stażu – 392 wskazania (71%), potem 16 lat i więcej– 119 wskazań (22%), następnie 0–5 lat 38 wskazań (7%).

Wykres 1.2. Charakterystyka ankietowanych pod względem stażu pracy.



Źródło: opracowanie własne

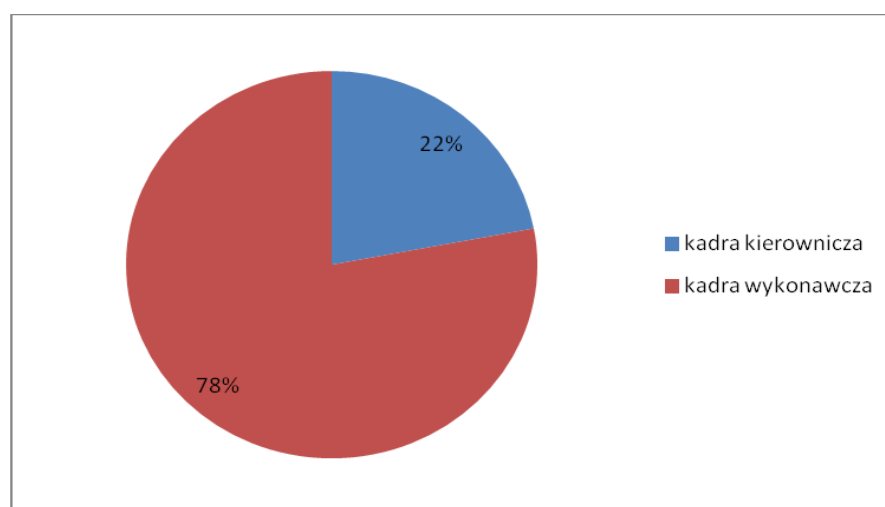
Tabela 1.3. Charakterystyka ankietowanych według kryterium zatrudnienia.

Stanowisko	Liczba wskazań	Procent (%)
kadra kierownicza	119	22
kadra wykonawcza	430	78
SUMA	549	100

Źródło: opracowanie własne

Według kryterium zatrudnienia respondentów 22%, czyli 119 wskazań, to kadra kierownicza badanej populacji, natomiast 78% na co składa się 430 wskazań stanowiły osoby pracujące na stanowiskach wykonawczych.

Wykres 1.3. Charakterystyka ankietowanych według kryterium zatrudnienia.



Źródło: opracowanie własne

1.7. Proces badań

B. Szulc definiuje proces badawczy, jako *swoisty układ występujących kolejno czynności realizowanych przez określone podmioty, zmierzających do określonego celu poznawczego*¹. Proces badawczy dla niniejszej pracy zostanie zrealizowany w trzech fazach, a uszczegółowienie czynności badawczych zostało zaprezentowane w tabeli 1.4.

Faza pierwsza będzie fazą planowania. Obejmie ona określenie podstawowych elementów procesu badawczego poprzez operacjonalizację zmiennych konceptualnych na język doświadczeń. W tej części procesu badawczego dojdzie do wstępnego określenia pomysłu, celu, przedmiotu badań, wstępnych zmiennych oraz sformułowania problemów badawczych i hipotez. Następnie, ale nadal w ramach czynności planistycznych w ramach fazy przygotowawczej autor dobierze metody, próbę badawczą, teren badań w celu finalnego skonstruowania narzędzi badawczych. Powyższe działania zostaną zrealizowane w oparciu o wstępną analizę literatury przedmiotu.

Druga faza, czyli faza badań właściwych, to działalność poznawcza skoncentrowana na zastosowaniu procedur metod teoretycznych lub empirycznych w zależności od charakteru prowadzonych badań (jakościowych i ilościowych).

Etap działalności twórczej badacza to trzeci etap procesu badawczego. Podczas tej fazy zostanie opracowana koncepcja systemu obiegu informacji w organizacji publicznej. Zanim finalnie zostanie opracowana koncepcja systemu, w pierwszej kolejności dojdzie do klasyfikowania, kategoryzowania i selekcjonowania zgromadzonego materiału badawczego, który ostatecznie zostanie poddany wnioskowaniu końcowemu². J. Sztumski precyzuje wymagania odnośnie do analizy zgromadzonych materiałów podczas procesu badawczego. Pierwszym krokiem podczas analizy będzie weryfikacja, która polega na ustaleniu wartości zebranych danych w odniesieniu do zebranych informacji oraz sposobu metodologicznej poprawności ich pozyskania. Następnie materiały będzie należało poddać selekcji polegającej na eliminacji danych zaburzających metodologiczny rygor badawczy. Dalszym krokiem będzie klasyfikacja, czyli logiczny podział danych zgodnie z przyjętym porządkiem. Kolejnym krokiem będzie kategoryzacja materiałów polegająca na uporządkowaniu materiałów według potrzeb, zachowując cechę rozłączności kategorii i nawiązywania do celu badań. Ostatnią czynnością będzie skalowanie danych w zależności od potrzeb prowadzonych badań

¹ B. Szulc, *Proces badań...*, op. cit., s. 56-60.

² J. Sztumski, *Wstęp...*, op. cit., s. 156-161.

i badacza ich prowadzących. Skalowanie polega na przypisywaniu istotnym dla badania wartościom (wskaźnikom) cech liczbowych lub innych znaków pełniących funkcję narzędzi pomiaru.

Ograniczenia badań występują w każdym procesie badawczym. Prowadzący badania powinni mieć na uwadze, że ograniczenia badań są związane również z ograniczeniami związanymi z zastosowanymi metodami i technikami badawczymi. Poznanie **jakościowe** jest uwarunkowane słabościami wynikającymi z¹:

- przypadkowym gromadzeniem danych;
- niesystematyczną analizą danych;
- dowolnym traktowaniem tworzenia teorii;
- problemami wykorzystania danych do testowania teorii;
- niespełnienia kryteriów intersubiektywnej sprawdzalności.

Tabela 1.4. Etapy przeprowadzonego procesu badawczego.

Fazy	Czynności	
Faza 1. Faza przygotowawcza	Krok 1	Pomysł badań: <ul style="list-style-type: none"> • kilkuletnie, osobiste zainteresowanie tematyką oraz doświadczenie związane z systemem obiegu informacji, w tym obiegiem realizowanym w ramach funkcjonowania organizacji publicznych; • analiza obserwacji, doświadczeń i studium przypadków, które zdobyto głównie podczas pracy w ramach obiegu informacji w organizacji publicznej, a to umożliwiło zidentyfikować sytuację problemową;
	Krok 2	Określenie celu i przedmiotu badań
	Krok 3	Początkowe określenie zmiennych
	Krok 4	Konceptualizacja badań (oparta między innymi na wstępnej analizie literatury przedmiotu): <ol style="list-style-type: none"> 1. Formułowanie problemów badawczych oraz hipotez roboczych. 2. Dobór metod i technik badawczych 3. Dobór próby badawczej oraz określenie terenu badań. 4. Opracowanie koncepcji rozprawy doktorskiej.
	Krok 5	Operacjonalizacja oraz przygotowanie narzędzi badawczych

¹ W. Czakon, *Podstawy metodologii...*, op. cit., s.110-111.

Fazy	Czynności	
Faza 2. Faza badań właściwych	Krok 6	Analiza krytyczna treści literatury (dokumentów), m.in. pod kątem: <ul style="list-style-type: none"> • modelu systemu obiegu informacji w organizacji publicznej; • bezpieczeństwa systemu obiegu informacji w organizacji publicznej;
	Krok 7	Dobór próby badawczej
	Krok 8	Weryfikacja narzędzi badawczych (kwestionariusza ankiety i arkusz obserwacji)
	Krok 9	Przeprowadzenie badań empirycznych w kolejności: badania ankietowe i obserwacja
Faza 3. Faza opracowania wyników badań	Krok 10	Porządkowanie i grupowanie zebranych materiałów badawczych (weryfikacja, selekcja, kategoryzacja, skalowanie danych, klasyfikacja)
	Krok 11	Prezentowanie uzyskanych danych
	Krok 12	Analiza jakościowa i ilościowa materiału badawczego
	Krok 13	Interpretacja wyników badań
	Krok 14	Weryfikacja hipotez
	Krok 15	Opracowanie koncepcji bezpieczeństwa systemu obiegu informacji w organizacji publicznej
	Krok 16	Wnioskowanie końcowe
	Krok 17	Opracowanie pisarskie badań w formie dysertacji

źródło: opracowanie własne na podstawie: B. Szulc, *Proces badań w naukach o obronności, Praca naukowo-badawcza, AON, Warszawa 2014, s. 56-60.*

Natomiast, poznanie ilościowe jest obarczone słabościami związanymi z¹:

- uznaniem deklaracji czy opinii ujętych w ramy pomiaru za rzeczywiste fakty społeczne;
- tendencją do uszczuplania opisu jakościowego zebranych danych ilościowych;
- nieprecyzyjnym, zbyt wąskim określeniem badanego zjawiska;
- pochopnym wyciąganiem wniosków z analizy jakościowej;

¹ M. Łobocki, *Metody i techniki...*, op. cit., s. 80-84.

- wadliwym opracowaniem narzędzia;
- problemami ze zrozumieniem instrukcji poprzedzającej badanie, dotyczącej jego istoty czy przedmiotu, co może zaważyć jakościowo na trafności całego badania

W przedstawionym w niniejszym rozdziale procesie poznania naukowego, poprzez zastosowanie metody naukowej, metod badawczych oraz właściwych technik i narzędzi autor dysertacji starał się rozstrzygnąć postawione problemy badawcze, uzyskując prawdę naukową. Należy jednak stwierdzić, że uzyskana prawda nie posiada wartości bezwzględnej i można ją określić, jako prawdę naukową. Natomiast jej wartość mierzona jest obiektywnością badacza i zastosowaniem wystarczających metod badawczych, technik oraz narzędzi do jej osiągnięcia.

2. System bezpieczeństwa informacji w organizacji – teoria problemu

W niniejszym rozdziale została przedstawiona istota systemu bezpieczeństwa informacji w organizacji. W rozdziale tym zdefiniowano informację, przedstawiono istotę bezpieczeństwa informacji oraz opisano, czym jest bezpieczeństwo informacji. Przedstawiono tu również prawne wymagania, co do bezpieczeństwa informacji oraz środki techniczne i organizacyjne mające wpływ na bezpieczeństwo informacji w organizacji. Poświęcono tu również miejsce na przedstawienie zarządzania bezpieczeństwem informacyjnym w organizacji. Opisano również, czym jest ryzyko w zarządzaniu bezpieczeństwem informacyjnym, jakie znaczenie ma przeprowadzanie audytów oraz jak powinno wyglądać prawidłowe wdrażanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacyjnym.

Przeprowadzone badania miały na celu rozwiązanie szczegółowego problemu badawczego zawartego w następująco pytanie *Jak funkcjonuje system bezpieczeństwa wymiany informacji w teorii i praktyce?* oraz zweryfikowanie przyjętej hipotezy szczegółowej, która stanowi przypuszczenie, że *zakłada się, że system bezpieczeństwa wymiany informacji w praktyce powinien być zgodny z teorią. System bezpieczeństwa wymiany informacji to strategia działania w zakresie zapewniania właściwej ochrony informacji. Teoretycznie strategia ma zapewnić ciągle doskonalenie podjętych działań i procedur w celu optymalizacji ryzyk związanych z naruszeniem poufności danych. Z kolei w praktyce na strategię składają się wszystkie procedury, polityki, regulaminy i instrukcje bezpieczeństwa informacji, które są wdrożone w jednostce organizacyjnej.*

Aby rozwiązać wyżej przedstawiony szczegółowy problem badawczy oraz zweryfikować szczegółową hipotezę roboczą, w niniejszym rozdziale zastosowano dwa rodzaje metod badawczych:

- analizę - zastosowano ją podczas badania literatury przedmiotu,
- syntezę - zastosowano ją podczas scalania produktów analizy w syntetyczną całość.

Dodatkowo w toku przeprowadzonych badań wspierano się metodami teoretycznymi, takimi jak:

- abstrahowanie - wykorzystywane do wyodrębnienia lub pomijania określonych elementów współczesnych teorii systemu bezpieczeństwa informacji oraz teorii

dotyczących informacji i bezpieczeństwa, które z pewnych względów zostały uznane za istotne lub nieistotne.

- Uogólnienie - służące do łączenia faktów kierując się zasadą podobieństwa.

2.1. Definiowanie informacji

Według definicji sformułowanej przez N. Wienera **informacje** określić można, jako „nazwę treści zaczerpniętej ze świata zewnętrznego, w miarę jak się do niego dostosowujemy i jak przystosowujemy doń swoje zmysły. Proces otrzymywania i wykorzystywania informacji jest procesem dostosowywania się do różnych ewentualności środowiska zewnętrznego oraz naszego czynnego życia w tym środowisku”¹.

Pośród innych ważnych definicji informacji można wymienić również:

- „informacja jest transformacją jednego komunikatu asocjacji informacyjnej w drugi komunikat tej asocjacji oraz informowanie jest to transformowanie informacji zawartych w łańcuchu oryginałów w informacje zawarte w łańcuchu obrazów”²,
- „informacja to zbiór faktów, zdarzeń, cech itp. określonych obiektów (rzeczy, procesów, systemów) zawarty w wiadomości (komunikacie), tak ujęty i podany w takiej postaci (formie), że pozwala odbiorcy ustosunkować się do zaistniałej sytuacji i podjąć odpowiednie działania umysłowe lub fizyczne”³.
- „informacja – bodziec oddziałujący na układ recepcyjny człowieka, powodujący wytwarzanie w jego wyobraźni przedmiotu myślowego, odzwierciedlającego obraz rzeczy materialnej lub abstrakcyjnej, (...) który w jego przekonaniu (świadomości) kojarzy się jakoś z tym bodźcem. Oznacza to, że informacje to tylko te doznania, które inspirują umysł ludzki do pewnej wyobraźni. Jej istnienie jest relatywnie związane z istnieniem człowieka i jego umysłem”⁴.
- „informacja jest to czynnik sterujący strumieniami zasileń, wykorzystywany w organizmach żywych lub maszynach do bardziej sprawnego, efektywnego i celowego działania”⁵.
- „informacja to jest wiedza przekazywana przez innych ludzi bądź uzyskiwana przez studia, obserwacje, badania”¹.

¹ S. Forlicz, *Informacje w biznesie*, PWE, Warszawa 2008, s. 13.

² P. Sienkiewicz, *10 wykładów*, AON, Warszawa 2005, s. 62.

³ L. Ciborowski, *Walka informacyjna*, Adam Marszałek, Toruń 2001, s. 107.

⁴ B. Kwećka, *Informacja w walce zbrojnej*, AON, Warszawa 2001, s. 17.

⁵ M. Strzoda, *Zarządzanie informacjami w organizacji*, AON, Warszawa 2004, s.16.

W literaturze można znaleźć dziesiątki różnorodnych prób definiowania pojęcia „informacja”. Ze względu na to, że pojawiają się przy tym problemy natury poznawczej – epistemologicznej oraz ontologicznej, badacze podejmowali się innych działań poznawczych, które ułatwiłyby zrozumieć omawiany termin. Chodzi głównie o identyfikację cech informacji. Dużo z nich jest identycznych bądź bardzo zbliżonych do siebie. To pozwala zbliżyć się do właściwego rozumienia istoty informacji oraz jednocześnie ułatwia rozumienie jej znaczenia w rzeczywistości nas otaczającej². Do najważniejszych cech informacji należą³:

- Niezależnie od woli oraz świadomości ludzi informacja może istnieć obiektywnie.
- Odnosząc się do zjawisk, które w chwili obecnej nie występują, ani nie występowały w przeszłości, ale pojawią się w przyszłości informacja może istnieć w systemie, jako „czynnik sprawczy”.
- Informacja może dotyczyć procesów oraz zjawisk nierealnych, które nigdy nie zaistniały oraz nie zaistnieją w przyszłości w danym systemie.
- Informacja, choć nie jest posiadana może być doświadczana.
- W przeciwieństwie do innych zasobów, informacja nie zużywa się w procesie jej wykorzystania. Zbiór informacji to „zbiór” niewyczerpalny.
- Informacja może być powielana, przetwarzana oraz transportowana w przestrzeni i czasie głównie za pomocą techniki informacyjno – telekomunikacyjnej.
- Konieczność aktualizacji informacji jest jej cechą specyficzną.
- Cechą informacji jest ogromna różnorodność.
- Na skutek świadomego działania człowieka bądź zdarzeń przypadkowych, informacje mogą podlegać zniekształceniom, deformacji, czy też fałszowaniu.
- Informacja jest jedną z podstawowych kategorii ekonomicznych.

¹ M. Hetmański, *Świat informacji*, Difin, Warszawa 2015, s. 142.

² A. Becla, *Pozyskiwanie, wykorzystanie i ochrona informacji w warunkach gospodarki opartej na wiedzy i społeczeństwa i nformacyjnego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2018, s.15.

³ D. T. Dziuba, *Gospodarki nasycone informacją i wiedzą*, UW, Warszawa 2000, s. 26; M. Maciejewski, *Prawo informacji – zagadnienia podstawowe*, [w:] *Prawo informacji. Prawo do informacji*, red. W. Góralczyk, WWSPIZ im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2006, s. 31; *Słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 1979, s. 234; *Słownik współczesnego języka polskiego*, Wilga, Warszawa 1996.

- Informacja wyrażona być musi wiadomością - komunikatem poprzez materialne nośniki informacji.

Inaczej najbardziej istotne cechy informacji przedstawiają badacze innego zestawienia, twierdząc, że¹:

- Informacja to treści pochodzące z zewnętrznego świata, pozwalające odbiorcy na dostosowywanie się do wynikających z niego uwarunkowań.
- Informacja realizuje się poprzez proces komunikowania, czyli przekazywania jej na płaszczyźnie nadawca – odbiorca, zatem istnieje tylko w pewnym informacyjnym układzie.
- Informacja jest czynnikiem, który zmniejsza niewiedzę odbiorcy o danym zjawisku.
- Informacja jest wyrażana za pomocą znaków pozajęzykowych i językowych.
- Informacja jest czynnikiem pobudzającym do celowego, sprawniejszego działania, redukującym niepewność tego działania.
- Informacja jest podstawą podejmowania racjonalnych decyzji.

Aby w pełni zrozumieć pojęcie informacji konieczne jest przedstawienie kilku przypadków informacji, których definicje sformułował Z. Mazur. Opisują one odmiany oraz rodzaj informacji w taki sposób, który pozwala na wyczerpujące oraz pełne poznanie licznych aspektów tego pojęcia. Pośród wskazanych odmian wymienia się²:

- **Pseudoinformacje** – pozorne informacje, dostarczane poprzez formalnie różne komunikaty, ale dotyczące tego samego obiektu. Pseudoinformacje mogą być konstruowane za pomocą różnych elementów komunikatu, ale wskazywać na ten sam fakt na patologicznym poziomie będą to różne komunikaty, ale ich treść – informacja będzie taka sama. Odnotować należy, że to zjawisko nie musi mieć negatywnego charakteru, ponieważ różne komunikaty na patologicznym poziomie stanowić mogą potwierdzenie informacji pierwotnej na dany temat. Jednak z dru-

¹ F. Mroczko, M. Stańkowska, *Informacja jako kluczowy zasób współczesnych organizacji*, [w:] R. Borowiecki, J. Czekaj (red.), *Zarządzanie zasobami informacyjnymi w warunkach nowej gospodarki*, Difin, Warszawa 2010, s. 147; S. Forlicz, *Informacja...*, op. cit., s. 23-24.

² B. Stefanowicz, *Informacja*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2004, s. 23; G. Gierszewska, M. Romanowska, *Analiza strategiczna przedsiębiorstwa*, PWN, Warszawa 1997, s. 21; P. Sienkiewicz, *Spółczesność informacyjna jako system cybernetyczny*, Uczelniane Wydawnictwo Naukowo-Dydaktyczne, Kraków 2004, s. 23.

giej strony pseudoinformacje często wynikają z uogólnień, wprowadzają niejasność wypowiedzi oraz prowadzą do rozwlekłości komunikatów.

- **Dezinformacje** – jest to pojęcie niezgodnych komunikatów ze stanem faktycznym, mogą być elementem informacyjnej walki pomiędzy podmiotami konkurencyjnymi, stąd jest istotne dążenie do eliminacji wszelakich prób fałszowania informacji.
- **Parainformacje** – subiektywne informacje, które są wynikiem niewłaściwych skojarzeń, bezpodstawnych oraz błędnych wniosków, bądź mylnej interpretacji treści. Do przykładów parainformacji zaliczyć można treści zawarte w skojarzeniach, aluzjach, które są wynikiem posługiwania się obcym językiem nieopanowanym w dostatecznie dobrym stopniu, przez co najmniej jednego z komunikujących się.

Poddając analizie rodzaje informacji, które można wyróżnić w procesach informacyjnych, wspomnieć należy również także o metainformacjach. **Metainformacje** są zdefiniowane, jako treści komunikatów. Ich obiektem są inne informacje załączone w innym komunikacie bądź elementy rozpatrywanego informacyjnego systemu – jego informacyjne zasoby, użytkownicy, źródła informacji, informacyjne usługi świadczone przez system oraz zasady korzystania z systemu¹. Metainformacja jest pojęciem o względnym charakterze, treść komunikatu dla danego użytkownika stanowi metainformację, dla kolejnego użytkownika jest jedynie informacją². Zatem pojęcie metainformacji może być interpretowane, jako³:

1. Informacja opisująca informacyjne zasoby informacyjnego systemu.
2. Informacja opisująca informacyjne zasoby systemu oraz sam system tj.:
 - środki i sprzęt (oprogramowanie),
 - jego strukturę,
 - zasady funkcjonowania systemu,
 - opis serwisu informacyjnego użytkowników systemu,
 - stosowane w systemie klasyfikacje, kody oraz normy,
 - informacyjne zasoby systemu,
 - użytkowników – z uwagi na ich informacyjne potrzeby standardowo realizowane procesy przetwarzania danych,

¹ K. Kumaniecki, *Słownik łacińsko-polski*, PWN, Warszawa 1996, s. 35.

² K. Kolegowicz, *Informacja w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, red. R. Borowiecki, M. Kwieciński, Zakamycze, Kraków 2003, s. 54.

³ K. Liedel, P. Piasecka, T. R. Aleksandrowicz, *Analiza informacji. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2012, s.36; M. Witkowska, K. Cholań-Soszochoch, *Spoleczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, WAiP, Warszawa 2006, s. 99.

- inne elementy adekwatne z potrzebą.

2.2. Istota bezpieczeństwa informacji

Pojęcie bezpieczeństwo oznacza „bezpieczny” stan z łacińskiego sine cura – securitas. Definicji bezpieczeństwa jest bardzo wiele i jest to termin bardzo rozbudowany. Niektóre definicje bezpieczeństwo określają, jako stan pewności, zabezpieczenia, spokoju i jego poczucia oraz pokazują, że oznacza ono poczucie braku zagrożenia i ochronę przed niebezpieczeństwem. Poczucie zagrożenia oraz niepokój wywołuje brak bezpieczeństwa¹.

Zdaniem Ryszarda Zięby najogólniejszą definicję bezpieczeństwa podaje „Słownik nauk społecznych” – UNESCO, zawarta tam definicja autorstwa Daniela Lerner ma brzmienie: „W najbardziej dosłownym znaczeniu bezpieczeństwo jest właściwie identyczne z pewnością i oznacza brak zagrożenia fizycznego albo ochronę przed nim”².

Bezpieczeństwo jest terminem rozumianym intuicyjnie przedstawianym, jako brak widocznych zagrożeń – lecz próba sprecyzowania jego jednej, a jednocześnie jednoznacznej definicji napotyka na liczne trudności: językowe, kulturowe i merytoryczne. Bezpieczeństwo jest terminem używanym do określenia stanu spokoju, pewności – czyli braku zagrożenia, ma on podmiotowy charakter. W swojej teorii motywacji badacz A. Maslow wymienia je, jako drugą w hierarchii ludzką potrzebę³.

Bezpieczeństwo jest terminem interpretowanym jako pewien stan jednostki bądź grupy, polegającym na braku zagrożenia⁴. Poprzez bezpieczeństwo rozumie się, że jest to stan pewności, spokoju, niezagrożenia⁵, a nawet stan prawny bądź psychiczny, w którym to jednostka ma oparcie w drugiej osobie, poczucie pewności lub w działającym sprawnie prawnym systemie, przeciwieństwo zagrożenia⁶. Uwzględnia zaspokojenie potrzeb takich jak: przetrwanie, istnienie, tożsamość – identyczność, całość, posiadanie, niezależność, pewność rozwoju oraz spokój⁷.

¹ J. Janczak, A. Nowak, *Bezpieczeństwo informacyjne wybrane problemy*, AON, Warszawa 2013, s. 9.

² R. Zięba, *Instytucjonalizacja bezpieczeństwa europejskiego: koncepcje - struktury - funkcjonowanie*, Scholar, Warszawa 1999, s. 27.

³ P. Sienkiewicz, *Podstawy teorii systemów*, AON, Warszawa 1993, s. 19.

⁴ L. Korzeniowski, *Zarządzanie bezpieczeństwem. Rynek, ryzyko, zagrożenie, ochrona*, [w:] P. Tyrała, *Zarządzane bezpieczeństwem*, WPSB, Kraków 2000, s. 147.

⁵ *Słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 1979, s. 147.

⁶ *Słownik współczesnego języka polskiego*, Wilga, Warszawa 1996, s. 50.

⁷ P. Potejko, *Bezpieczeństwo informacyjne*, [w:] *Bezpieczeństwo państwa*, red. K. A. Wojtaszczyk, A. Materska-Sosnowska, ASPRA-JR, Warszawa 2009, s. 69.

Bezpieczeństwo według T. Łoś – Nowak jest stanem, którego określić można jedynie w określonym czasie i miejscu, ale należy również traktować to pojęcie, jako dynamiczny proces, zmieniający się w czasie¹. W zakres tego pojęcia wchodzi działające podmioty dążą do poprawienia mechanizmów dających poczucie bezpieczeństwa².

Niepokój oraz poczucie zagrożenia są skutkiem braku bezpieczeństwa. Zagrożenie i bezpieczeństwo są ze sobą połączone w nieodłączny sposób. Tworzą przeciwstawne punkty oceny społecznych zjawisk. Poczucie bezpieczeństwa jest zależne od nieistnienia zagrożenia, z kolei jego istnienie skutkuje spadkiem poczucia bezpieczeństwa, a nawet jego zupełnym brakiem. Zjawisko zagrożenia jest ujmowane dwójako: w subiektywnym ujęciu oznacza ono stan świadomości i psychiki, wynikający z postrzegania zjawisk, które są oceniane, jako niebezpieczne bądź niekorzystne. Kolejne – drugie ujęcie podkreśla w zagrożeniu czynniki rzeczywiste, wywołujące ten stan obaw oraz niepewności. Takie ujęcie prezentuje F.-X. Kaufmann. Jego definicja opisuje zagrożenie, jako realną możliwość wystąpienia jednego z pejoratywnie wartościowanych zjawisk³.

Wraz z rozwojem społecznego życia zmieniono rozumienie terminu zagrożenia. Ustalono „że ludzie negatywnie wartościują zjawiska zarówno godzące w przetrwanie, jak i te stanowiące wyzwanie do podjęcia stosownych działań i wymagające sformułowania odpowiedzi”⁴. Doprowadziło to do dwójakiego rozumienia zjawiska bezpieczeństwa. W pierwszym - negatywnym i wąskim ujęciu - bezpieczeństwo jest rozumiane, jako brak zagrożeń ważnych dla podmiotu. W ujęciu tym bezpieczeństwo zdefiniowane, jako przeciwieństwo zagrożenia. Ujęcie drugie (pozytywne) zawiera formowanie pewności przetrwania, posiadania oraz rozwojowych swobód podmiotu, co daje gwarancję kreatywnej aktywności podmiotu⁵.

Wymienione aspekty bezpieczeństwa pozwalają na opis jego stanu jedynie w pewnym okresie czasu. Ponieważ wyzwania oraz zagrożenia ulegają zmianom,

¹ T. Łoś – Nowak, *Bezpieczeństwo*, [w:] A. Antoszewski, R. Herbut, *Leksykon politologii*, Atlas, Wrocław 2004, s. 37-38.

² K. Liedel, *Bezpieczeństwo informacyjne w dobie terrorystycznych i innych zagrożeń bezpieczeństwa narodowego*, Adam Marszałek, Toruń 2008, s. 8.

³ F.-X. Kaufmann, *Koncepcja socjologii religii*, Nomos, Kraków 2006, s. 56-57.

⁴ M. Maciejewski, *Prawo informacji – zagadnienia podstawowe*, [w:] *Prawo informacji. Prawo do informacji*, red. W. Góralczyk, WWSPiZ im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2006, s. 52-53.

⁵ B. Cienińska, J. Łunarski, R. Perłowski, D. Stadnicka, *Systemy zarządzania bezpieczeństwem w przedsiębiorstwie*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2006, s. 42; D. L. Pipkin, *Bezpieczeństwo informacji*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 2002, s. 27.

które się dokonują wskutek naturalnego dziejowego rozwoju, z kolei ich wartościowanie zależne jest od konkretnego podmiotu i okoliczności, którego się tyczą¹. Dlatego też bardzo ważne w badaniu bezpieczeństwa jest branie pod uwagę czynnika czasu (umożliwia śledzenie zmian priorytetów bezpieczeństwa) i podchodzenie do bezpieczeństwa jak do energicznie ewoluującego procesu. Bowiem jest ono ciągłym procesem społecznym – w zakresie którego podmioty podejmują starania, aby udoskonalić mechanizmy dające im poczucie bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo w takim ujęciu ma kluczowe znaczenie dla praktycznych działań. Punktem docelowym podjętych działań jest zapewnienie bezpieczeństwa jednocześnie jest ono wynikiem tych działań².

Zdaniem W. Multana zjawisko bezpieczeństwa może być interpretowane, jako określony cel, ale także jako następstwo. Twierdzenie to uzmysławia fakt, iż bardzo często nie jesteśmy świadomi tego, czym jest bezpieczeństwo – do momentu, gdy nie grozi nam jego utrata³. Natomiast R. Zięba twierdzi, że bezpieczeństwo określić można, jako pewność przetrwania i istnienia, posiadania i funkcjonowania oraz rozwoju podmiotu. Pewność to nie tylko efekt braku zagrożeń – ich niewystępowania, bądź wyeliminowania, ale powstaje, również na skutek kreatywnej działalności podmiotu. Ponadto jest też zmienna w czasie, co oznacza, że ma naturę procesu⁴.

W współczesnym świecie można zauważyć tendencje do coraz to bardziej rozległego rozumienia terminu bezpieczeństwo – chodzi tu o wartości wewnętrzne podlegające ochronie oraz o środki ochrony zastosowane przez ich politykę bezpieczeństwa narodowego⁵. Tendencja ta jest wynikiem zachodzących procesów internacjonalizacji różnorodnych dziedzin życia społecznego oraz wzrostu zależności między podmiotami na międzynarodowym forum. Priorytetowymi dziedzinami bezpieczeństwa narodowego (bezpieczeństwo państwa) XXI wieku są bezpieczeństwo informacyjne oraz bezpieczeństwo ekonomiczne (rys. 2.1.)⁶

¹ L. F. Korzeniowski, *Podstawy nauk o bezpieczeństwie*, Difin, Warszawa 2012, s. 147; R. J. Sutton, *Bezpieczeństwo telekomunikacji*, przeł. G. Stawikowski, Wydawnictwo Komunikacji i Łączności, Warszawa 2004, s. 17.

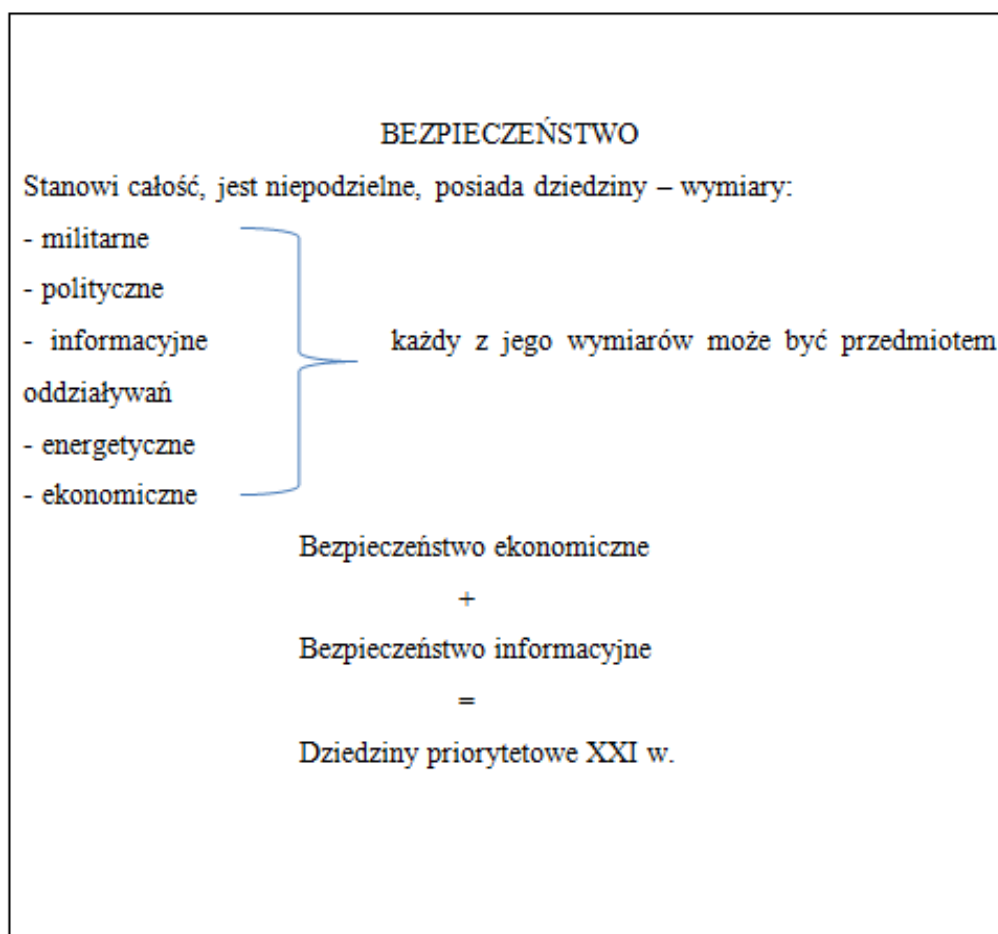
² M. Wrzosek, *Polska, Unia Europejska, NATO wobec wyzwań i zagrożeń*, AON, Warszawa 2012, s.10; A. Nowak, W. Scheffs, *Zarządzanie bezpieczeństwem informacyjnym*, AON, Warszawa 2010, s. 2.

³ Borowiecki R., Czekaj J. (red.), *Zarządzanie zasobami informacyjnymi w warunkach nowej gospodarki*, Difin SA, Warszawa 2010, s.16-17.

⁴ R. Zięba, *Instytucjonalizacja bezpieczeństwa europejskiego*, Scholar, Warszawa 1999, s. 27.

⁵ P. Potejko, *Bezpieczeństwo informacyjne*, [w:] *Bezpieczeństwo państwa*, red. K. A. Wojtaszczyk, A. Materska-Sosnowska, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2009, s. 194.

⁶ W. Stallings, *Kryptografia i bezpieczeństwo sieci komputerowych. Koncepcje i metody bezpiecznej komunikacji*, Helion, Gliwice 2012, s. 57-58.



Źródło: J. Janczak, A. Nowak, Bezpieczeństwo informacyjne wybrane problemy, AON, Warszawa 2013, s. 12.

Rysunek 2.1. Dziedziny priorytetowe bezpieczeństwa narodowego.

Zachodzące za przyczyną rewolucji cyfrowej przemiany organizacyjne i techniczne będą powodowały różnicowanie pomiędzy narodami i państwami. Wynikają one ze stopnia wdrażania coraz to nowszych rozwiązań do gospodarczej praktyki oraz do procesów funkcjonowania społeczeństwa. Szybkość przemian jest uwarunkowana społecznie i ekonomicznie. Ogromnie ważkimi atutami w procesie przemian są: potencjał gospodarczy, infrastruktura informacyjna, dynamika oraz wielkość rynku, otwartość, innowacyjność na zmiany, adaptacyjne zdolności społeczeństwa, poziom i jakość wykształcenia, wiekowa struktura społeczeństwa a wreszcie determinacja oraz świadomość działania elit¹.

¹ E. Nowak, M. Nowak, *Zarys teorii bezpieczeństwa narodowego*, Difin SA, Warszawa 2011, s. 61.

2.3. Elementy bezpieczeństwa informacyjnego

Informacja jest ważnym aktywem każdej instytucji i organizacji. Utrzymywanie oraz doskonalenie bezpieczeństwa informacyjnego jest bardzo ważne, aby utrzymać konkurencyjną pozycję rynkową, zgodność z wymogami prawnymi, płynność finansową oraz zyskowność. Wraz z rosnącym znaczeniem informacji wzrasta także ryzyko wystąpienia zagrożeń dla jej bezpieczeństwa. W czasach powszechnej informatyzacji oraz postępu technologicznego występują zagrożenia, których nie było jeszcze kilkadziesiąt lat temu. Systemy informacyjne, a także sieci teleinformatyczne narażone są na zagrożenia bezpieczeństwa, które pochodzą z różnych źródeł takich np. jak: przestępstwa z użyciem komputera, sabotaż, szpiegostwo, powódź, czy pożar. Obecnie niemalże codziennie są ujawniane dane o występowaniu zdarzeń naruszających bezpieczeństwo sieci. Zdarzenia te stanowią skutek złe chronionej informacji, który przyczynia się do pojawienia się dużych konsekwencji finansowych i społecznych¹.

Bezpieczeństwo informacyjne zawiera wszystkie procesy technologiczne: od pozyskiwania, transmisję, poprzez przetwarzanie aż do przechowywania informacji w informacyjnych systemach. Taka pojęciowa zawartość wynika z określenia, iż jest to ogół przedsięwzięć, gwarantujący bezpieczeństwo środowiska informacyjnego oraz jego wykorzystywanie, formowanie a także rozwój z korzyścią dla obywateli, organizacji, państwa. Obejmuje składowe: ludzie, technologie oraz procesy będące obiektem oceny i badań².

Wyjaśnienie znaczenia pojęcia bezpieczeństwa informacyjnego odnaleźć można także w normach nawiązujących do tej dziedziny - normy PN-ISO/IEC 17799:2007 i PN-ISO/IEC 27001:2007 - które stosują termin **bezpieczeństwo informacji** i formułują je, jako zachowanie poufności, dostępności informacji i integralności. Mogą też być brane pod uwagę inne własności: rozliczalność, autentyczność, niezawodność, niezaprzeczalność³.

Poufność należy rozumieć, jako własność informacji, która polega na tym, że nie jest udostępniana lub ujawniana osobom nieupoważnionym, podmiotom, bądź procesom. Dostępność informacji to właściwość bycia dostępnym oraz użytecznym na zlecenie upoważnionego podmiotu. Z kolei integralność oznacza zapewnienie

¹ S. Koziej, *Teoria sztuki wojennej*, Bellona, Warszawa 2011, s. 256.

² W. Flakiewicz, *Systemy informacyjne w zarządzaniu. Uwarunkowania, technologie, rodzaje*, C. H. Beck, Warszawa 2012, s. 4.

³ PN-ISO/IEC 17799:2007, *Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Praktyczne zasady zarządzania*, s. 9.

dokładności i kompletność aktywów, czyli tego wszystkiego, co jest cenne dla danej organizacji¹.

Zgodnie z PN-ISO/IEC 17799:2007 bezpieczeństwo informacji oznacza ochronę informacji przed wszelakimi zagrożeniami. Takie pojmowanie bezpieczeństwa informacji ma na celu zagwarantowanie ciągłości działań, zmniejszenie ryzyka i zwiększenie zwrotu z inwestycji i biznesowych możliwości². Reasumując, bezpieczeństwo informacji jest gwarantem zapewnienia odpowiedniego poziomu dostępności, poufności, oraz integralności danych.

Bezpieczeństwo informacji można zapewnić, wprowadzając zestaw zabezpieczeń mogą nimi być między innymi: procesy, polityki, struktury organizacyjne, procedury, funkcje oprogramowania a także sprzętu. Dlatego należy zadbać, aby te zabezpieczenia były ustanawiane, wprowadzane, monitorowane oraz w razie potrzeby poprawiane, aby zapewnić spełnienie celów związanych z bezpieczeństwem.

Kiedy jest mowa o bezpieczeństwie informacji, dotyczy to zawsze podmiotu, który znajduje się w zagrożeniu poprzez brak informacji, bądź możliwość stracenia zasobów informacyjnych. Z kolei bezpieczeństwo informacji, jest to ochrona danych, które są w posiadaniu tego podmiotu. Podsumowując, bezpieczeństwo informacji jest jednym z elementów składowych informacyjnego bezpieczeństwa podmiotu³.

Świadomość wzrostu wagi informacji oraz jej bezpieczeństwa ma swoje odzwierciedlenie w prężnym rozwoju międzynarodowych standardów dla zarządzania systemami bezpieczeństwa informacji oraz wzrastającym zainteresowaniem tą problematyką. Najnowsze normy ISO/IEC 27001:2005 i ISO/IEC 17799:2005 są idealnym wskaźnikiem dla budowy bezpiecznej organizacji⁴.

Według literatury przedmiotu bezpieczeństwo informacyjne dotyczy się samej informacji, jej charakterystycznej postaci, bardzo często niezauważalnej dla wielu ludzi (można być okradzionym i nie być tego świadomym) oraz systemów, w których jest ona wytwarzana, przechowywana, przetwarzana oraz przekazywana. Środowiska, gdzie te systemy działają (szczegóły dotyczące pomieszczenia, zasilania, okablowania) mogą mieć ogromne znaczenie. Bezpieczeństwo informacyjne dotyczy również personelu korzystającego z tych systemów, który bywa często niedouczony i ciężko go kontrolować. I wreszcie bezpieczeństwo informacyjne dotyczy się również całego prawnego

¹ W. James, *Pragmatyzm*, Zielona Sowa, Kraków 2005, s. 22-23.

² Ibidem, s. 29.

³ T. Łoś-Nowak, *Bezpieczeństwo...*, op. cit., s. 37-38.

⁴ J. Janczak, A. Nowak, *Bezpieczeństwo informacyjne...*, op. cit., s 19.

otoczenia, które jest w trakcie procesu kształtowania podążając za rozwojem technologii z różnorodnym skutkiem.

W strukturze bezpieczeństwa informacyjnego wyróżnić można następujące elementy: zagrożenia (przypadkowe bądź zamierzone) ze strony środowiska, bądź ludzi, zasoby (niematerialne lub materialne), podatność (np. słabe strony systemu), zabezpieczenia (organizacyjne, proceduralne, techniczne), następstwa ryzyka, (czyli uświadamianie użytkowników o różnych zagrożeniach) oraz ograniczenia (np. techniczne, finansowe, prawne, organizacyjne).

W ramach bezpieczeństwa informacyjnego do zasobów chronionych zalicza się:

- oprogramowanie (czyli oprogramowanie aplikacyjne, systemy operacyjne, programy komunikacyjne i pomocnicze),
- sprzęt teleinformatyczny (komputery, urządzenia sieciowe, infrastrukturę sieciową, połączenia teleinformatyczne oraz telekomunikacyjne),
- ludzi (administratorów i użytkowników),
- dane firmy (kopie zapasowe, dane przesyłane i przechowywane w wersji papierowej, dane transmitowane oraz przechowywane w systemach bazodanowych i plikach,
- inne zasoby materialne (papiery wartościowe, pomieszczenia, sieci energetyczne).

Zważając na wyżej wymienione informacje można stwierdzić, że bezpieczeństwo informacyjne to pojęcie bardzo rozległe. Ponadto można je rozróżnić na dwa rodzaje¹:

- **bezpieczeństwo teleinformatyczne**, które dotyczy dość wąskiego obszaru form wymiany, przetwarzania, przechowywania danych w elektronicznej postaci, ograniczonego do teleinformatycznych środków technicznych poprzez systemy komputerowe, teleinformatyczne, czyli telefony komórkowe i stacjonarne oraz teleinformatyczne sieci telekomunikacyjne i komputerowe,
- **bezpieczeństwo informacji**, ochrona wszystkich form przechowywania, wymiany oraz przetwarzania danych².

¹ P. Tyrała, *Zarządzane bezpieczeństwem*, WPSB, Kraków 2000, s. 45-46.

² A. Antoszewski, R. Herbut, *Leksykon politologii*, Atlas, Wrocław 2004, s. 20.

2.4. Idea bezpieczeństwa informacji

Bezpieczeństwo stanowi przedmiot szczególnego zainteresowania w zarządzaniu organizacją. W współczesnym czasie organizacje są przymuszone do funkcjonowania w warunkach chaosu i niepewności, swoje podejście do bezpieczeństwa poddają modyfikacjom. W związku z chaosem i niepewnością muszą brać pod uwagę zdarzenia na poziomie lokalnym, jak i globalnym, które wpływają na ich działalność. Podsumowując, informacja jest jednym z najważniejszych zasobów organizacji, wymaga stosownej ochrony. Dlatego podstawowym zadaniem oraz wyzwaniem organizacji jest ochrona informacji w szczególności po to, aby zagwarantować informacyjne bezpieczeństwo w organizacji¹.

Odnosząc się do postrzegania oraz poszukiwania poczucia bezpieczeństwa, należy wziąć pod uwagę model prezentowany przez D. Freia, uwzględniający elementy² takie jak: **stan braku bezpieczeństwa** (występuje, gdy jest istotne i rzeczywiste zagrożenie), **stan obsesji** (występuje, gdy niewielkie zagrożenie jest postrzegane, jako duże), **stan bezpieczeństwa** (zagrożenie jest niewielkie oraz postrzeganie jego jest prawidłowe) i ostatni element - **stan fałszywego bezpieczeństwa** (poważne zagrożenie jest postrzegane, jako nieważne).

Dokonując przeglądu literatury przedmiotu można zauważyć, iż pojęcie i typologia bezpieczeństwa omawiane są z różnych perspektyw. Charakterystyczny jest duży poziom odmienności spojrzenia na omawiany problem z racji reprezentowania przez badaczy różnorodnych dyscyplin naukowych. Najszerze rozumienie definicji bezpieczeństwa wyraża się w stwierdzeniu W. Šmida, który uznaje, że bezpieczeństwo to sytuacja charakteryzująca się brakiem ryzyka, czyli np. w planach strategicznych, inwestowaniu czy zasobach ludzkich i materialnych³.

Zasadniczym celem w zarządzaniu bezpieczeństwem informacji jest niedopuszczenie do sytuacji jej ujawnienia. Zaznaczyć należy, że zbyt rozległe rozumienie bezpieczeństwa może spowodować utrudnienia przepływu informacji w organizacji.

Każdy system, działanie lub metoda zabezpieczający informacyjne zasoby przekazywane, przetwarzane i gromadzone w sieciach teleinformatycznych i pamięć

¹ K. Liedel, T. Serafin, *Otwarte źródła informacji w działalności wywiadowczej*, Difin, Warszawa 2011, s. 38; M. Karnowski, E. Mistewicz, *Anatomia władzy*, Czerwone i Czarne, Warszawa 2010, s.138-139.

² K. Liedel, P. Piasecka, T. R. Aleksandrowicz, *Analiza...*, op. cit., s. 9.

³ W. Šmid, *Metamarketing*, WPSB, Kraków 2000, s. 50.

ciach komputerów jest również bezpieczeństwem informacji¹. Wobec tego bezpieczeństwo informacyjne rozumieć należy, jako wypadkową bezpieczeństwa prawnego, fizycznego, teleinformatycznego organizacji oraz osobowo – organizacyjnego².

2.5. Bezpieczeństwo informacji – prawne aspekty

Przepisy prawne, które dotyczą bezpieczeństwa informacji w organizacji pełnią funkcje pośrednią, czyli nie ma jednej ustawy, czy rozporządzenia kompleksowo przedstawiających wytyczne, obowiązki, czy też zalecenia techniczne, zabezpieczenia programowe, organizacyjne i sprzętowe. Takie okoliczności są powodem tego, że realizując bezpieczeństwo informacji należy najpierw przestudiować ustawy oraz rozporządzenia, na bazie których organizacja funkcjonuje a następnie trzeba przeanalizować normy, zalecenia i standardy opracowane przez komitet ISO/IEC, bądź przez różne organizacje.

Z punktu widzenia interesu najważniejsze dla organizacji są informacje, które stanowią jej tajemnice. To kierownictwo musi je wyznaczyć i powziąć działanie celem ich ochrony. Z kolei inne informacje, których przetwarzanie wynika z przepisów prawa wskazywane są przez odpowiednie akty prawne – to właśnie z nich wynikają wymogi odnoszące się do ochrony tych informacji.

Polskie prawo wyróżnia główne akty prawne powiązane bezpośrednio lub pośrednio bezpieczeństwem informacji. Wykaz przepisów prawnych, które mają zastosowanie w organizacji przedstawia poniższa lista – nie jest ona kompletna, ponieważ zależy ona od charakteru określonej organizacji, prowadzonej przez nią działalności oraz w każdym przypadku jest wymagana weryfikacja pod kątem aktualności:

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej³,
- ustawy: około 17 aktów prawnych,
- rozporządzenia Rady Ministrów oraz zewnętrznych resortów: około 14 rozporządzeń,
- zarządzenia, zalecenia oraz decyzje MON: około 21 aktów prawnych.

¹ P. Bączek, *Zagrożenia informacyjne a bezpieczeństwo państwa polskiego*, Adam Marszałek, Toruń 2006, s.71.

² J. Łuczak (red.), *Zarządzanie bezpieczeństwem informacji*, Oficyna Współczesna, Poznań 2004, s. 80.

³ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997r. uchwalona przez Zgromadzenie Narodowe w dniu 2 kwietnia 1997 r., przyjęta przez Naród w referendum konstytucyjnym w dniu 25 maja 1997 r., podpisana przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej w dniu 16 lipca 1997r. (Dz. U. 1997, nr 78, poz. 483)

Podkreśla się również fakt, iż w ramach międzynarodowej współpracy Polska jest zmuszona do zapewnienia jednolitego stopnia bezpieczeństwa informacji klasyfikowanych, wymienianych z partnerami zagranicznymi. Taką gwarancję zapewniają dwustronne umowy i uregulowania międzynarodowych organizacji, których członkiem jest Polska.

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 jest głównym prawnym aktem regulującym prawodawstwo w Polsce – można w niej znaleźć artykuły, które są związane z zagadnieniem bezpieczeństwa informacji. Przykładowo art. 51 tego aktu prawnego mówi: "Nikt nie może być obowiązany inaczej niż na podstawie ustawy do ujawniania informacji dotyczących jego osoby. Władze publiczne nie mogą pozyskiwać, gromadzić i udostępniać innych informacji o obywatelach niż niezbędne w demokratycznym państwie prawnym. Każdy ma prawo dostępu do dotyczących go urzędowych dokumentów i zbiorów danych. Ograniczenie tego prawa może określić ustawa. Każdy ma prawo do żądania sprostowania oraz usunięcia informacji nieprawdziwych, niepełnych lub zebranych w sposób sprzeczny z ustawą. Zasady i tryb gromadzenia oraz udostępniania informacji określa ustawa"¹.

Dane osobowe klientów oraz pracowników są przetwarzane przez organizacje. W tej sytuacji szczególne znaczenie ma ustawa: o ochronie danych osobowych. W Polsce organizacje przetwarzają dane osobowe, niestety bez pewności, czy są to działania zgodne z obowiązującymi wymogami prawa.

Wraz z ustanowieniem rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych każdy z podmiotów, który posiada zbiory danych osobowych musi dostosowanie się do wytycznych w nim zawartych².

Rozwój metod ochrony, zabezpieczających środków oraz systemów zarządzania informacją przez ostatnie kilkadziesiąt lat zrodził potrzebę standaryzacji procesów powiązanych z bezpieczeństwem informacji. Grupa norm ISO 27000 powstała w celu ujednoczenia oraz zebrania dotychczasowych opracowań zadedykowanych bezpieczeństwu informacyjnemu. Na szczegółowe omówienie zasługują dwa standardy

¹ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. 1997, nr 78, poz. 483).

² W. Stallings, *Kryptografia i bezpieczeństwo sieci komputerowych. Koncepcje i metody bezpiecznej komunikacji*, Helion, Gliwice 2012, s. 30.

ISO/IEC 27001 i ISO/IEC 27002. Standardy te są elastyczne pod względem możliwości zastosowań w organizacji. Wedle indywidualnych potrzeb, system zarządzania bezpieczeństwem informacji powołać można celem ochrony wszystkich informacji, które znajdują się w organizacji przechowywanych oraz przetwarzanych w komputerowych systemach, bądź dla jednego systemu teleinformatycznego.

ISO/IEC 27001¹ jest to norma, która opisuje wymagania względem zarządzania systemów bezpieczeństwa informacji. Zbudowana jest z dwóch głównych części, czyli normy podstawowej zawierającej formułę modelu zarządzania bezpieczeństwem informacji i załącznika A, zawierającego katalog podzielony na 11 kategorii: zaleceń dla fizycznych, organizacyjnych oraz technicznych środków ochrony, które mogą być wykorzystane do zabezpieczenia informacji w danej instytucji. Na 11 kategorii katalogu składa się:

- organizacja bezpieczeństwa informacji,
- bezpieczeństwo zasobów ludzkich,
- zarządzanie sieciami oraz systemami,
- pozyskiwanie, rozwój a także utrzymanie systemów informatycznych,
- zarządzanie ciągłością działania,
- polityka bezpieczeństwa,
- zarządzanie aktywami,
- bezpieczeństwo środowiskowe i fizyczne,
- kontrola dostępu,
- zarządzanie incydentami powiązаныmi z bezpieczeństwem informacji,
- zgodność.

Atutem tej normy jest wyczerpujące stanowisko wobec bezpieczeństwa informacji. Uwzględnia ona obszary związane z bezpieczeństwem teleinformatycznym, prawnym oraz fizycznym, przy czym jest tak napisana, że nie określa rozwiązań, które mają być wdrożone, natomiast wskazuje zagrożenia i problemy, na które trzeba zwrócić uwagę. Sugeruje, co trzeba zrobić, lecz nie precyzuje konkretnego sposobu. Zastosowane konkretne zabezpieczenia będą zależne od możliwości i potrzeb, a ich obecność powinna wynikać oraz być uzasadniona wynikami dokonanej uprzednio analizy ryzyka.

¹ ISO/IEC 27001 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji - Wymagania.

Norma ISO/IEC 27001 korzysta z modelu zarządzania procesami „planuj – wykonuj – sprawdzaj – działaj”. Gdzie **planowanie** tyczy się do zawiązania SZBI (systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji) do życia: powołanie polityki, procesów, celów i procedur powiązanych z zarządzaniem ryzykiem i udoskonaleniem bezpieczeństwa informacji w ten sposób, ażeby uzyskać wyniki adekwatne z ogólnymi politykami oraz celami organizacji. **Wykonywanie** oznacza wdrożenie i eksploatację SZBI (implementacja oraz eksploatacja polityki SZBI, procesów, procedur, zabezpieczeń). **Sprawdzanie** to przeglądy oraz monitorowanie SZBI (badanie wydajności procesów odnosząc się do ustalonej polityki, praktycznych doświadczeń, celów). **Działanie** z kolei, to rozwijanie SZBI (czynności korygujące na podstawie wyników kontroli celem zagwarantowania ciągłego udoskonalania SZBI).

Z kolei dokument ISO/IEC 27002¹ posiada spis dobrych praktyk, zaleceń i wytycznych związanych z użytkowaniem, rozwijaniem oraz budowaniem systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji. Konstrukcja tego standardu jest ściśle powiązana z formą załącznika A normy: ISO/IEC 27001. Dla wymagań znajdujących się w załączniku norma: ISO/IEC 27002 posiada szczegółowe i adekwatne zalecenia.

Podsumowując powyższe informacje wydaje się oczywiste stwierdzenie, że implementacja ISO/IEC 27001 znacząco zwiększa bezpieczeństwo informacji organizacji. Zapisy normy ISO/IEC 27001 podpowiadają, w jaki sposób powinny odbywać się: wyznaczenie zasad bezpiecznego przetwarzania informacji, udoskonalenie zarządzania informacją, określenie reguł postępowania w awaryjnych sytuacjach, podwyższenie świadomości pracowników, wyznaczenie ich uprawnień oraz odpowiedzialności, wprowadzenie mechanizmów weryfikacji skuteczności zastosowanych zabezpieczeń.

Aby należycie określić techniczne i organizacyjne środki, które mają oddziaływanie na bezpieczeństwo informacji w organizacji jest niezbędna percepcja organizacji, jako całości. Umożliwi to utworzenie kompletnego systemu ochrony informacji, który może zawierać następujące zagadnienia:

- zabezpieczenie obszaru przetwarzania informacji,
- zabezpieczenie dostępu do systemu informatycznego,
- audyty bezpieczeństwa informacji,
- bezpieczeństwo fizyczne,

¹ ISO/IEC 27002 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Praktyczne zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji.

- zabezpieczenie sprzętu,
- zabezpieczenie procesu wymiany informacji.

Zapewnienie fizycznego bezpieczeństwa ma na celu uczulenie kierownictwa na wskazanie, że w celu pozyskania informacji nie trzeba przełamać zabezpieczeń informatycznego systemu¹. Może wystarczyć odnalezienie niezniszczonych dokumentów np. w niezamkniętych pomieszczeniach, koszach na śmieci, w postaci wydruków próbnych. Dlatego trzeba zadbać o fizyczne bezpieczeństwo dokumentów. Może to polegać na wyznaczeniu obszaru, gdzie będą stosowane różne środki bezpieczeństwa. Najlepszym rozwiązaniem jest sytuacja, kiedy w granicach takiego obszaru znajduje się cały budynek organizacji. W skład tak pojmowanego bezpieczeństwa fizycznego wchodzić może kontrolowanie dostępu do budynku, np. za pomocą telewizji przemysłowej, monitoringu oraz za pomocą służb ochrony, które kontrolują osoby wchodzące do budynku. Przy tym pamiętać należy o przemyślanym wyborze oprogramowania, które gwarantuje archiwizowanie nagrań z monitoringu, o ważności jego licencji oraz o sposobie funkcjonowania służb ochrony będącej uzupełnieniem zastosowanych środków.

Przyjmuje się, że bezpieczeństwo fizyczne powinno zawierać ustalone sposoby zabezpieczenia:

- pomieszczeń: rolety antywłamaniowe, zamykane okna, kraty w oknach, zamykane drzwi do pomieszczeń,
- dokumentów: przestrzeganie zasady „czystego biurka”, zamykanie szaf, niszczenie próbnych wydruków,
- części budynku: system kontroli dostępu,
- budynku: system monitoringu, służba ochrony, systemy alarmowe i przeciwpożarowe.

W obrębie wymagań zapewnienia bezpieczeństwa obszaru, gdzie przetwarzane są informacje, najlepszym rozwiązaniem jest dopuszczenie wyłącznie osób upoważnionych, bądź dopilnowanie by przy nieupoważnionych osobach obecne były upoważnione osoby.

¹ A. Drozd, *Ustawa o ochronie danych osobowych. Komentarz. Wzory pism i przepisy*, Lexis Nexis, Warszawa 2007, s. 361.

Rozpatrując w sposób bardziej szczegółowy obowiązek zabezpieczenia obszaru przetwarzania informacji, należy spróbować wyodrębnić pomieszczenia zawierające najistotniejsze informacje. Najczęściej będą to: pomieszczenia kadrowe, księgowo, serwerownia, archiwa. Wymienione pomieszczenia mogą wchodzić w skład wydzielonej strefy bezpieczeństwa chronionej systemem kontroli dostępu – stanowi to środek o charakterze technicznym - a także ograniczeniami w dostępie, co z kolei jest środkiem organizacyjnym.

Należyte zabezpieczenie sprzętu skutkuje obowiązkiem zagwarantowania ochrony wszystkich urządzeń oraz programów i programowych narzędzi używanych w procesie przetwarzania informacji – ochrona dotyczy się kwestii technicznych, czyli awarie, jak również kwestii organizacyjnych, czyli np. wygaśnięcie decyzji. Wskazane powyżej elementy łączą się ze sobą, dlatego każdy sprzęt winien być zabezpieczony zarówno system informatyczny, jak i każda z jego części z osobna.

Osobnego omówienia wymagają dane, które powinny być również chronione przed zagrożeniami wywodzącymi się z sieci publicznej, czyli przed nieuprawnionym dostępem, poprzez włączenie logicznych, bądź fizycznych zabezpieczeń. Zabezpieczenia logiczne zawierają z jednej strony nadzór przepływu informacji pomiędzy informatycznym systemem organizacji a publiczną siecią, a z drugiej nadzór działań zainicjowanych z publicznej sieci oraz systemu informatycznego organizacji. Używanie zabezpieczeń jest wymagane także w sytuacji użytkowania komputerów. W przypadku urządzeń stacjonarnych nie ma wskazań za wyjątkiem postulatu, aby dbać o zachowanie integralności, rozliczalności oraz poufności przetwarzanych informacji. Aby było możliwe wdrożenie rozwiązania, dotyczyć one mogą należytego ich umiejscowienia – w pomieszczeniach gdzie oprócz uprawnionych osób są też te nieuprawnione komputery powinny być tak ustawione, żeby ekrany były niewidoczne dla nieupoważnionych osób, podłączenia – listwa zasilająca winna służyć tylko do zasilania komputerów oraz eksploatacji – zastosowanie procedur rozpoczęcia i zakończenia pracy z systemem informatycznym. Odpowiednim zabezpieczeniem sprzętu komputerowego jest używanie programów antyspamowych i antywirusowych. Pamiętać należy również o wdrożeniu zapory sieciowej oddzielającą sieć komputerową tzw. wewnętrzną od sieci publicznej.

Uzupełnieniem (a zarazem kolejnym środkiem organizacyjnym) zastosowanych środków o charakterze technicznym w organizacji zastosowanych do przetwarzania danych jest bez wątpienia wprowadzenie doraźnego lub cyklicznego planu pro-

wadzenia audytów w obrębie przestrzegania przepisów o ochronie informacji. Rozwiązanie takie umożliwi weryfikację, czy zaimplementowane środki bezpieczeństwa są rzeczywiście stosowane.

2.6. Zarządzanie bezpieczeństwem informacyjnym

W erze budowania społeczeństwa informacyjnego, informacja stanowi bez wątpienia element podlegający szczególnej ochronie. Informacja, to kluczowy element świadczący o zróżnicowaniu funkcjonowania poszczególnych organizacji. Zarządzanie organizacjami w swoich strategiach powinno uwzględniać bezpieczeństwo informacyjne, ponieważ utrata poufności oraz integralności informacji może się przyczynić do pojawienia się strat finansowych organizacji oraz konsekwencji prawnych. Takie konsekwencje mogą również wpłynąć na zmianę wizerunku organizacji, a nawet mogą przesądzić o "być albo nie być" organizacji na rynku.

W zarządzaniu bezpieczeństwem informacyjnym bardzo ważną rolę odgrywa **polityka bezpieczeństwa**. Polityka bezpieczeństwa stanowi bardzo szeroką, wieloaspektową płaszczyznę. Według J. Janczaka i A. Nowaka politykę bezpieczeństwa dzieli się na cztery wzajemnie przenikające się i uzupełniające się obszary: politykę organizacyjną, politykę ochrony technicznej, politykę personalną i politykę bezpieczeństwa informacji. Polityka organizacyjna zawiera procedury organizacyjne oraz tzw. plany awaryjne stosowane w przypadku pojawienia się katastrofy. Polityka ochrony technicznej odnosi się do ochrony pomieszczeń, budynków i mienia oraz personelu. Polityka personalna polega na odpowiednim doborze kadry pracowniczej oraz zapoznaniem ich z obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa. W polityce personalnej bardzo ważny element stanowi zapoznanie personelu z zasadami BHP, z treścią procedur awaryjnych oraz procedur ochrony informacji. Z kolei polityka bezpieczeństwa informacji wiąże się z zarządzaniem oraz ochroną informacji będących tajemnicą danej społeczności. Określa ona grono osób, które mogą zostać dopuszczone do danych informacji, a także odnosi się do systemów przetwarzania informacji i procedur kryzysowych uruchamianych na wypadek pojawienia się incydentów stanowiących zagrożenie dla bezpieczeństwa gromadzonych informacji.

Aby polityka bezpieczeństwa była spójna, należy wprowadzić wspólne standardy tworzenia i stosowania planów awaryjnych wdrażanych w życie w sytuacji pojawienia się kryzysu. Z kolei, aby we właściwy sposób chronić informacje, należy

stworzyć zbiór zasad, którymi trzeba się kierować podczas przetwarzania i wykorzystywania informacji w danej organizacji. Takim zbiorem zasad może być regulamin, instrukcja lub procedura.

Polityka bezpieczeństwa jest "zbiorem reguł dotyczących bezpieczeństwa użytkowania systemów informacyjnych w danej organizacji, czy też społeczności"¹. Podczas planowania polityki bezpieczeństwa należy uwzględnić takie czynniki jak:

- wartość posiadanych zasobów,
- porównanie ryzyka agresji z wartością posiadanych zasobów,
- rachunek kosztów i zysków.

Polityka bezpieczeństwa informacji, to zbiór zasad i procedur, których należy przestrzegać podczas zbierania, utrwalania, przetwarzania i wykorzystywania informacji w danej organizacji. Politykę bezpieczeństwa informacji należy również stosować podczas zmieniania, udostępniania i usuwania danych. Zasady polityki bezpieczeństwa informacji należy stosować we wszystkich rodzajach systemów przetwarzania informacji - zarówno tych klasycznych, do których zalicza się archiwa, kartoteki i dokumenty papierowe, jak i tych bardziej nowoczesnych, czyli systemów komputerowych.

Aby stworzyć odpowiednią politykę bezpieczeństwa informacji, podczas jej budowania należy wziąć pod uwagę przede wszystkim:

- rzeczywiste potrzeby społeczności występujące w zakresie ochrony informacji,
- rodzaj informacji przetwarzanej w danej społeczności,
- analizę ryzyka przetwarzania informacji.

Ponadto podczas tworzenia polityki bezpieczeństwa informacji należy przeprowadzić testy bezpieczeństwa systemów, w których są przechowywane i przetwarzane wszelkie zgromadzone informacje.

Aby polityka bezpieczeństwa informacji nie była tylko i wyłącznie "martwym dokumentem" należy opracować **koncepcję bezpieczeństwa informacyjnego**, która będzie miała postać dokumentu nazywanego **planem bezpieczeństwa informacyjnego**. Plan bezpieczeństwa informacyjnego, to dokument o charakterze niejawnym zawierający opis zaplanowanych do zrealizowania przedsięwzięć, których celem jest osiągnięcie celów i poziomów bezpieczeństwa wyszczególnionych w Polityce bezpieczeństwa informacyjnego. W planie bezpieczeństwa informacyjnego określa się nie

¹ J. Janczak, A. Nowak, *Bezpieczeństwo informacyjne...*, op. cit., s. 81.

tylko to, co należy zrobić, ale również opisuje się, w jaki sposób dane przedsięwzięcie można zrealizować.

Ryzyko w zarządzaniu bezpieczeństwem informacyjnym

Ryzyko to pojęcie, które jest definiowane w różnoraki sposób a sposób definicji zależy od dziedziny, w której ryzyko się pojawia. W niektórych dziedzinach (np. w diagnostyce technicznej) ryzyko jest definiowane, jako narażenie się na niebezpieczeństwo lub jako ryzykowne przedsięwzięcie, którego wynik jest całkowicie zależny od przypadku. W ekonomii i biznesie mianem ryzyka określa się niepewne przedsięwzięcia głównie o charakterze inwestycyjnym. Z kolei dla towarzystw ubezpieczeniowych ryzyko jest związane z prawdopodobieństwem wystąpienia szkód, które są wynikiem działania sił przyrody lub stanowią następstwo choroby. Zupełnie inną definicję przyjęto w dziedzinie teleinformatyki, gdzie mianem ryzyka określa się "możliwość lub prawdopodobieństwo wystąpienia niekorzystnych w skutkach zdarzeń"¹.

Na potrzeby niniejszej pracy, jako najbardziej trafną należałoby przyjąć następującą definicję ryzyka - **ryzyko**, to kombinacja prawdopodobieństwa pojawienia się niepożądanego zdarzenia wraz z jego konsekwencjami. Z kolei **analizę ryzyka** uznaje się za podstawowy element zarządzania ryzykiem w danej organizacji, dzięki któremu można zoptymalizować (zminimalizować) ewentualne straty związane z ryzykiem operacyjnym. Analiza ryzyka w zakresie bezpieczeństwa informacji w danej organizacji, to "identyfikacja podatności zasobów analizowanego systemu informacyjnego na zagrożenia oraz oszacowanie skutków utraty, ujawnienia, zmanipulowania lub uniemożliwienia przetwarzania informacji"². Wykonuje się ją w celu dostarczenia informacji niezbędnych do podjęcia decyzji w sprawie wyboru rodzaju oraz liczby środków, których zadaniem jest zmniejszenie podatności systemu na zagrożenia.

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele rodzajów metod analizy ryzyka, jednak na potrzeby niniejszej pracy zostaną omówione jedynie dwa rodzaje metod, które są zarazem stosowane głównie w środowisku systemu informacyjnego. Tymi metodami są metoda ilościowa oraz metoda jakościowa. **Ilościowa metoda analizy ryzyka** polega na oszacowaniu wartości ryzyka za pomocą miar liczbowych. Oznacza

¹ R. Zięba, *Bezpieczeństwo międzynarodowe po zimnej wojnie*, WAiP, Warszawa 2008, s. 16.

² P. Bączek, *Zagrożenia informacyjne a bezpieczeństwo państwa polskiego*, Adam Marszałek, Toruń 2005, s. 132.

to, że "wartość zasobów informacyjnych jest określana kwotowo, częstotliwość wystąpienia zagrożenia stanowi liczbę przypadków a podatność jest wartością prawdopodobieństwa ich utraty"¹. Z kolei **jakościowa metoda analizy ryzyka** jest to działanie, w którym oszacowanie wartości ryzyka związane jest z: "opisem jakościowym wartości aktywów, określeniem skal jakościowych dla częstotliwości wystąpienia zagrożeń i podatności na dane zagrożenie"² lub "opisem scenariuszy zagrożeń poprzez przewidywanie głównych czynników ryzyka, które powodują i wskazują, w jaki sposób system kontroli wewnętrznej może zostać ominięty przez oszustwo lub nieszczęśliwy wypadek"³.

Wdrażanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacyjnym

Jak podają J. Janczak i A. Nowak organizacje wdrażają system zarządzania bezpieczeństwem informacji (SZBI) w celu poprawienia funkcjonowania danej organizacji oraz zwiększenia poziomu panującego w niej bezpieczeństwa. Dokumentami bardzo pomocnymi przy wdrażaniu systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji są:

- norma PN ISO/IEC 27001:2007⁴
- norma PN-ISO/IEC 17799:2007⁵.

Pierwszy z wyżej wymienionych dokumentów, czyli norma PN ISO/IEC 27001:2007, przedstawia wymagania dotyczące: ustanowienia, wdrożenia, eksploatacji, monitorowania, przeglądu, utrzymania i udoskonalania systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji. Z kolei norma PN-ISO/IEC 17799:2007, stanowi zbiór zaleceń, zasad i wskazówek na temat doskonalenia systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Wdrożenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, to proces wieloetapowy. Według J. Janczaka i A. Nowaka etapami tego procesu są⁶:

1. Określenie zakresu funkcjonowania systemu i polityki bezpieczeństwa informacji;

¹ A. Żebrowski, M. Kwiatkowski, *Bezpieczeństwo informacji III Rzeczypospolitej*, Abrys, Kraków 2000, s. 87.

² R. W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa 2001, s. 267.

³ P. F. Drucker, *Praktyka zarządzania*, MT Biznes, Kraków 1994, s. 376.

⁴ PN ISO/IEC 27001:2007 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - System zarządzania bezpieczeństwem informacji - Wymagania.

⁵ PN-ISO/IEC 17799:2007 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Praktyczne zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji.

⁶ J. Janczak, A. Nowak, *Bezpieczeństwo informacyjne...*, op. cit., s. 118-119.

2. Oszacowanie pojawienia się ryzyka i określenie skutków tego ryzyka;
3. Opracowanie deklaracji stosowania;
4. Opracowanie planu postępowania z mogącymi się pojawić zagrożeniami;
5. Wprowadzenie w życie procedur wykrywających incydenty związane z naruszeniem bezpieczeństwa informacji i odpowiednie reagowanie na nie;
6. Realizowanie audytów wewnętrznych i przeglądów systemu;
7. Nieustanne doskonalenie.

System zarządzania bezpieczeństwem informacji wdraża się dzięki zastosowaniu następujących narzędzi: audyt bezpieczeństwa, mapa zagrożeń i analiza ryzyka, szkolenia, polityka bezpieczeństwa. **Audyt bezpieczeństwa** to proces, którego celem jest ocena stanu bezpieczeństwa obiektów, mienia i procesów występujących w danej organizacji. Dzięki audytowi bezpieczeństwa można uzyskać informacje o aktualnym poziomie "ochrony osób, mienia oraz stanu bezpieczeństwa w odniesieniu do funkcjonujących regulacji prawnych, powszechnych standardów, tzw. dobrych praktyk a także polityki bezpieczeństwa organizacji"¹. Bardzo ważne przy wdrażaniu systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji jest przeprowadzenie audytu zerowego, który daje zbiór informacji na temat systemu przed wdrożeniem jakichkolwiek działań. Gdy system zarządzania bezpieczeństwem informacji jest już wprowadzony do organizacji przeprowadzane, audyty są narzędziami służącymi do podniesienia poziomu bezpieczeństwa w danej organizacji i zwiększania efektywności wdrożonych zaleceń, dzięki ujawnieniu niewykorzystanych zasobów lub zasobów nieprawidłowo wykorzystywanych.

Podczas prowadzenia audytu zerowego szuka się odpowiedzi na następujące pytania:

- Które z zasobów organizacji powinny być chronione?
- Jaki jest wpływ zasobów na funkcjonowanie danej organizacji?
- Jakie zagrożenia wiążą się z posiadaniem określonych zasobów i jakie mogą być konsekwencje wystąpienia tych zagrożeń?
- Jak jest ryzyko pojawienia się zagrożeń?
- W jaki sposób można chronić zasoby danej organizacji?

¹ P. Kotler, *Marketing*, Rebis, Poznań 2005, s. 662.

Uzyskanie odpowiedzi na powyższe pytania prowadzi do utworzenia kolejnego narzędzia, czyli mapy zagrożeń. **Mapa zagrożeń**, to "wykaz zagrożeń zewnętrznych i wewnętrznych o różnym charakterze, oddziałujących na zasoby organizacji, szczególnie zaś na mienie, procesy i informacje o kluczowym znaczeniu dla bezpieczeństwa i funkcjonowania organizacji"¹. Podczas tworzenia mapy zagrożeń należy spojrzeć w sposób kompleksowy (całościowy) na chronione zasoby. Należy również określać zagrożenia przez pryzmat profilu organizacji, jej usytuowania oraz podatności na działanie czynników zagrażających różnego pochodzenia. W mapie zagrożeń określa się również, jakie straty dla organizacji mogą się pojawić.

Z mapą zagrożeń wiąże się również kolejne narzędzie, czyli **analiza ryzyka**. Dzięki analizie ryzyka dochodzi do zidentyfikowania realnych zagrożeń oraz ich skutków. Analizę ryzyka można wykonać w dwojaki sposób - ilościowy lub jakościowy. Ilościowa analiza ryzyka opiera się na matematycznych obliczeniach prawdopodobieństwa pojawienia się zagrożenia i jego konsekwencji. Z kolei jakościowa analiza ryzyka bazuje głównie na wiedzy i doświadczeniu osób, które przeprowadzają ocenę ryzyka.

Człowiek stanowi bardzo ważne ogniwo systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji. Okazuje się, że pracownik posiadający wiedzę na temat zasad bezpieczeństwa informacji i właściwie tą wiedzę stosujący, stanowi najmocniejsze ogniwo systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji. Z kolei słabo wyszkolony w tym zakresie pracownik lub pracownik niestosujący się do zaleceń pracodawcy stanowi najsłabszy element tego systemu. Z tego właśnie powodu uznaje się, że **szkolenia** pracowników odgrywają ogromną rolę w zarządzaniu bezpieczeństwem w organizacji. Uznaje się, że szkolenia te nie muszą mieć jakiejś specjalnej formy. Wystarczy, jeśli przyjęte przez pracodawcę zasady bezpieczeństwa zostaną przedstawione pracownikowi przy okazji szkoleń BHP oraz szkoleń doskonalących. Najważniejsze jest, aby wiedza była dostarczana do pracowników w sposób jasny i łatwo przyswajalny. Oprócz samego przekazania wiedzy bardzo ważną rolę ogrywa tu również zbudowanie odpowiedniego poziomu świadomości zagrożeń u pracownika, gdyż dzięki temu będzie on potrafił prawidłowo wdrażać w życie przekazaną podczas szkoleń wiedzę.

¹ M. Madej, *Rewolucja informatyczna – istota, przejawy oraz wpływ na postrzeganie bezpieczeństwa państw i systemu międzynarodowego*, [w:] *Bezpieczeństwo teleinformatyczne państwa*, red. M. Madej, M. Terlikowski, PISM, Warszawa 2009, s. 18-19.

Wdrożenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji przynosi bez wątpienia wiele korzyści. Najważniejsze z nich to¹:

- Poprawa bezpieczeństwa informacji w danej organizacji,
- Podniesienie poziomu świadomości pracowników na temat bezpieczeństwa informacji,
- Stworzenie procedur postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych,
- Usprawnienie zarządzania informacjami pozyskiwanymi i przetwarzanymi przez daną organizację,
- Określenie odpowiedzialności i uprawnień zarówno pracodawcy, jak i pracowników w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Należy zwrócić również uwagę na to, że wprowadzony system zarządzania bezpieczeństwem informacji powinien być ciągle monitorowany i doskonalony, gdyż nawet najlepsze (w danym momencie) rozwiązania organizacyjne i techniczne, niestety z czasem przestają spełniać swoją funkcję. Może też zdarzyć się tak, że pojawią się nowe zagrożenia, na które dotychczasowe rozwiązania niestety nie będą działały.

¹ J. Piwowarski, *Transdyscyplinarna istota kultury bezpieczeństwa narodowego*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pomorskiej, Słupsk 2016, s. 332–334; A. Białas, *Zarządzanie bezpieczeństwem informacji*, Networld, 2001, nr 3.

Wnioski

W dobie społeczeństwa informacyjnego bardzo ważne jest szybkie, niezawodne i bezpieczne przetwarzanie dużych ilości informacji. Ponadto rosnąca wartość informacji przyczynia się do wzrostu liczby zagrożeń dla tych informacji, co z kolei wymogło na organizacjach dbanie o odpowiedni poziom ochrony systemów informacyjnych i przetwarzanych w nich danych. Zatem bezpieczeństwo informacji w dzisiejszych czasach jest nie tylko normą i koniecznością, ale i obowiązkiem każdej organizacji.

Bezpieczeństwo informacji to temat dość złożony, a powodzenie jego realizacji zależy od umiejętnego zarządzania bezpieczeństwem informacji, wprowadzonych rozwiązań technicznych oraz poziomu świadomości pracowników, którzy są dopuszczeni do przetwarzania informacji. Dla laików wydawać by się mogło, że wystarczającym jest dobranie i zastosowanie kosztownych zabezpieczeń dostępnych na rynku. Okazuje się jednak, że wdrożenie tych zabezpieczeń wcale nie zapewnia osiągnięcia i utrzymania zaplanowanego poziomu bezpieczeństwa. Bardzo ważnymi zadaniami organizacji, w której przetwarza się informacje są:

- zdefiniowanie zasad bezpiecznego przetwarzania informacji,
- szkolenia pracowników i podnoszenie świadomości wiedzy pracowników na temat wartości informacji oraz mogących wystąpić zagrożeń,
- monitorowanie stanu bezpieczeństwa,
- doskonalenie oraz adaptacja zarówno wprowadzonych systemów zabezpieczeń, jak i samej organizacji do zmieniającego się otoczenia.

Mając na względzie powyższe, można zatem stwierdzić, że dbanie o bezpieczeństwo informacji, to bez wątpienia proces o charakterze dynamicznym, który wymaga ciągłego nadzorowania i przystosowywania do zmieniających się warunków otoczenia. Ponadto bezpieczeństwo należy rozpatrywać nie tylko w aspekcie organizacyjnym i technicznym, ale również prawnym. Skutkiem takiego podejścia było stworzenie nowej dziedziny nauki i praktyki wywodzących się z pogranicza tych właśnie obszarów. Dziedziną tą jest zarządzanie bezpieczeństwem informacji.

Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, to zjawisko "młode" na polskim rynku. Dość często jest ono niewłaściwie rozpoznawane i błędnie interpretowane przez kierownictwo organizacji lub pracowników działów informatycznych, co stanowi duże utrudnienie we właściwym zarządzaniu systemem wymiany informacji.

Biorąc pod uwagę powyższe stwierdzenia, należy uznać, że postawiona w procesie badawczym hipoteza została potwierdzona. Hipoteza ta zakładała, że *system bezpieczeństwa wymiany informacji to strategia działania w zakresie zapewniania właściwej ochrony informacji. Teoretycznie strategia ma zapewnić ciągłe doskonalenie podjętych działań i procedur w celu optymalizacji ryzyk związanych z naruszeniem poufności danych. Z kolei w praktyce na strategię składają się wszystkie procedury, polityki, regulaminy i instrukcje bezpieczeństwa informacji, które są wdrożone w jednostce organizacyjnej. Jednym z najważniejszych potencjalnych źródeł zagrożeń dla bezpieczeństwa informacji w danej organizacji jest naruszanie przepisów chroniących te organizacje przez osoby, które posiadają dostęp do informacji. Napotyka się również bariery oraz trudności powiązane bezpośrednio z wdrażaniem w życie ustawy o ochronie informacji niejawnych.*

3. Organizacja publiczna i jej otoczenie

Niniejszy rozdział został poświęcony zagadnieniu organizacji publicznych. W rozdziale tym zdefiniowano organizację publiczną, przedstawiono cechy charakterystyczne współczesnych organizacji, zaprezentowano ich cele oraz opisano, jakie posiadają zasoby. Scharakteryzowano tu również otoczenie organizacji publicznych oraz przedstawiono, jak prezentują się struktury organizacji. W rozdziale tym zawarto również informacje na temat struktury ośrodka pomocy społecznej i jego otoczenia. Przedstawiono ustawowe zadania i funkcje ośrodków pomocy społecznej oraz opisano formy usług realizowanych przez te instytucje.

Przeprowadzone badania miały na celu rozwiązanie szczegółowego problemu badawczego zawartego w następującym pytaniu *Jak funkcjonuje system bezpieczeństwa wymiany informacji w organizacji publicznej na przykładzie ośrodka pomocy społecznej?* oraz zweryfikowanie przyjętej hipotezy szczegółowej, która stanowi przypuszczenie, że *Zakłada się, że głównym celem ośrodka pomocy społecznej jest świadczenie pomocy społecznej osobom i rodzinom, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, a nie są w stanie pokonać jej wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia. Aby pomóc klientowi należy zebrać jak najwięcej informacji na temat jego sytuacji bytowej, rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej osoby (rodziny) ubiegającej się o pomoc. Informacje te uzyskiwane są od instytucji, z którymi współpracuje ośrodek pomocy społecznej oraz od samego klienta. Informacje te przechowywane są w systemach informatycznych. Ośrodki pomocy społecznej, to instytucje przetwarzające najbardziej szeroki zakres informacji dotyczący całej sfery życia obywateli, dlatego bardzo ważne jest by prawidłowo funkcjonował ich system bezpieczeństwa wymiany informacji. Pozyskiwane informacje na temat klienta stanowią podstawę do oceny sytuacji klienta i dobrania odpowiednich działań pomocowych. Zatem informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić. Aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji, a następnie odpowiednio i odpowiedzialnie nimi zarządzać. Zakłada się, że niezbędne dla ochrony informacji w instytucji jest właściwie ułożenie, a następnie egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji.*

Aby rozwiązać wyżej przedstawiony szczegółowy problem badawczy oraz zweryfikować szczegółową hipotezę roboczą, w niniejszym rozdziale zastosowano dwa rodzaje metod badawczych:

- analizę - zastosowano ją podczas badania literatury przedmiotu,
- syntezę - zastosowano ją podczas scalania produktów analizy w syntetyczną całość.

Dodatkowo w toku przeprowadzonych badań wspierano się metodami teoretycznymi, takimi jak:

- abstrahowanie - wykorzystywane do wyodrębnienia lub pomijania określonych elementów współczesnych teorii systemu bezpieczeństwa informacji oraz teorii dotyczących informacji i bezpieczeństwa, które z pewnych względów zostały uznane za istotne lub nieistotne.
- Uogólnienie - służące do łączenia faktów kierując się zasadą podobieństwa.

3.1. Charakterystyka współczesnych organizacji

Współcześnie człowiek funkcjonuje w świecie organizacji – stworzonych i przekształcanych przez niego. Organizacje zaspakajają różnorodne potrzeby ludzi. Zaspokajają potrzeby zespołowe oraz indywidualne, a także zapewniają człowiekowi rozwój oraz bezpieczeństwo. Człowiek może korzystać z działalności organizacji w charakterze klienta a także może być jej członkiem i brać udział w osiągnięciu jej celu. Podsumowując, organizacje tworzą i ulepszają ludzie mający wspólny cel, który zamierzają razem osiągnąć. Zatem organizacja jest to zorganizowana oraz zbiorowa konfiguracja działań człowieka, wykonywana przy użyciu ustalonych środków oraz podążająca do określonych celów. W literaturze przedmiotu zaznacza się, iż każda organizacja jest specyficznym otwartym systemem o społecznym charakterze, w którym są sprecyzowane elementy oraz powiązania pomiędzy nimi. Otwartość systemu polega na mocnych powiązaniach z zewnętrznymi podmiotami a także występujących zależnościach pomiędzy organizacją oraz jej otoczeniem. Społeczny charakter systemu jest wynikiem tego, iż organizację stanowią ludzie, którzy są jej najistotniejszym elementem oraz, że działa ona, aby zaspokoić społeczne potrzeby. Należy zazna-

czyć, że jest to bez wątpienia inteligentny system, ponieważ organizacja mająca wiedzę i ludzi może samodzielnie się dostosowywać do rozmaitych potrzeb otoczenia¹.

Badacz T. Kotarbiński formułuje pojęcie organizacji w trzech ujęciach:

- Organizacja w ujęciu **rzeczowym** bądź **instytucjonalnym** to struktura, w której występują ludzie, rzeczy oraz cele.
- Organizacja w ujęciu **czynnościowym** jest to proces, czyli zespół uporządkowanych czynności, które zmierzają do określonego celu.
- Organizacja w ujęciu **atrybutowym** jest to system zawierający podmioty oraz powiązania utworzony w konkretnym celu².

Zdaniem R.W. Griffin organizacją jest grono ludzi, którzy współpracują ze sobą w skoordynowany, uporządkowany i zorganizowany sposób tak, aby osiągnąć cel³.

J. Zieleniewski twierdzi, że organizacja to złożona rzecz, której wszystkie jej składniki doprowadzają do osiągnięcia celu⁴.

Literatura przedmiotu definiująca organizację w ujęciu rzeczowym, wyróżnia jej trzy elementy: środki, ludzi, cele⁵. Znaczący jest także model organizacji według H.J. Leavitta wyróżniający takie elementy jak: zadania i cele, ludzie, strukturę organizacyjną oraz środki techniczne⁶. Organizacja pojmowana jest tu, jako zorganizowany podmiot – środki i ludzie, działający w danej strukturze i podążający do określonego celu. Trzeba zaznaczyć, że to tradycyjny pogląd na organizacje. W dzisiejszych czasach najważniejsza jest informacja oraz tworzona na jej podstawie organizacyjna wiedza, która jest czasem interpretowana, jako oddzielna część modelu, bądź co najmniej jako ważny element zasobów.

Każda organizacja ma swoje otoczenie, które ma wpływ na jej funkcjonowanie. Otoczenie decyduje o sensie istnienia organizacji, określa zmiany oraz kierunek jej rozwoju. Często przytacza się otoczenie ogólne organizacji wynikające z uwarunkowań: społecznych, prawnych, politycznych, ekonomicznych, kulturowych, ekologicznych i technologicznych oraz otoczenie bezpośrednie tworzą je podmioty, które są poza nią, ale mają wpływ na jej działanie. Każda organizacja jest także częścią otoczenia

¹ S. Sirko, *Zarządzanie organizacjami publicznymi. Wybrane problemy*, AON, Warszawa 2014, s.46.

² T. Kotarbiński, *Traktat o dobrej robocie*, Ossolineum, Wrocław 1965, s. 57 i 100.

³ R.W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa 2000, s. 35.

⁴ J. Zieleniewski, *Organizacja i zarządzanie*, PWE, Warszawa 1979, s. 42.

⁵ J. Kisielnicki, *Zarządzanie*, PWE, Warszawa 2008, s. 25.

⁶ C. Sikorski, *Nauka o zarządzaniu*, AHE, Łódź 2009, s. 16.

dla innych instytucji, podmiotów, z którymi jest w kooperacji negatywnej, bądź pozytywnej¹.

Podsumowując, organizacja to uporządkowany system składający się z pięciu składników i mocnych powiązań pomiędzy nimi. Jest to otwarty system o społecznym charakterze, działający w określonym środowisku i kształtowany poprzez podmioty w jego otoczeniu. Tym, co wyróżnia organizację na tle innych, przyporządkowuje ją do danej grupy i określa jej charakter oraz rodzaj, są jej cele i misja. Stanowią one sens działania i istnienia każdej organizacji. Misja wyznacza rolę, jaką organizacja ma odgrywać w otoczeniu. Z kolei cele określają dążenia, które wynikają z misji i precyzują oczekiwane efekty jej działalności. Cele i misja wszystkich organizacji są ukierunkowane do otoczenia i być powinny zgrane z jego wymaganiami. W organizacji cele spełniają następujące funkcje:

- dają sposobność planowania działań organizacji w strategicznym, operacyjnym oraz taktycznym wymiarze,
- kształtują działania zespołów ludzi oraz podległych jednostek organizacji i umożliwiają zrozumieć potrzebę wykonywanych zadań,
- cele upublicznione i wytrwale osiągnane mogą mieć wpływ na pozytywny wizerunek organizacji,
- są pomocne w procesie kontroli i oceny, umożliwiają sprecyzować, czy wykonywane zadania są tożsame z oczekiwaniami².

Najważniejszą częścią wszystkich organizacji są ludzie – pracownicy i kadra kierownicza. Ludzie posiadający kompetencje pełnią bardzo ważną rolę w organizacji, mają umiejętności, wiedzę oraz możliwości wykorzystania poprzez swoje działanie pozostałych zasobów organizacji. Dzięki ludziom organizacje osiągają założone cele i dostosowują się do zmiennych potrzeb otoczenia.

Wymienia się materialne oraz niematerialne zasoby organizacji niezbędne do osiągnięcia wyznaczonych jej celów, które połączone wraz z ludźmi kształtują potencjał organizacji istotnie wpływający na jej rzeczywiste możliwości. Powinny być one dopasowane do rodzaju organizacji, do jej celów, misji i potrzeb otoczenia. Organizacji posiadającej swoje cele i działającej w określonym otoczeniu, można wyznaczyć optymalną charakterystykę zasobów. Zaznaczyć należy, że zmiany w tym otoczeniu

¹ S. Sirko, *Zarządzanie...*, op. cit., s. 47.

² Ibidem, s. 51.

powodowały będą potrzebę zweryfikowania celów organizacji oraz zmian zazwyczaj jakościowych w jej zasobach, co oznacza, że zasoby w organizacji nie są wartością stałą. Powinny być elastyczne oraz podatne na zmiany. Zasoby w organizacji są uporządkowane, podzielone i połączone określoną strukturą. Wszystkie komórki organizacji posiadają sprecyzowaną część zasobów, odpowiednią do roli oraz przewidzianych dla niej zadań.

Literatura przedmiotu najczęściej wyróżnia zasoby takie jak: informacyjne i finansowe, ludzkie i rzeczowe. Cechą charakterystyczną zasobów rzeczowych jest ich ciągle zużywanie podczas procesów, dlatego trzeba je odtwarzać. Zasoby finansowe winny być pomnażane i odtwarzane w wyniku realizowania założonych celów organizacji. Z kolei zasoby informacyjne muszą być systematycznie uaktualniane, potrzebny jest do tego odpowiedni system pozyskiwania informacji na temat organizacji wraz z jej otoczeniem.

Struktura organizacji łączy i porządkuje jej zasoby, budując określone elementy oraz relacje pomiędzy nimi. Struktura grupuje zasoby adekwatnie do procesów, celów i zadań. Precyzuje poziom zarządzania organizacją oraz zależne od nich decyzyjne uprawnienia. Łączenie różnych zasobów w strukturze organizacji pozwala na ich skoordynowane użycie oraz umożliwia zdobywać wyznaczone cele. Struktura organizacji winna być dopasowana do jej zadań i celów, a w szczególności do procesów będących w realizacji. Najbardziej preferowane są elastyczne struktury, umożliwiające szybsze reagowanie na zmiany zachodzące w otoczeniu i prowadzące do przystosowania do nich procesów zachodzących w danej organizacji.

Człowiek jest organizatorem i uczestnikiem procesów, gdzie są powiązane wymienione elementy i ma miejsce celowe wykorzystanie zasobów. Należy zaznaczyć, że procesy są formą działalności każdej organizacji. Są to zorganizowane i powiązane wzajemnie działania, które prowadzą pośrednio lub bezpośrednio do oczekiwanych rezultatów. Pozwala to na osiągnięcie założonych celów oraz zaspokojenie wymagań otoczenia.

Organizacje, będąc ściśle powiązaniem układem ludzi posiadających swoje kompetencje i rzeczy (narzędzia, obiekty), mają ogromne możliwości rozwiązywania problemów, budowania nowych wartości oraz osiągnięcia celów, aniżeli pojedyncze jednostki. Badacze Ch. Wankel i J. Stoner twierdzą, że organizacje pokonują granice

możliwości jednostek, umożliwiają realizację celów, których osiągnięcie byłoby bez nich praktycznie niemożliwe¹.

Organizacje spełniają też inne bardzo ważne funkcje. Organizacje są miejscem tworzenia, dystrybucji i przechowywania wiedzy, zapewniając przy tym rozwój zawodowy i intelektualny człowieka. Funkcje takie mają organizacje o edukacyjnym charakterze, czyli uczelnie, szkoły czy biblioteki, ale nie tylko wyłącznie one. Taką funkcję pełnią wszystkie organizacje, każda z nich dysponuje wiedzą nabytą w wyniku doświadczeń powiązanych z jej działalnością. Zazwyczaj ta wiedza jest ukryta w posiadaniu doświadczonych pracowników oraz przekazywana ich następcom. Zaznaczyć trzeba, że praca w organizacji, motywacja zdobycia w niej określonej pozycji a także uznania, napędzają ludzi do zdobywania wiedzy zawodowej oraz rozwoju intelektualnego. Należy również zauważyć, że w wyniku swojej działalności organizacje pozyskują środki, dzięki którym zapewniają swoim pracownikom utrzymanie oraz pozwalają im zrealizować plany osobiste. Pozwalają na samorealizację i tworzą warunki do karier politycznych i zawodowych.

Pisząc o potrzebach ludzi, które są zaspokajane przez organizacje, trzeba również wspomnieć o potrzebach ludzkości, państw, lokalnych społeczności i pojedynczego człowieka. Uwzględnić należy ogromną różnorodność tych potrzeb, skutkuje to olbrzymią liczbą różnych organizacji, które się tworzą, rozwijają a potem często upadają. Istnieje cykl życia organizacji, składający się z trzech faz: rozwój i tworzenie, równowaga i stabilizacja, schyłek oraz upadek organizacji². Aby uchronić organizacje przed upadkiem potrzebne jej są ciągle zmiany, które pozwalają systematycznie dostosowywać zasoby, cele i procesy organizacji do zmieniających się potrzeb otoczenia.

3.2. Charakterystyka organizacji publicznych

Każde państwo potrzebuje narzędzi do podtrzymania swoich struktur, zapewnienia rozwoju, bezpieczeństwa oraz zaspokojenia społecznych potrzeb. Takimi narzędziami można nazwać organizacje publiczne, które spełniają szczególne funkcje. Zapewniają one wewnętrzną równowagę, rozwój, funkcjonowanie oraz bezpieczeństwo obywateli w zmieniającym się otoczeniu. Organizacje publiczne powinny mieć charakter niekomercyjny, służyć całemu społeczeństwu, bądź określonej społeczności.

¹ J. Stoner, Ch. Wankel, *Kierowanie*, PWE, Warszawa 1994, s. 25.

² A. Tomaszewski, *Problemy i metody w zarządzaniu organizacjami*, Adam Marszałek, Toruń 2013, s. 58.

Za **organizację publiczną** M. Krzyżanowska uznaje każdą organizację niekomercyjną utworzoną poprzez inicjatywę administracji państwowej albo terytorialnej, uzależnioną od organów założycielskich. Prowadzącą działalność o publicznym charakterze, to znaczy, że jest dostępna dla każdego obywatela¹.

Natomiast B. Kozuch określa organizację publiczną, jako system społeczno – ekonomiczny, którego podsystemy: wartości, celów, materialny, techniczny, psychospołeczny, struktury, zarządzania oraz relacje z zewnętrznym środowiskiem odznaczają się publicznością, jako integralną cechą, wyróżniającą ją od innych organizacji². Można do nich zaliczyć:

- jednostki samorządu terytorialnego,
- instytucje kierowania państwem,
- instytucje i ośrodki kultury,
- publiczne zakłady opieki zdrowotnej,
- publiczne instytucje edukacyjne oraz publiczne uczelnie wyższe,
- jednostki policji i innych służb mundurowych,
- oddziały karne, sądy, jednostki prokuratury,
- pozostałe organizacje publiczne.

Wszystkie te organizacje są nadzorowane i tworzone przez władze państwowe, bądź terytorialne. W ramach obowiązującego prawa realizują cele oraz misje sprecyzowane w tym prawie albo przez założyciela oraz częściowo lub w całości są finansowane z publicznych środków. Działalność tych organizacji jest związana z polityką społeczną stosowaną przez rząd, bądź władze terytorialne. Są kontrolowane w systemie administracji państwowej oraz terytorialnej poprzez ministrów, wojewodów, starostów, prezydentów miast, wójtów i burmistrzów. Działają zazwyczaj w określonych systemach: administracji państwowej, terytorialnej, bezpieczeństwa publicznego, obrony narodowej, szkolnictwa wyższego oraz innych a także wykonują cele tych systemów.

Celem podstawowym działania organizacji publicznych jest przede wszystkim publiczne dobro, które przysługuje członkom danej społeczności. Zdaniem R. Holcombe dobra publiczne nie można wyłączyć ich z konsumpcji jednocześnie w tej kon-

¹ M. Krzyżanowska, *Marketing usług organizacji niekomercyjnych*, WSPiZ im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2010, s. 10.

² B. Kozuch, *Zarządzanie publiczne*, Placet, Warszawa 2004, s. 96.

sumpcji nie są one konkurencyjne¹. Dostawca dobra nie może przeszkodzić korzystaniu z niego poprzez wielu ludzi także korzystanie z danego dobra przez jedną osobę takich możliwości nie pozbawia innych ludzi. Zjawisko to nazywane jest konsumpcją zbiorową w społeczeństwie, finansowaną ze środków publicznych.

Organizacje publiczne zależnie od swojego przeznaczenia realizują inne zadania i cele oraz zapewniają inny rodzaj publicznego dobra ukierunkowanego na wyznaczony obszar, bądź społeczność. W praktyce oznacza to, że np. straż miejska odpowiada za zapewnienie porządku w określonym mieście lub urząd gminy ma zapewnić obsługę administracyjną swoich obywateli. Struktury publicznych organizacji oraz ich dyslokacja są uzależnione ich zadaniami i organizacyjnymi rozwiązaniami w państwie i tworzą systemy. Wyróżnia się systemy:

- kierowania państwem (podmioty władzy państwowej oraz terytorialnej),
- bezpieczeństwa państwa (organizacje militarne oraz paramilitarne),
- prawne, instytucjonalne (prokuratury, wymiar sprawiedliwości),
- służba zdrowia oraz opieka społeczna (przychodnie, szpitale, domy opieki),
- pozostałe systemy, które zapewniają funkcjonowanie państwa.

Wymienione systemy mają sprecyzowane cele, zawierają one różne, ale uzupełniające się wzajemnie oraz współdziałające ze sobą publiczne organizacje, które zazwyczaj są przynależne do jednego resortu i ministra. Organizacje publiczne charakteryzują się dużą otwartością, w szczególności na swoje bezpośrednie otoczenie i są zobowiązane prawem albo nakazem nadzorującego organu do współpracy z zewnętrznymi podmiotami. Muszą one przestrzegać cele nadrzędne, czyli polityczne i nie mogą jakkolwiek dobierać partnerów. Zobowiązane są do świadczenia publicznego dobra w tym systemie, w którym pracują.

Podobnie jak inne organizacje publiczne, posiadają swoje cele, ludzi, środki i struktury ponadto prosperują w otoczeniu oraz na jego potrzeby. Poziom zaspokojenia zbiorowych społecznych potrzeb przez organizacji publicznej jest zależne od dużej liczby czynników. Jednakże w praktyce stanowią o tym potencjalne możliwości tych organizacji i suma publicznych środków wyznaczonych na ten cel. Są to dwa czynniki wyznaczające rzeczywiste możliwości zaspokojenia potrzeb danych społecznych i określają cele publicznych organizacji.

¹ S. Sirko, *Zarządzanie...*, op. cit., s. 56.

Cele organizacji.

Cele organizacji publicznej są wynikiem misji tych organizacji, zmierzającej do zaspokojenia społecznych zbiorowych potrzeb. Organizacje te formułują cele i podejmują działania w społecznym interesie, ponadto uwzględniają cele i funkcje systemu, w którym działa a także zapisy prawa. Organizacje publiczne działają w strukturze państwa są nadzorowane i tworzone przez organa państwowe bądź terytorialne, gdzie w akcie powołania precyzują także ich cele. Zatem można uznać, że w organizacjach publicznych jest ograniczona sposobność formułowania samodzielnie celów. Są one zazwyczaj powoływane do realizacji zadań sprecyzowanych poprzez organ założycielski i zdobywania społecznych celów, niejednokrotnie we współpracy z innymi organizacjami, określonych w prawie.

W publicznym sektorze państwa cele są podstawą do budowania systemów zaspokojenia społecznych potrzeb oraz powoływania organizacji. W celu zaspokojenia sprecyzowanych społecznych potrzeb w państwie, tworzy się cele i formułuje się do nich systemy na przykład: szkolnictwa wyższego, czy obrony narodowej. Każdy z tych systemów posiada specyficzny obszar kompetencyjny i sprecyzowane cele działania. Żeby taki system mógł osiągać cele, konieczne są podmioty, czyli organizacje, posiadające zdolność do wykonywania ustalonych zadań i zdobywania celów częściowych systemu. Liczba i dyslokacja organizacji winna być dostosowana do miejsca i wielkości potrzeb społecznych. Cele główne z zasady są koordynowane i sprecyzowane na poziomie systemu, gdzie funkcjonują.

Oprócz zewnętrznych celów kierujących do zaspokojenia społecznych potrzeb organizacje publiczne mają wewnętrzne cele. Powinny one być podporządkowane zewnętrznym celom. Często dotyczą one rozwoju i zmian organizacji oraz doskonalenia i zachowania zdolności do zdobywania zewnętrznych celów. Powinny one być zaakceptowane przez nadzorujące instytucje.

W organizacjach publicznych działających w danych systemach ich cele wewnętrzne i zewnętrzne winny być skoordynowane oraz zgodne z głównym celem całego systemu.

Zasoby organizacji

Zasoby organizacji to głównie ludzie oraz niematerialne i materialne wartości będące w dyspozycji jej kierownictwa, pozwalające jej działać i zdobywać założone cele. Zasoby budują potencjał organizacji a także decydują o jej możliwościach. Jest

kilka rodzajów zasobów: ludzkie, rzeczowe, informacyjne i finansowe¹. Winny one być dostosowane do organizacji jej celów i misji oraz podejmowanych zadań. Zasoby uporządkowane, odpowiednio podzielone oraz powiązane strukturą organizacji biorą udział w procesach umożliwiających zdobywać jej założone cele.

O sprawności i potencjale organizacji publicznej decydują przede wszystkim ludzie, stanowiący o jej strukturze, celach wewnętrznych, sprawności procesów oraz efektywności i sposobie wykorzystanie reszty jej zasobów w celu zaspokojenia potrzeb społecznych. Pierwszorzędnym celem organizacji publicznej jest zaspokojenie potrzeb społeczeństwa, bądź danej społeczności. Ze względu na taki charakter celów, organizacje te winny być otwarte na otoczenie oraz znać potrzeby społeczne. Ponadto ich pracownicy zobowiązani są być należycie przygotowanym do świadczenia usług. Tyczy się to w szczególności urzędów administracji państwowej oraz samorządowej, szkół, uczelni wyższych, służby zdrowia oraz innych instytucji. Wyjątkowo cenną wartość w tych organizacjach stanowią kompetencje zawodowe oraz społeczne ich pracowników².

Rozważając o zasobach ludzkich w organizacjach publicznych współczesnego świata, należy taktować je, jako specyficzny ludzki potencjał, charakteryzujący się zdolnościami takimi jak:

- trafna ocena aktualnych potrzeb społecznych,
- efektywne wykorzystanie zasobów finansowych, informacyjnych i rzeczowych danej organizacji,
- sprawne wykonywanie zadań, realizowanie i organizowanie procesów,
- utrzymywanie oraz nawiązywanie relacji z otoczeniem,
- umiejętność wykorzystania nowoczesnych technologii,
- dokonywanie zmian w organizacji przystosowujących ją do zmieniających się potrzeb otoczenia,
- umiejętne zarządzanie organizacją oraz zdobywanie założonych celów.

Zadania podejmowane w organizacjach publicznych wymagają od ich pracowników menedżerów szczególnego doświadczenia, predyspozycji i wysokich kwalifikacji. Ponadto pracownicy powinni wykazywać się wysokim poziomem zrozumienia aktualnych potrzeb społecznych i umiejętnego ich zaspakajania, szczególnie w warun-

¹ J. Bordowski, M. Dyrda i in., *Człowiek w organizacji*, Elipsa, Warszawa 2001, s. 165.

² M. Sidor-Rządkowska, *Zarządzanie kompetencjami, teoria i praktyka*, Biuletyn POU, 2008, nr 9.

kach niewystarczającej ilości środków. Z tych powodów kryteria doboru kadr pracowników i kierowniczych w tych organizacjach winny brać pod uwagę nie tylko ich zawodowe kwalifikacje, ale także kompetencje do pracy w społecznym sektorze. Zaznaczyć należy, że w wielu publicznych organizacjach nie działa czynnik konkurencyjności w biznesowym rozumieniu. Tak więc poziom świadczonych usług społecznych przez te organizacje będzie uwarunkowany właściwym doborem pracowników, rozumiejących, znających misję oraz zadania swojej organizacji.

Działalność organizacji publicznych jest sprecyzowana w obowiązującym prawie, często zmierza do jego wyegzekwowania w społeczeństwie. Zaliczają się do nich szczególnie organizacje o charakterze porządkowym, prawnym, administracyjnym. W takich organizacjach do najważniejszych kompetencji pracowników zaliczyć należy właściwą interpretację i znajomość obowiązującego prawa. W praktyce chodzi o to, aby eliminowały one społeczne patologie i zapewniły bezpieczeństwo w granicy prawa. Konieczna jest więc współpraca pracowników różnych publicznych organizacji a także wymiana informacji pomiędzy nimi.

Zasoby informacyjne organizacji jest to pojęcie mało precyzyjne. Literatura przedmiotu podkreśla, że istotnym niematerialnym zasobem organizacji jest **wiedza**. Zatem: „Wiedzę będącą zasobem organizacji publicznych należy postrzegać, jako zorganizowany system (zbiór) przetworzonych i uporządkowanych informacji, związanych z funkcjonowaniem organizacji i jej otoczenia, użyteczny w procesach decyzyjnych oraz zapewniający wysoką jakość i sprawność realizacji potrzeb społecznych¹.”

Nie jest to przypadkowy zbiór wiedzy, ale mocno przystosowany do potrzeb organizacji, tworzony często przez wiele lat. To zbiór otwarty, nieustannie uzupełniany oraz aktualizowany o informacje wpływające z otoczenia i organizacji. Zapewnia to optymalne wykorzystanie reszty zasobów i umożliwia elastycznie działać organizacji w ciągle zmieniającym się otoczeniu. Zaznaczyć należy, że wiedza w organizacji publicznej nie jest autonomicznym zasobem. Jest wręcz integralnym elementem ludzkiego potencjału. W rzeczywistości ludzie są dysponentami i nośnikami tej wiedzy². Literatura przedstawia podział wiedzy na: wiedzę jawną oraz wiedzę ukrytą³. W organizacjach publicznych wiedza jawna jest przechowywana głównie na papierowych nośnikach, elektronicznych lub przekazywana słownie i będąca do dyspozycji

¹ S. Sirko, *Zarządzanie...*, op. cit., s. 67.

² J. Bogdanienko, *Wiedza i innowacje w firmie*, AON, Warszawa 2011, s. 38.

³ D. Jemielniak, A. K. Koźmiński (red.), *Zarządzanie wiedzą*, WAiP, Warszawa 2008, s. 65.

dla wszystkich pracowników. Służy za podstawę systemu komunikacyjnego w organizacji. Wiedza ukryta natomiast jest trudno dostępna dla całego zespołu pracowników jest ona gromadzona przez indywidualnych pracowników w długim okresie i zazwyczaj są jej jedynymi dysponentami. Głównie są to umiejętności oraz doświadczenia pozyskane na danym stanowisku pracy.

Tak rozumiane zasoby wiedzy utworzone w publicznych organizacjach na podstawie selekcionowanych, zbieranych, gromadzonych i przetwarzanych informacji dają możliwość:

- bieżącej oceny i analizy sytuacji w organizacji, zachodzących zmian w jej otoczeniu i skali społecznych potrzeb,
- ulepszanie celów oraz struktury organizacyjnej,
- podjęcia decyzji o zmianach oraz sposobach świadczenia usług,
- wprowadzania nowych rozwiązań w zakresie świadczonych usług,
- rozwoju i podnoszenia kwalifikacji pracowników i kadr menadżerskich,
- porównania funkcjonowania własnej organizacji z organizacjami podobnymi działającymi w tym samym systemie,
- doboru optymalnych technik i metod zarządzania,
- efektywnego korzystania z nowoczesnych technologii oraz usprawnienia procesów,
- prowadzenia kontroli procesów i zasobów w organizacji.

Współcześnie wiedza ma ogromne znaczenie dla organizacji publicznych wymaga tworzenia systemów przetwarzania i zbierania informacji przystosowanych do potrzeb oraz kompetentnego zarządzania wiedzą. Proces zbierania oraz przetwarzania informacji w szczególności o społecznych potrzebach, jest zazwyczaj tworzony na szczeblu resortu i potem udostępniany zainteresowanym organizacjom. Tworzone są w tym celu wyspecjalizowane komórki.

Zasoby rzeczowe organizacji publicznej są zależne przede wszystkim od jej charakteru i rodzaju. Oczywisty jest fakt, że różnych rzeczowych zasobów będą potrzebowały organizacje działające w dziedzinie edukacji, obronności czy administracji. Zasoby powinny być przystosowane do procesów oraz zadań podejmowanych w organizacji. Zatem zasoby rzeczowe w publicznych organizacjach powinny zapewnić:

- zdolność organizacji do realizowania przewidzianych dla niej zadań,

- kompetentną obsługę klientów oraz efektywne świadczenie społecznych usług na wysokim poziomie,
- bezpieczeństwo pracowników i należyte warunki pracy,
- rozwój organizacji oraz sprawne funkcjonowanie.

Będące w posiadaniu organizacji zasoby rzeczowe, świadczą o jej wizerunku i poziomie jej nowoczesności. Szpital wyposażony w urządzenia diagnostyczne najnowszej technologii wzbudzi duże zaufanie u pacjentów i dlatego może lepiej ich leczyć. Wyposażone w nowoczesne uzbrojenie siły zbrojne mogą efektywniej realizować zadanie obronne. Stwierdzić więc można, że jakość zasobów rzeczowych i poziom ich nowoczesności ma znaczący wpływ na możliwość osiągnięcia założonych celów w publicznych organizacjach oraz wizerunek w otoczeniu. Nowoczesność oraz wysoka jakość tych zasobów jest związana z bardzo wysokimi kosztami ich pozyskania oraz znaczącymi wydatkami publicznych środków. Dlatego dobór zasobów rzeczowych w publicznych organizacjach powinien być poprzedzony bilansem ekonomicznym, podsumowującym koszty pozyskania zasobów i społeczne korzyści, które można uzyskać.

Cechą charakterystyczną zasobów rzeczowych w organizacji jest ich ciągłe zużywanie podczas realizacji procesów. Zatem muszą być one systematycznie uzupełniane i odtwarzane. W organizacjach publicznych ten proces powinien przebiegać w myśl ustawy *Prawo zamówień publicznych* z dnia 29 stycznia 2004r.

Znaczący wpływ zasobów rzeczowych na efektywne i sprawne działanie każdej organizacji publicznej sprawia, że powinny być należycie zarządzane. Zarządzanie to w rzeczywistości polega na:

- sprecyzowaniu optymalnego poziomu (stanu ilościowego) zasobów rzeczowych w danych kategoriach,
- trafnym doborze zasobów do zadań i celów organizacji,
- planowaniu stopnia zużycia zasobów podczas realizacji zadań,
- ustaleniu źródeł, sposobów pozyskiwania, oraz uzupełniania danych rodzajów zasobów,
- podziale zasobów na zadania – programy,
- planowaniu napraw i remontów urządzeń oraz remontów nieruchomości,
- serwisowaniu eksploatowanych urządzeń,

- systematycznej kontroli poziomu zasobów, ich jakości, racjonalnego gospodarowania nimi.

Odnoszenie się do zasobów rzeczowych w organizacjach publicznych w taki sposób powinno zapewnić płynny przebieg procesów, umiejętne wykorzystywanie posiadanych środków oraz zdolność przystosowania do zmieniającego się otoczenia.

Zasoby finansowe organizacji zawierają środki pieniężne, które pochodzą z różnych źródeł i pozostają w dyspozycji organizacji. Każda organizacja zależnie od charakteru i rodzaju ma swoje źródła zasobów finansowych. Źródłem zasobów finansowych w komercyjnych organizacjach są wpływy z ich działalności. Z kolei większość organizacji publicznych swoje zasoby finansowe pozyskuje poprzez dotacje budżetowe.

Zasoby finansowe organizacji nie są wartością stałą. W rzeczywistości istnieje nieustający przepływ tych zasobów, ich stan w danym czasie jest uwarunkowany ilością wpływów i wydatków w czasie poprzedzającym ten stan. Obserwujemy z jednej strony ciągły dopływ finansowych środków do organizacji z zewnętrznych źródeł, który powoduje, że zasoby się powiększają. Z drugiej strony ciągłe ich pomniejszanie będące wynikiem konieczności wypłacania wynagrodzeń pracownikom, odtwarzania zasobów rzeczowych oraz inwestowania w rozwój organizacji. Zauważyć należy, iż wielkość zasobów finansowych i sposób dysponowania nimi, ma znaczący wpływ, na jakość i stan zasobów rzeczowych i ludzkich w organizacji. Pozyskanie wykwalifikowanych kadr pracowników i kierowników oraz nowoczesnych środków jest zależne od wielkości finansowych zasobów przeznaczonych na dany cel.

Jeśli organizacja nie jest w stanie zapewnić finansowej płynności, zazwyczaj zmierza ku upadłości. Organizacja publiczna, która korzysta wyłącznie z dotacji publicznych, powinna wprowadzić program naprawczy, który nadzorowany jest przez organ założycielski. Taki program powinien wyeliminować zbędne koszty, poprawić ekonomiczność funkcjonowania oraz przywrócić płynność finansową organizacji. Może on oznaczać redukcję zatrudnienia.

W organizacjach publicznych z tych powodów ważne jest przestrzeganie zasad, które obowiązują w zarządzaniu finansowymi zasobami. Określa się je następująco:

- Najważniejszym warunkiem funkcjonowania organizacji publicznej jest posiadanie zasobów finansowych, zapewniających jej finansową płynność, to zna-

czy zdolność do pokrywania należności względem pracowników i zewnętrznych podmiotów.

- Eliminowanie zbędnych wydatków, poszukiwanie mniej kosztownych rozwiązań a także ograniczenie zatrudnienia.
- Zarządzanie finansowymi zasobami powinno być oparte na kontroli wydatków oraz efektywnej egzekucji od zewnętrznych podmiotów.
- Kredyty zaciągnięte przez organizacje winny być poparte wnikliwą analizą i zaciągane jedynie na rozwój organizacji.
- Konieczna jest systematyczna kontrola oraz nadzór nad racjonalnym wydatkowaniem środków finansowych w jednostkach podległych.

Podsumowując, to właśnie zasoby finansowe w organizacjach publicznych są głównym czynnikiem decydującym o wizerunku organizacji w otoczeniu, możliwości nawiązywania relacji z podmiotami zewnętrznymi oraz jakości świadczonych społecznych usług.

3.3. Struktury organizacji

Struktura organizacyjna odgrywa istotną rolę w każdej organizacji. J. Zieleniewski uważa, że strukturą danej całości jest zbiór stosunków pomiędzy elementami analizowany z określonego względu¹. Struktura porządkuje oraz łączy zasoby organizacji, budując z nich elementy a także relacje pomiędzy nimi. Uporządkowanie to ma na celu pozyskanie przez organizację zdolności do realizacji procesów (funkcjonowania) oraz zdobywania założonych celów. Zapewniając jednocześnie realizowanie funkcji zarządzania.

Struktura organizacyjna, to zawarte w niej części składowe (stanowiska pracy, komórki, jednostki) zależności i powiązania pomiędzy nimi a także sposób ulokowania decyzyjnych uprawnień. Struktura organizacyjna winna być przystosowana do jej zadań i misji.

Punktem wyjścia do tworzenia struktury organizacji powinny być jej procesy i cele. Chcąc sprecyzować optymalną strukturę publicznej organizacji należy określić procesy, które będą w niej zachodziły i jakie zależności pomiędzy zajdą. To zjawisko nazywa się podejściem procesowym uznającym, że struktura organizacji winna zagwarantować warunki do zarządzania procesami w organizacji oraz wzajemnego ich koor-

¹ J. Zieleniewski, *Organizacja zespołów ludzkich*, PWN, Warszawa 1976, s. 43.

dynowania¹. Kryterium oceny poprawności struktury organizacji jest jej oddziaływanie na przebieg procesów oraz zdobywanie celów poprzez organizację. Na struktury publicznej organizacji mają wpływ wymagania sprecyzowane w prawie, bądź przez organ nadzorujący a także ich powiązania i relacje z otoczeniem.

Strukturę organizacji budują jej elementy, powiązania pomiędzy nimi oraz uprawnienia decyzyjne. Wspomniane elementy w organizacjach publicznych, to zazwyczaj podległe jednostki organizacyjne. Nie są one zdolne do samodzielnego działania, są mocno związane więziami informacyjnymi, funkcjonalnymi, i formalnymi z resztą elementów organizacji, rolą ich jest wykonanie częściowych zadań, bądź pełnienie sprecyzowanych funkcji w procesach zachodzących w organizacji. Wykonują one cele częściowe organizacji. Zawierają się w nich niższego rzędu komórki albo stanowiska pracy z wyznaczonymi im zadaniami.

W rzeczywistości na kształt struktury danej organizacji publicznej ma wiele czynników:

- Ustalenia organu założycielskiego oraz zapisy prawne,
- Wielkość, charakter, rodzaj organizacji,
- Przyjęta struktura administracyjna oraz podział terytorialny kraju,
- Złożoność i rodzaj występujących w organizacji procesów oraz rodzaj wykonywanych zadań,
- Cele i misje organizacji a także powiązania z innymi organizacjami,
- Wykorzystywane technologie,
- Stosowany model zarządzania organizacją i stopień centralizacji uprawnień,
- Uwarunkowania kulturowe, prawne, historyczne,
- Strategia organizacji,
- Wewnętrzne procesy społeczne zachodzące w organizacji.

W organizacjach publicznych praktycznie występują tradycyjne struktury (funkcjonalne, liniowe, liniowo – funkcjonalne, liniowo – sztabowe) działające zazwyczaj w biurokratycznym stylu. Wynika to z charakteru ich zadań, prawnych uwarunkowań oraz braku wewnętrznych bodźców do podjęcia zmian.

W strukturach organizacji publicznej wyróżnia się:

¹ P. Zaskórski, *Asymetria informacyjna w zarządzaniu procesami*, WAT, Warszawa 2012, s. 56.

- Więzy służbowe, funkcjonują zazwyczaj w pionie organizacji, precyzują formalny system zarządzania, który wynika z hierarchii uprawnień,
- Więzy kooperacyjne, zachodzą one pomiędzy jednostkami organizacji (wewnętrzne) i pomiędzy organizacjami w systemie (zewnętrzne),
- Więzy funkcjonalne, występują pomiędzy różnymi jednostkami organizacji a stanowiskami pracy biorących udział w tych samych zadaniach (procesach), zapewniają sprawne działanie procesów i wymaganą komunikację,
- Więzy informacyjne, występują połączone z pozostałymi, mają swoje miejsce w środku organizacji oraz z zewnętrznymi podmiotami, stanowią trzon działań decyzyjnych, systemu komunikowania oraz są wielokierunkowe.

Struktury organizacji publicznych realizujące sprecyzowane społeczne usługi, winny być przystosowane do dobrze funkcjonującej obsługi klienta. Powinny być przejrzyste oraz zapewnić proste i jasne procedury załatwiania spraw w jak najkrótszym czasie poprzez możliwie najmniejszą liczbę pracowników. Osiągnąć to można poprzez procesowe podejście do budowania struktury oraz prawidłowego kształtowania więzi w organizacji.

3.4. Otoczenie organizacji publicznych.

Do najważniejszych atrybutów organizacji bez wątpienia zalicza się otwartość na wpływy otoczenia. W przypadku organizacji publicznych zdecydowanie można mówić o większym stopniu tejże otwartości, aniżeli w przypadku innych rodzajów organizacji. Uważa się, że wpływ otoczenia jest pożądanym, z uwagi na wzajemne oddziaływanie organizacji i ich środowiska zewnętrznego, co bez wątpienia sprzyja dopasowywaniu ich działalności do rzeczywistych potrzeb publicznych. "Tak duży stopień otwartości, mający charakter przenikania idei i różnorodnych informacji, leży zarówno w interesie organizacji, jak i środowisk, na rzecz których one działają"¹.

Mniej stabilne otoczenie organizacji publicznych stanowi wynik powiązań i zależności istniejących między organizacją publiczną a polityką i panującą sytuacją polityczną. Ponadto jak podaje B. Kożuch "politycy, a za nimi menedżerowie publiczni, wyraźnie preferują działania krótkookresowe, gdyż znajdują się pod stałą presją osią-

¹ B. Kożuch, *Skuteczne współdziałanie organizacji publicznych i pozarządowych*, Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2011, s. 52-53.

gnięcia szybkich rezultatów, które stają się dobrym punktem wyjścia do powiększenia swoich wpływów, a zwłaszcza do ubiegania się o reelekcję"¹.

Opis otoczenia organizacji publicznych

Otoczenie organizacji publicznej jest to bardzo szeroko pojęte środowisko, gdzie ona funkcjonuje. Mowa o środowisku naturalnym, jak i społecznym ukształtowanym poprzez ludzi. Pojmowane w ten sposób otoczenie stanowi dla organizacji źródło zasobów, ale również odbiorców wyników jej działania. Organizacje publiczne w otoczeniu lokują swoje cele oraz misje. W rzeczywistości organizacja nie może istnieć bez otoczenia. Jest to układ, w którym pomiędzy organizacją a jej otoczeniem są mocne powiązania oraz zależności. Z tych powodów organizacja publiczna jest otwartym systemem, to znaczy uległym na oddziaływanie uwarunkowań a także podmiotów będących poza nią, ale mających wpływ na jej działanie oraz zachowania. Dlatego też można przyjąć, że wszystkie podmioty oraz czynniki będące poza organizacją, ale mające wpływ na działanie i rozwój organizacji można nazwać otoczeniem organizacji publicznej.

Literatura nie przedstawia jednoznacznych definicji analiz otoczenia publicznych organizacji. Zdaniem B. Kożuch główne oddziaływania organizacji publicznej z otoczeniem przebiegają w relacjach odpowiedzialność i rzetelność oraz jej interesariuszy. Wedle założenia teorii interesariuszy, organizacja publiczna działa w otoczeniu grup interesów inicjujących się we wnętrzu i na zewnątrz organizacji. Funkcjonowanie tych grup istotnie wpływa na działanie organizacji, ale też jest przez organizacje formowane, co jest powodem, że owe grupy interesów, określane są mianem interesariuszy, ponoszą szkody bądź odnoszą korzyści z racji postępowania organizacji².

Wszystkie organizacje publiczne mają swoje grupy interesariuszy, a ich interesy mogą się różnić. Interesariuszami danej jednostki administracji publicznej być mogą:

- podatnicy (źródło środków publicznych),
- nadrzędne organy władzy,
- obywatele korzystający z publicznych usług,
- inne publiczne jednostki.

¹Ibidem, s. 52.

²B. Kożuch, *Skuteczne...*, op. cit., s. 99.

Zaznaczyć trzeba, że inne będą interesy podatników, organów władzy i odbiorców usług. W rzeczywistości problemy te eliminuje się za pomocą prawa oraz przepisów wykonawczych, będące dla instytucji publicznej podstawą do działania.

W literaturze wyróżnia się otoczenie wewnętrzne i zewnętrzne organizacji. Otoczenie wewnętrzne, to siły i warunki występujące we wnętrzu organizacji są to np. zarząd, kultura, związki zawodowe. Wedle teorii interesariuszy, to grupy interesów inicjowanych we wnętrzu organizacji publicznej. W praktyce są to połączone, wewnętrzne części organizacji mające swoje odzwierciedlenie w stosunkach interpersonalnych, wartościach zasobów oraz procesie zarządzania. Zawarte są w analizach organizacji i tam właśnie może być oceniane ich oddziaływanie na zadania, cele i procesy organizacji publicznych¹.

Podkreślić również należy, że wpływ określonych czynników otoczenia na publiczne organizacje. Wpływ ten może być pośredni lub bezpośredni, negatywny bądź pozytywny, może wspomagać jej rozwój albo spowodować obniżenie jej znaczenia. Wszystkie organizacje publiczne posiadają swoje otoczenie. Identyczne czynniki mogą różnorodnie wpływać na poszczególne organizacje publiczne. W praktyce należy więc sporządzać indywidualną ocenę oddziaływania otoczenia na każdą jedną z nich.

Otoczenie ogólne

Otoczeniem ogólnym w organizacji publicznej nazywamy całokształt szeregu uwarunkowań w sferze: politycznej, społecznej, międzynarodowej, kulturowej, ekologicznej, ekonomicznej i innych gdzie ona funkcjonuje. W praktyce uwarunkowania te utrudniają lub ułatwiają rozwój organizacji. I osiągnięcie jej celów. Trudno je jednoznacznie sprecyzować, są zmienne i często są powodem działania podczas stanu ryzyka. Tempo zmian uwarunkowań jest różnorodne, ich wpływ na organizację jest zależny głównie od ich rodzaju i tempa zmian politycznych, społecznych a także od ich rodzaju.

Otoczenie ogólne organizacji publicznych, jest to układ uwarunkowań pojawiających się w różnych płaszczyznach życia społecznego, zazwyczaj wzajemnie związanych oraz wpływających negatywnie lub korzystnie na ich działanie i rozwój ich umiejętności do zaspokajania społecznych potrzeb².

¹ R. W. Griffin, *Podstawy...*, op. cit., s. 103.

² S. Sirko, *Zarządzanie...*, op. cit., s. 78.

Uwarunkowania międzynarodowe mają zróżnicowany wpływ na organizacje publiczne. Zależą one od rodzaju organizacji, zakresu funkcjonowania w wymiarze międzynarodowym i układów politycznych na świecie. Uwarunkowania międzynarodowe tworzą państwa przez zawierane układy, sojusze i prowadzoną politykę zagraniczną. Dla organizacji zwłaszcza działających w sferze polityki oraz bezpieczeństwa, uwarunkowania te tworzą nowe cele i zmuszają do wprowadzania zmian w założeniach swojej strategii. Mogą mieć one również wpływ pośredni na inne organizacje, chociażby na wskutek zmian warunków ekonomicznych, czy zmiany priorytetów w państwie oraz potrzeby przeniesienia publicznych środków na inne cele.

System polityczny państwa precyzuje konstytucja. Ma bezpośredni wpływ na spektrum społecznych potrzeb, status publicznych organizacji oraz ogólne zasady funkcjonowania w społeczeństwie. Ponadto ustala organizacje systemów zaspokajania społecznych potrzeb w państwie a także ich cele.

Kreatorami politycznego systemu w państwie są partie polityczne oraz organizacje administracji państwowej, zaliczające się do zbioru organizacji publicznych. Ustanawiają one warunki działania pozostałych organizacji oraz są regulatorem uwarunkowań kształtowanych w sferze prawnej, ekonomicznej i społecznej państwa. System polityczny warunkuje zakres potrzeb społecznych ich skale oraz rodzaj, precyzuje sposoby ich zaspokojenia a także podmioty mające te zadania wykonywać. Ustala również ilość środków publicznych przeznaczonych na ten cel. W rzeczywistości reprezentantami politycznego systemu względem organizacji są organy założycielskie i nadzorujące organizacje. Oddziaływanie politycznego systemu na sektor publiczny dokonuje się za pomocą stanowienia prawa oraz jego egzekwowanie.

W każdym nowoczesnym państwie **system prawny** jest stanowiony przez parlament. Jest on związany bezpośrednio z politycznym systemem i w praktyce tworzy podstawę działania różnych organizacji. System prawny precyzuje warunki tworzenia i działania organizacji publicznych. Stosowne ustawy wskazują strukturę, wielkości zasady działania takich organizacji jak: siły zbrojne, policja oraz pozostałe służby powoływane poprzez władze terytorialne i państwowe. Zaznaczyć należy również, że prawo precyzuje sposób finansowania organizacji publicznych. System prawny będący w gestii państwa jest regulatorem kształtującym warunki funkcjonowania, rozwoju i tworzenia tych organizacji. Za pomocą ustaw mogą być one przekształcane, tworzone bądź rozwiązywane.

Znaczący wpływ na działanie oraz rozwijanie się publicznych organizacji mają **warunki ekonomiczne**, które przyspieszają bądź utrudniają ich rozwój. Zazwyczaj nieodpowiednie uwarunkowania ekonomiczne przyczyniają się do redukcji, czy nawet likwidacji organizacji. Kryzysowe sytuacje w państwie wynikające z podłoża ekonomicznego charakteryzują się zmniejszeniem wpływów do budżetu. W ślad za tym bezapelacyjnie idzie zmniejszenie inwestycji z publicznych środków oraz pomniejszeniem dotacji dla organizacji publicznych. Skutkuje to niekorzystnymi zjawiskami takimi jak:

- Redukcja zatrudnienia - zwiększa odsetek zjawiska bezrobocia w kraju i skutkuje zwiększoną potrzebą wydatków socjalnych,
- Zamrożenia i obniżenia płac, które może spowodować odejście kadry posiadającej wysokie kwalifikacje z publicznych organizacji do sektora prywatnego,
- Wstrzymania inwestycji, które może doprowadzić do ograniczenia zdolności organizacji publicznych do świadczenia społecznych potrzeb.

W tym miejscu należy również zaznaczyć, że ciężkie warunki ekonomiczne w państwie powodują zwiększenie społecznych potrzeb oraz konieczność wzmożonego zaangażowania niektórych publicznych organizacji. Odnosi się to w szczególności do pomocy społecznej, obszaru bezpieczeństwa i służby zdrowia. Występuje wtedy niekorzystna sytuacja, gdzie można zaobserwować rosnące oczekiwania i potrzeby społeczne przy równoczesnym spadku zdolności publicznych organizacji w sferze ich zaspokajania. Korzystna sytuacja występuje w warunkach, gdzie państwo jest w dostatecznej kondycji ekonomicznej i kiedy zachodzi szybki rozwój inwestycji. Rośnie wtedy sfera zadań dla różnych organizacji, zatrudnienie się zwiększa, a do budżetu płyną większe podatki. Pozwala to na regularne zasilanie organizacji publicznych. Wówczas możliwa jest ich modernizacja oraz przystosowanie do zmieniających się ciągle potrzeb społecznych.

Efektywność organizacji publicznych jest zależna także od umiejętności pozyskania i wykorzystywania **nowych technologii**, które pozwalają organizacjom publicznym lepiej funkcjonować, sprawniej wykorzystywać zasoby oraz zaspokajać potrzeby społeczne. Żyjemy w czasie szybkiego rozwoju nowych technologii, które bez wątplenia rewolucjonizują nasze życie. Można to zaobserwować na przykładach

nowych rozwiązań wdrażanych w sektorach funkcjonowania zarówno społeczeństwa, jak i państwa.

Rozważając o powiązaniach nowych technologii z publicznymi organizacjami, należy rozdzielić organizacje na dwie grupy. Pierwsza grupa zawiera organizacje, które zajmują się rozwojem nowych technologii, uczestniczą w ich rozwoju oraz poszukują nowych rozwiązań i je projektują. Zalicza się do nich instytucje rządowe odpowiedzialne za finansowanie i projektowanie badań, uczelnie wyższe oraz ośrodki badawczo – naukowe. Efektywność działania tych podmiotów jest zależna od kwalifikacji pracowników i ilości środków finansowych przeznaczonych na badania. Rozwój nowych technologii jest zjawiskiem o globalnym charakterze wymaga współpracy wielu organizacji i państw.

Druga grupa zawiera całą resztę organizacji publicznych, które korzystają z rozwiązań technologicznych wdrażając je do swojej działalności. Wiedza o nowoczesnych rozwiązaniach technologicznych, ich dostępności oraz możliwościach zastosowania dla tych podmiotów jest bardzo istotna. Rozważając o dostępności, trzeba mieć na uwadze koszty pozyskiwania technologii, a także ich wpływ na skutki ekonomiczne dla organizacji. Nowe technologie powinny mieć pozytywny wpływ, na jakość usług świadczonych poprzez organizację. Zaznaczyć również należy, iż nowe technologie wymagają wyższych kompetencji od pracowników. Powoduje to konieczność zmian w procesach i strukturach organizacji¹. Podsumowując wprowadzanie nowych technologii jest związane z poniesieniem kosztów i zmianami w wielu obszarach funkcjonowania organizacji.

Istotne znaczenie na działanie organizacji publicznych mają także **uwarunkowania kulturowe i socjalne**. Kształtowane one są przez lata, objawiają się w postaci nawyków, zwyczajów i przywiązania pracowników do organizacji.

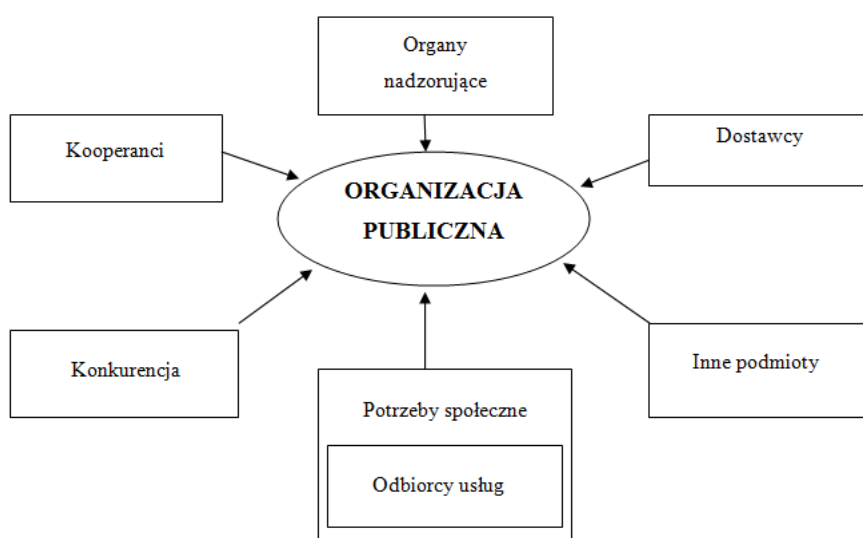
Podsumowując podkreślić należy, że przytoczone czynniki otoczenia ogólnego są ze sobą mocno powiązane oraz nawzajem się warunkują. Otoczenie ogólne kształtuje warunki funkcjonowania oraz rozwoju większości organizacji. Warunki te są też wynikiem działalności ludzi będących w tych organizacjach².

¹ J. Bogdanienko, *Wiedza...*, op. cit., s. 135.

² S. Sirko, *Zarządzanie...*, op. cit., s. 83.

Otoczenie bezpośrednie

Otoczenie bezpośrednie jest bardzo dynamiczne i różnorodny jest jego wpływ na dane organizacje. Wpływ ten może być różny nawet na organizacje o przybliżonym charakterze. Dlatego w rzeczywistości każda publiczna organizacja powinna sprecyzować swoje otoczenie bezpośrednie i określić w nim podmioty, gdzie w przyszłości będzie z nimi kooperować. Organizacja publiczna działa w sieci relacji i powiązań z różnymi podmiotami, które również są zazwyczaj organizacjami i tworzą jej bezpośrednie otoczenie (rys. 3.1.).



Źródło: S. Sirko, *Zarządzanie organizacjami publicznymi. Wybrane problemy*, AON, Warszawa 2014, s. 84.

Rysunek 3.1. Relacje i powiązania występujące w bezpośrednim otoczeniu organizacji publicznych.

Zaznaczono już silną więź pomiędzy organizacjami publicznymi a **społecznymi potrzebami**. Owe potrzeby, w połączeniu z obowiązującą polityką ich zaspokojenia, warunkują istnienie i działanie danych organizacji publicznych. Ustanawiają one o ich celach, liczbie, statusie, a tworzą się w wyniku zainteresowania odbiorców usług danej organizacji.

Całe społeczeństwo, bądź tylko społeczności lokalne są odbiorcami usług świadczonych poprzez organizacje publiczne. Zapotrzebowanie na usługi nie ma stałej wartości. Zmianie może ulec zarówno skala, jak i rodzaj tych potrzeb a także oczekiwania względem jakości świadczonych usług. W takiej sytuacji organizacje publiczne

nie mogą w pełni samodzielnie przekształcać swojej działalności do zmieniających się społecznych potrzeb otoczenia.

Należy również zauważyć, iż odbiorcy usług organizacji publicznych mają wpływ na te organizacje w sposób bezpośredni bądź pośredni. W sposobie bezpośrednim odbiorcy mają wpływ na wprowadzanie zmian w organizacjach publicznych jedynie w takim zakresie, na jaki pozwalają przepisy prawa i środki będące w ich dyspozycji. W rzeczywistości dotyczą one tylko i wyłącznie jakości oraz sposobu świadczonych usług poprzez te organizacje. Znacznie większe przemiany w organizacjach oraz w całym sektorze publicznym muszą być poprzedzone wcześniejszymi zmianami w prawie. Inicjatorem zmian w takim przypadku jest organ założycielski, który zobowiązany jest do systematycznej oceny sprecyzowanych potrzeb społecznych oraz prowadzenia polityki ich zaspokajania. Jeżeli instytucje odpowiedzialne za należyte zaspokajanie potrzeb społecznych nie interesują się potrzebami społeczeństwa, może to doprowadzić do negatywnych społecznych nastrojów i zorganizowanych protestów. Wówczas jest mowa o pośrednim wpływie odbiorców publicznych usług na proces zmian zachodzących nie tylko w danej organizacji, ale w całym systemie.

Wysokie zapotrzebowanie na sprecyzowane usługi społeczne oraz ich niekompletne zaspokojenie poprzez organizacje publiczne, skutkuje zazwyczaj rozwojem organizacji komercyjnych oferujące te usługi odpłatnie. Rzeczywistym przykładem tego są niepubliczne uczelnie wyższe, firmy ochroniarskie, czy przychodnie lekarskie. Takie rozwiązanie jest dobre dla budżetu państwa, jednakże świadczy o tym, że zakres usług społecznych świadczonych poprzez organizacje publiczne jest ograniczony. Oznacza to, że część potrzeb społecznych jest zaspokajana na zasadzie potrzeb indywidualnych, które z powodów finansowych nie są dostępne powszechnie dla wszystkich odbiorców. Nie sprzyja to rozwojowi organizacji publicznych, będących w odróżnieniu od komercyjnych organizacji ograniczone prawem.

Zarządzanie organizacjami publicznymi jest ściśle związane z obowiązującą polityką, potrzebami społecznymi i przepisami prawa. Powinno ono uwzględniać efektywność ekonomiczną oraz wymagany poziom zaspokojenia potrzeb. Taki status publicznych organizacji oznacza pełną zależność od **nadzorujących organów**, którymi są ministerstwa, bądź jednostki samorządowe.

Organy nadzorujące względem podległych im publicznych organizacji mają określone uprawnienia i zazwyczaj obejmują:

- ocenę i kontrolę wykonywanych zadań i formułowanie zaleceń i uwag,

- kontrolę działalności oraz wydawania środków,
- prawo do utworzenia, przekształcenia a także likwidacji organizacji,
- sprecyzowanie zewnętrznych celów oraz zadań podejmowanych na społeczne potrzeby, zgodnie z obowiązującą polityką ich zaspokojenia,
- określenie ilości środków potrzebnych do wykonania tych zadań i działanie organizacji publicznych.

Działanie i rozwój organizacji publicznych w znacznym stopniu są zależne od obowiązującej w państwie polityki społecznej, sformułowanych celów dla danych systemów i decyzji organów nadzorujących dane systemy oraz organizacje w nich usytuowane. Ważnym, również czynnikiem, umożliwiającym rozwój publicznych organizacji w sprecyzowanym systemie, jest ilość środków publicznych będąca w posiadaniu organu nadzorującego dany system. W przypadku braku tych środków zazwyczaj weryfikowane są strategie i poziom zaspokojenia sprecyzowanych rodzajów społecznych potrzeb. Może to skutkować reorganizacją działających systemów, a nawet zmniejszeniem liczby organizacji publicznych.

Zmiany w systemie mogą stanowić także zmiany jakościowe, bądź zmiany ilościowe w społecznych potrzebach. Dla przykładu: malejąca liczba uczniów w szkołach przyczynia się do decyzji władz gminy o zamknięciu szkoły. Następnie: zmiana zewnętrznych zagrożeń państwa może spowodować zmiany wprowadzane w systemie obronnym, a w tym reorganizacji wojskowych jednostek. Ma tu miejsce zależność pomiędzy rodzajem i wielkością, a możliwościami publicznych organizacji przewidzianych do zrealizowania tego zadania.

Organy nadzorujące w sektorze publicznym wykonują działania swoistego regulatora, mającego uprawnienia do oceny potrzeb społecznych i przystosowania systemu do ich jak najlepszego zaspokajania. Większość publicznych organizacji pełni w tym systemie funkcje wykonawcze, a ich rodzaj oraz liczba są uzależnione od wielkości potrzeb społecznych a także obowiązującej strategii ich zaspokojenia. Zaznaczyć również należy, iż w strategiach tych, skupia się coraz więcej uwagi na efektywnym wykorzystaniu publicznych środków na cele społeczne. Wywiera to znaczący wpływ na struktury, cele wewnętrzne oraz procesy zachodzące w organizacjach publicznych.

W publicznym sektorze podaż świadczonych usług poprzez organizacje publiczne jest dopasowywana przez organy nadzorujące i ilość środków budżetowych przydzielonych na ten cel. Zwykle podaż jest mniejsza od społecznych potrzeb. Orga-

nizacje publiczne nie mogą być ukierunkowane na zysk. Zazwyczaj są one monopolistami świadczonych przez siebie usług, co powoduje, że nie mają powodu, aby **konkurować** z innymi podmiotami.

Wszystkie organizacje publiczne konkurują pomiędzy sobą oraz z organizacjami komercyjnymi o zdobycie zasobów, zwłaszcza ludzkich. Wszystkie organizacje korzystają z jednego rynku zasobów i muszą starać się o ich jakość. Jakość zasobów ludzkich jest związana z finansowymi warunkami, jakie organizacja proponuje swoim pracownikom. Niewysokie płace w publicznym sektorze w stosunku do gospodarczego sektora są powodem trudności w pozyskaniu wykwalifikowanych menedżerów i specjalistów. Publiczne organizacje, w szczególności należące do tego samego systemu (sektora) rywalizują pomiędzy sobą o ilość dotacji z budżetu. Pojęcie konkurencji dotyczy również tych organizacji publicznych, które nie mają monopolu na świadczenie określonych usług i konkurują w tym zakresie z prywatnymi organizacjami. W takiej sytuacji konkurencyjność publicznych organizacji polega na świadczeniu usług o wysokiej jakości, tożsamy ze społecznym zapotrzebowaniem i za względnie niską cenę. Zasadą takiej konkurencyjności jest efektywne wykorzystanie środków publicznych oraz sprawne działanie organizacji. Zdaniem A. Koźmińskiego konkurencyjność współczesnych czasów wymaga od organizacji przedsiębiorczości i innowacyjności¹. Niestety biurokratyczny model organizacji nie sprzyja temu, bazujący na chęci przetrwania, formalizacji, konformizmie i apodyktycznych formach zarządzania. Współcześnie konkurencja zmusza wszystkie organizacje do elastycznego działania, ciągłych zmian, szybkich reakcji stosownych do zmiennych potrzeb społecznych oraz całego otoczenia.

Okazuje się, że żadna z organizacji nie osiągnie swojego celu działając w izolacji. W bezpośrednim otoczeniu każdej organizacji, również publicznej są podmioty, z którymi stosują one **kooperacje** pozytywną. Zazwyczaj są to inne publiczne organizacje działające w tym samym sektorze, ale również dostawcy energii, usług i materiałów, biura prawne, firmy konsultingowe, pośrednictwa pracy i inne. Są to podmioty będące w ciągłej współpracy na podstawie zawartych umów bądź współpracujące doraźnie tylko na wykonanie określonej usługi. Podmioty z otoczenia pośrednio lub bezpośrednio biorące udział w procesach organizacji są traktowane, jako kooperatoranci organizacji.

¹ A. Koźmiński, D. Jemielniak, *Zarządzanie od podstaw*, Oficyna, Warszawa 2011, s. 361-376.

Na skutek wspomnianej współpracy z zewnętrznymi podmiotami publiczne organizacje odtwarzają swoje zasoby oraz podnoszą ich jakość. Rzeczywistym przykładem jest szkolenie pracowników organizacji przeprowadzone przez specjalistów z nadrzędnej instytucji. Współdziałanie z zewnętrznymi podmiotami, pozwala organizacji zdobyć informacje o otoczeniu, zwłaszcza o potrzebach społecznych oraz skali ich zaspokojenia. Zaznaczyć należy, że organizacje publiczne w celu realizacji swoich zadań nie mogą się obejść bez inwestycji i materiałowego zasilania oferowanego przez prywatne firmy. Przekazując na ten cel środki publiczne, organizacje są zobowiązane do postępowania zgodnie z ustawą o zamówieniach publicznych.

Specyficzną cechą publicznych organizacji jest orientacja na współdziałanie, w szczególności współdziałanie z podobnymi organizacjami będącymi również w danym systemie. Takie współdziałanie, zazwyczaj nakazane jest prawem, bądź przez organ nadzorujący. Powinno ono również zapewnić płynny przebieg procesów świadczenia usług oraz zmierzać do zdobywania założonych celów systemu. Obowiązek współdziałania występuje także w systemie administracji zarówno państwowej, jak i terytorialnej. W systemie administracji są ściśle określone zasady wymiany informacji, zachodzące pomiędzy poszczególnymi szczeblami władzy. Współdziałanie organizacji publicznych, będących w tym samym resorcie, zazwyczaj nie jest efektem ich dobrej woli, lecz zobowiązaniem wpisanym w statutową działalność. Taką współpracę zazwyczaj koordynuje organ nadzorujący dane organizacje.

Organizacje publiczne mogą również same podejmować współpracę, jeśli nie jest ona zabroniona przez prawo i pomaga zdobyć ich cele. W rzeczywistości jest dużo przykładów współdziałania publicznych uczelni wyższych, ośrodków medycznych, ośrodków naukowych, policji oraz innych służb. Zdarza się, że kilka publicznych podmiotów podejmuje się wspólnych programów badawczych bądź projektów, służących rozwojowi społecznemu. Takie programy są finansowane z przeznaczonych na ten cel budżetowych środków.

Podsumowując współczesne organizacje publiczne są zobowiązane analizować swoje otoczenia i współpracować z podmiotami zewnętrznymi. Taka współpraca winna być skierowana na rzetelność, jakość świadczonych usług i rozwój organizacji.

Ponadto w bliskim otoczeniu publicznych organizacji działają inne podmioty, z którymi wiążą je relacje o różnorodnym charakterze. Takimi podmiotami są banki i urzędy, z którymi organizacje mają powiązania i nie mogą bez nich działać. Organizacje publiczne posiadają w swoich zasobach sprecyzowane ilości środków finanso-

wych potrzebnych do bieżącej działalności, które przechowywane zazwyczaj są na kontach w banku, który w rzeczywistości jest wykonawcą obrotów finansowych organizacji. Banki wspierają również rozwój niektórych publicznych organizacji przez udzielane im kredyty. Obejmuje to organizacje publiczne, które zgodnie z prawem mogą podejmować kredyt oraz posiadają zdolności, aby go spłacić. Taki rozwój związany jest z zastosowaniem nowych technologii, bądź wdrożeniem nowych projektów. Zazwyczaj wymaga to dużej ilości środków finansowych, przekraczających zasoby będących w posiadaniu organizacji publicznej. Kredyty bankowe są dla organizacji ważnym czynnikiem ich rozwoju, jeśli zostaną dobrze zainwestowane.

Z kolei urzędy, to publiczne instytucje, zazwyczaj sformalizowane, działające w interesie państwa oraz władz terytorialnych. Funkcjonują na podstawie obowiązującego prawa oraz wymagają egzekwowania przepisów prawa poprzez organizacje. Relacje publicznych organizacji z urzędami mogą mieć różny charakter, uzależniony od rodzaju urzędu oraz rodzaju organizacji. Wyróżnia się urzędy:

- finansujące i kontrolujące działalność organizacji,
- fiskalne, czyli takie które pobierają podatki związane z działalnością organizacji,
- władz terytorialnych, które precyzują sposób działania oraz rozwoju organizacji będących na ich terenie.

Do grupy urzędów finansujące działalność organizacji publicznych, które powołane są poprzez państwo, bądź władze terytorialne zliczyć należy: ministerstwa, urzędy terytorialne, Narodowy Fundusz Zdrowia. Podmioty te, przyznają dotacje ze środków publicznych podległym urzędom administracji państwowej oraz terytorialnej, publicznym uczelniom wyższym, policji, prokuraturze, sądom, przedszkolom, szkołom, ośrodkom kultury i innym. Urzędy te sprawują również kontrolę nad tymi organizacjami. Jednym z zadań tej kontroli, jest sprawdzanie racjonalnego wydawania środków publicznych poprzez organizacje.

Szczególą rolę względem wszystkich organizacji pełnią urzędy fiskalne, zaliczamy do nich urzędy celne oraz urzędy skarbowe. W ich kompetencji jest kontrolne działanie w obrębie finansowych obrotów organizacji i wymiany zagranicznej towarów. Urzędy te również sprawdzają zgodność naliczenia podatku VAT, cła i akcyz. Z kolei w obszarze zainteresowania urzędów władz terytorialnych znajduje się precyzowanie wysokości podatków za użytkowanie obiektów i gruntów poprzez orga-

nizacje oraz nadzór nad rozbudową, bądź przekształcaniem ich obiektów. Urzędy fiskalne zajmują się również prowadzeniem biur pracy, będące dla organizacji źródłem ludzkich zasobów.

Podsumowując powyższe, urzędy w otoczeniu organizacji określają warunki jej działania oraz kontrolują jej zgodność postępowania z prawem.

W konkluzji rozważań o organizacjach publicznych i jej otoczeniu zaznaczyć należy, iż organizacje te mają ograniczoną autonomię, realizują zadania w sprecyzowanych branżach sektora publicznego i są związane z podmiotami otoczenia. Otoczenie organizacji nie ma wartości stałej. Charakteryzuje się ono zmianami o różnorodnym stopniu natężenia. Najbardziej istotne są te zmiany, które kształtują rodzaj i wielkość społecznych potrzeb, strategię i politykę ich zaspokajania a także decydują o ilości środków publicznych przeznaczonych na ten cel. Ogół zmian w tych obszarach, ma wpływ na potencjał publicznych organizacji w państwie¹.

3.5. Ośrodek pomocy społecznej

Ośrodek pomocy społecznej (OPS) to instytucja samorządowa, której głównym zadaniem jest świadczenie pomocy społecznej. Jest to instytucja działająca w każdej gminie. W gminach miejskich funkcjonują miejskie ośrodki pomocy społecznej (MOPS), natomiast w gminach wiejskich są gminne ośrodki pomocy społecznej (GOPs). Ośrodek pomocy społecznej tworzony jest na podstawie określonej uchwały rady gminy, która nadaje mu statut oraz przekazuje w zarząd określone mienie. Ośrodek pomocy społecznej jest podmiotem nieposiadającym osobowości prawnej. Działa on w charakterze gminnej jednostki organizacyjnej, która została stworzona na podstawie art. 9 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. Ośrodki pomocy społecznej posiadają status jednostki budżetowej.

Ośrodki pomocy społecznej realizują gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych i w ramach tego obowiązku wykonują zadania własne gminy w tym właśnie zakresie. OPS formalnie podlega organowi wykonawczemu gminy, czyli wójtowi, burmistrzowi lub prezydentowi danego miasta. Organ wykonawczy danej gminy udziela upoważnienia kierownikowi ośrodka pomocy społecznej do wydawania decyzji administracyjnych, dotyczących indywidualnych spraw z zakresu pomocy społecznej należących do właściwości gminy.

¹ S. Sirko, *Zarządzanie...*, op. cit., s. 94.

Ośrodek pomocy społecznej jest silnie związany z rytmem działania społeczności lokalnej przez podkreślenie, że zasadniczym zadaniem pomocy społecznej jest zapobieganie trudnym życiowym sytuacjom ludzi oraz podejmowanie czynności mających doprowadzić do usamodzielnienia życiowego osób i rodzin. W takiej logice ścisłego związku instytucji niosącej pomoc ludziom doświadczających różnych postaci deprivacji, wiodącą rolę pełni ośrodek pomocy społecznej. Jest on fundamentalną instytucją systemu publicznego pomocy społecznej, jego główną misją jest realizacja zadań gminy zawartych w ustawie o pomocy społecznej.

Zadania gminy w zakresie pomocy społecznej

Ustawa o pomocy społecznej określa pomoc społeczną, jako instytucję polityki społecznej, która ma na celu umożliwić rodzinom przezwyciężyć trudne sytuacje życiowe, których nie są w stanie same pokonać poprzez wykorzystanie własnych możliwości, zasobów oraz uprawnień¹. Pomoc społeczna wspomaga osoby oraz rodziny w wysiłkach ukierunkowanych ku zaspokojeniu niezbędnych potrzeb, a także umożliwia im życie w odpowiadających godności człowieka warunkach.

Zadania gminy w zakresie pomocy społecznej możemy podzielić na trzy kategorie: zadania własne gminy o charakterze obligatoryjnym (obowiązkowym), zadania własne gminy o charakterze fakultatywnym (nieobowiązkowym) oraz zadania zlecone administracji rządowej realizowane przez gminę.

Do zadań własnych gminy o obowiązkowym charakterze należą²:

- realizacja i opracowywanie strategii rozwiązywania problemów społecznych: mając na uwadze w szczególności na uwadze programy pomocy społecznej, rozwiązywania i profilaktyki problemów alkoholowych, celem ich jest integracja osób oraz rodzin z grup ryzyka,
- przygotowywanie bilansu potrzeb gminy w obszarze pomocy społecznej,
- zapewnienie schronienia, ubrania, posiłku osobom tego pozbawionym,
- przyznawanie oraz wypłacanie zasiłków celowych oraz zasiłków okresowych,
- praca socjalna,

¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2004, nr 64, poz. 593).

² B. Dolnicki, *Samorząd terytorialny*, Wolters Kluwer, Warszawa 2016, s.333; Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 1990, nr 16, poz. 95); M. Karpiuk, *Samorząd terytorialny a państwo. Prawne instrumenty nadzoru nad samorządem gminnym*, KUL, Lublin 2008, s. 109.

- organizacja a także świadczenie usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, w miejscu zamieszkania potrzebujących osób,
- prowadzenie oraz zapewnienie miejsc w opiekuńczo – wychowawczych placówkach dziennego wsparcia a także w mieszkaniach chronionych,
- opracowanie gminnego programu profilaktyki a także opieki nad dzieckiem oraz rodziną,
- sprawienie pogrzebu (w tym osobom bezdomnym),
- dożywianie dzieci,
- kierowanie do domów pomocy społecznej oraz pokrywanie opłaty za pobyt mieszkańca gminy za pobyt w domu pomocy społecznej,
- wykonywanie sprawozdań i przekazywanie ich wojewodzie.

Do zadań własnych gminy o charakterze fakultatywnym zalicza się¹:

- przyznawanie oraz wypłacanie specjalnych zasiłków celowych,
- prowadzenie domów pomocy społecznej a także zapewnienie pobytu w domach pomocy społecznej oraz ośrodkach wsparcia i kierowanie do nich wymagających opieki osób,
- podejmowanie zadań z obszaru pomocy społecznej wynikających z potrzeb gminy (w tym również tworzenie oraz realizacja programów osłonowych).

Z kolei katalog zadań zleconych administracji rządowej realizowanych przez gminę stanowią:

- opłata składek na ubezpieczenie zdrowotne,
- przyznawanie oraz wypłacanie zasiłków stałych,
- przyznawanie oraz wypłacanie zasiłków celowych na wydatki związane z pokryciem strat poniesionych podczas klęski żywiołowej bądź ekologicznej,
- organizacja a także świadczenie opiekuńczych usług specjalistycznych w miejscu zamieszkania ludzi z psychicznymi zaburzeniami,
- realizowanie zadań wynikających z programów rządowych pomocy społecznej, które mają na celu rozwój specjalistycznego wsparcia oraz ochronę standardu życia osób, rodzin oraz grup społecznych,
- prowadzenie oraz rozbudowa infrastruktury środowiskowych domów samopomocy przeznaczonych dla osób z psychicznymi zaburzeniami.¹

¹ Z. Niewiadomski, *Samorząd terytorialny. Ustrój i gospodarka*, Branta, Warszawa 2001, s. 35;
J. Zimmermann, *Prawo administracyjne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2014, s. 130.

Procedura przyznawania świadczeń

W ośrodku pomocy społecznej mogą uzyskać wsparcie osoby i rodziny, znajdujące się w trudnej życiowej sytuacji na skutek przynajmniej jednej z sytuacji zdefiniowanych w art.7 ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej², spośród których wymienia się:

- ubóstwo,
- sieroctwo,
- bezdomność,
- bezrobocie,
- niepełnosprawność,
- długotrwałą lub ciężką chorobę,
- przemoc w rodzinie,
- ochronę ofiar handlu ludźmi,
- potrzebę ochrony macierzyństwa albo wielodzietność,
- bezradność w sprawach opiekuńczo wychowawczych, rodzina niepełna, wielodzietna,
- trudność w integracji cudzoziemców, którzy otrzymali status uchodźcy, zezwolenie na pobyt czasowy, ochronę uzupełniającą,
- trudność w przystosowaniu się do życia po odbyciu kary pozbawienia wolności,
- alkoholizm,
- narkomanię,
- zdarzenie losowe, sytuację kryzysową,
- klęskę żywiołową, klęskę ekologiczną.

Prawo do świadczeń pieniężnych należnych z pomocy społecznej przysługuje osobom oraz rodzinom, które znalazły się w jednej z powyższych okoliczności, a których dochód na osobę w rodzinie nie przekracza ustalonego kryterium dochodowego, które zostało określone w art. 8 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej:

- osobie samotnie gospodarującej, której dochód nie przekracza kwoty 701 zł, zwanej „kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej”,

¹ J. Bręgiel, S. Badory, *Formy opieki, wychowania i wsparcia w zreformowanym systemie pomocy społecznej*, Uniwersytet Opolski, Opole 2005, s. 143-145.

² Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2004, nr 64, poz. 593).

- osobie w rodzinie, w której dochód na osobę nie przekracza kwoty 528 zł, zwanej „kryterium dochodowym na osobę w rodzinie”,
- rodzinie, której dochód nie przekracza sumy kwot kryterium dochodowego na osobę w rodzinie, zwanej „kryterium dochodowym rodziny”.

Według przepisów, na których pracują ośrodki pomocy społecznej za dochód uznaje się sumę miesięcznych przychodów otrzymanych w miesiącu poprzedzającym złożenie wniosku o pomoc lub w przypadku, gdy nastąpiła utrata dochodu z miesiąca, w którym wniosek został złożony, bez względu na tytuł oraz źródło ich uzyskania, jeżeli obowiązująca ustawa nie stanowi inaczej, pomniejszoną o:

- kwotę miesięcznego obciążenie podatkiem dochodowym od osób fizycznych i kwotę kosztów uzyskania przychodu;
- kwotę składki na ubezpieczenie zdrowotne określoną w przepisach o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia (NFZ);
- kwotę składki na ubezpieczenie społeczne określone w odrębnych przepisach;
- kwotę alimentów świadczonych na rzecz innych osób.

W razie wystąpienia rażącej dysproporcji pomiędzy wysokością dochodu a rzeczywistą sytuacją majątkową klienta stwierdzoną przez pracownika socjalnego podczas przeprowadzonego wywiadu, kierownik ośrodka pomocy społecznej może odmówić przyznania świadczeń z pomocy społecznej.

Aby móc ubiegać się o wsparcie materialne w ośrodku pomocy społecznej spełnić należy ustawowo określone kryteria dochodowe, czyli że dochód osoby gospodarującej samotnie nie może przekroczyć 701zł, z kolei w rodzinie dochód przypadający na jednego członka rodziny nie może przekroczyć 528zł. Jednocześnie występować musi, co najmniej jeden z powodów zawartych w art. 7 ustawy o pomocy społecznej.

Instytucją systemu, która jest najbliżej człowieka oraz rodziny jest ośrodek pomocy społecznej. Nawet, jeśli sprawa z jaką osoba potrzebująca pomocy przychodzi do ośrodka, przekracza kompetencje jego pracowników i do jej rozstrzygnięcia włączyć należy placówki powiatowe, regionalne to zostanie jej udzielone wszechstronne informacyjne wsparcie. Większość kwestii jednak będzie rozstrzygana w strukturach ośrodka. Osoby, które zgłaszają się po pomoc winny to czynić w swojej gminie, mając na względzie swoje miejsce zamieszkania. Świadczenia z pomocy społecznej są przy-

znawane na wniosek zainteresowanej osoby, bądź jej ustawowego przedstawiciela. Pomoc może być udzielana również z urzędu.

Ważnym elementem działania ośrodka pomocy społecznej jest przyznawanie, bądź odmowa świadczeń poprzez wydawanie decyzji administracyjnej. Zatem obywatel posiada środki prawne, aby taką decyzję móc zakwestionować, jeśli uzna ją wedle oceny własnej sytuacji oraz na bazie obowiązujących przepisów, że decyzja jest niekorzystna. Decyzji administracyjnej nie wymaga świadczenie w postaci pracy socjalnej oraz poradnictwa. Decyzje administracyjne sporządza się na podstawie przeprowadzonego **wywiadu środowiskowego**. To właśnie podczas prowadzenia wywiadu środowiskowego pracownik socjalny ocenia sytuację osoby, rodziny zgłaszającej się po pomoc. Wymienia się dwie zasadnicze funkcje wywiadu środowiskowego:

- za pomocą wywiadu gromadzi się informacje, które są podstawą do podjęcia stosownej decyzji administracyjnej
- zebrane dane stanowią podstawę do sporządzenia indywidualnego planu pracy z daną osobą lub rodziną.

Wywiad środowiskowy zawiera między innymi informacje dotyczące: sytuacji zawodowej, zdrowotnej i mieszkaniowej, opis sytuacji rodzinnej osób zamieszkujących wspólnie, informacje na temat zgłoszonych oczekiwań oraz potrzeb podczas przeprowadzonego wywiadu, ocenę sytuacji rodziny.

Wyżej wymienione dane służą pracownikowi socjalnemu do sformułowania końcowych wniosków. Wnioski te są potrzebne do stworzenia indywidualnego planu pomocy oraz działań na rzecz danej osoby bądź rodziny. Stosowana procedura w metodologicznym wymiarze jest adaptacją na obszarze instytucji pomocy społecznej sposobu pracy z przypadkiem indywidualnym. Powinność przeprowadzenia wywiadu, to jednocześnie powinność sporządzenia studium indywidualnego przypadku, który ma wyznaczyć obszary zaburzeń w funkcjonowaniu człowieka oraz jego rodziny, określić jego mocne oraz słabe strony. Pracownik socjalny winien posiadać umiejętność sporządzenia diagnozy społecznej, dlatego że czerpie on informacje zarówno z wywiadu środowiskowego oraz z obserwacji bezpośredniej. Wywiad środowiskowy jest przeprowadzany w miejscu zamieszkania osoby chcącej uzyskać pomoc. Pracownik socjalny musi nieustannie konfrontować informacje zebrane od badanego z autentyczną sytuacją. Standardowe studium indywidualnego przypadku jest zakończone prognozą oraz opracowanym planem pomocy. Taką zasadę przestrzega się w ośrodku

pomocy społecznej, dodatkowo plan pomocy jest zatwierdzany przez kierownika, bądź dyrektora ośrodka. Zaakceptowany plan pomocy skutkuje udzieleniem świadczenia pomocowego oraz pracą z przypadkiem.¹

Osoby lub rodziny, które korzystają z pomocy społecznej, zobowiązane są do stałej współpracy z pracownikiem socjalnym. Współpraca ta ma się odnosić do rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej, w której aktualnie znajduje się klient pomocy społecznej. Nieuzasadniona odmowa podjęcia zatrudnienia przez bezrobotnego klienta pomocy społecznej, marnotrawienie przyznanych świadczeń, celowe niszczenie przyznanej pomocy materialnej, bądź też marnotrawienie własnych zasobów materialnych oraz ich nieracjonalne wykorzystywanie mogą być podstawą do odmowy dalszego udzielania świadczeń z pomocy społecznej. Ponadto niewywiązywanie się z wcześniej ustalonych uzgodnień zawartych w kontrakcie socjalnym może przyczynić się do ograniczenia lub odmowy przyznania klientowi świadczenia.

Osoby i rodziny, które korzystają ze świadczeń pomocy społecznej, są w szczególności zobowiązane do informowania pracowników socjalnych o każdej zmianie w ich sytuacji osobistej i majątkowej, która może mieć znaczący wpływ na przyznanie świadczenia z ośrodka pomocy społecznej. Ustala się, że świadome wprowadzenie w błąd pracownika socjalnego może stanowić podstawę do zmiany decyzji na niekorzyść klienta oraz uznanie przyznanego świadczenia za świadczenie nie należenie pobrane, które bezwzględnie podlega zwrotowi (niezależnie od dochodu danego klienta/rodziny).

Ośrodek pomocy społecznej – struktura organizacyjna

Obowiązujące prawo tworzy formalną ramę do organizacji systemu pomocy społecznej na danym terenie. Przepisy prawa dokładnie precyzują kategorie osób, które są uprawnione do otrzymywania świadczeń oraz zadania, jakie gmina jest zobowiązana, aby zrealizować. Jednocześnie też przy uwzględnieniu w szerokim zakresie samorządności i podmiotowości lokalnych wspólnot istnieje dość duża swoboda dotycząca sposobu organizacji działalności ośrodka, jak i jego struktury. Przyjąć zatem można, iż ustawa o pomocy społecznej wytycza minimalny poziom usług oraz świadczeń, a samorządy mogą je dowolnie rozszerzać, stwarzając odpowiednie instytucjo-

¹ J. Bręgiel, S. Badory, *Formy opieki...*, op. cit., s. 145-147.

nalne ramy oraz organizacje odpowiednie do realizowania własnych koncepcji działania lokalnego systemu wsparcia.

Struktura organizacyjna ośrodka to wypadkowa kilku czynników. Najważniejsze z nich to: liczba mieszkańców gminy, poziom dochodów gminy, rola jaką pełni strategia rozwiązywania społecznych problemów w strategii ogólnej lokalnego rozwoju, kompetencje kadry pracowników socjalnych. W obecnej chwili najbardziej istotnym kryterium jest liczba mieszkańców, nad którą pracownicy ośrodka pomocy społecznej sprawują opiekę – liczba ta wyznacza strukturę placówki. Przyjęta jest zasada, że pracownik socjalny obejmuje opieką 2 tysiące mieszkańców danej gminy.

Ośrodki pomocy społecznej szczególnie małe gminy o charakterze wiejskim, łącznie zatrudniają maksymalnie kilkanaście osób¹.

System świadczeń

Przebieg postępowania w sprawie świadczeń udzielanych przez ośrodki pomocy społecznej wygląda następująco:

- świadczenia pochodzące z pomocy społecznej są udzielane na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub też innej osoby, po wcześniejszym wyrażeniu zgody przez osobę zainteresowaną lub jej przedstawiciela ustawowego,
- pomoc społeczna może zostać udzielona z urzędu,
- świadczenia z pomocy społecznej przyznawane są zawsze na mocy wydanej przez ośrodek pomocy społecznej decyzji administracyjnej,
- świadczenia takie jak praca socjalna, interwencja kryzysowa, poradnictwo, uczestnictwo w zajęciach klubu samopomocy oraz bilet kredytowany nie wymagają wydania decyzji administracyjnej,
- świadczenia o charakterze pieniężnym pochodzące z pomocy społecznej przyznaje się i wypłaca za okres miesiąca kalendarzowego, liczonego począwszy od miesiąca, w którym został złożony wniosek wraz z wymaganą dokumentacją. W sytuacji, gdy uprawnienie do danego świadczenia nie obejmuje pełnego miesiąca, świadczenie to przyznaje się za niepełny miesiąc (wysokość kwoty świadczenia ustala się, dzieląc kwotę świadczenia przysługującego za pełny

¹ Ibidem, s. 147.

miesiąc przez liczbę dni kalendarzowych tego miesiąca a następnie mnożąc przez liczbę dni objętych prawem do skorzystania z przyznanego świadczenia).

- decyzję administracyjną o przyznaniu lub odmowie przyznania świadczenia, wydaje się po uprzednim przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego.
- od otrzymanej decyzji przysługuje klientowi prawo do złożenia odwołania w terminie do 14 dni od dnia wydania decyzji.

Świadczenia pieniężne

Najbardziej pożądaną i popularną przez świadczeniobiorców formą pomocy społecznej są świadczenia pieniężne. Pośród nich dominują zasiłki, które przyznawane są przez ośrodki pomocy społecznej. Pomoc pieniężna ulegała różnym przeobrażeniom (w głównej mierze ich specjalizacja oraz wzrost wartości). Na początku wysokość zasiłków pozwalała bytować na poziomie biologicznego minimum. Z czasem za pomocą podniesienia ich wartości starano się zapewnić egzystencje na poziomie socjalnego minimum. Wysokość świadczeń pieniężnych oraz ich stałość są istotnym problemem polityki socjalnej i pomocy społecznej. Problemem nie jest tylko brak publicznych funduszy przeznaczanych na wypłatę świadczeń, pomoc finansowa nie może być niska, dlatego, że ma zapewnić człowiekowi byt w godnych warunkach. Patrząc z drugiej strony, zasiłki pieniężne nie mogą być wysokie, dlatego że działają demotywująco na świadczeniobiorców oraz pozostają w sprzeczności ze sprawiedliwością społeczną i zasadami solidarności. Z tego powodu wysokość świadczeń pieniężnych była ustalana na poziomie przybliżonym do najniższej emerytury, bądź uzależniano ją od minimalnej płacy krajowej. Oczywiście jest, że zasiłki z pomocy społecznej nie mogą być wyższe, aniżeli stawki, które można zarobić podejmując zatrudnienie.

Ustalenie wysokości świadczeń pieniężnych i uprawniających do nich kryterium dochodowego nie jest proste. Zwrócić uwagę należy na „pułapkę ubóstwa”, która występuje w momencie, gdzie niskie dochody z pracy – nieznacznie przewyższające obowiązujące kryteria - nie kwalifikują do możliwości korzystania z świadczeń pomocy społecznej, jednak po odciążeniu obciążeń podatkowych oraz innych, pozostawiają gospodarstwu domowemu dochód niższy od tego, ile można pozyskać w ramach świadczeń pomocowych.¹ Bez znaczenia również nie jest kwestia pozyskiwania dochodów z źródeł formalnie nieujawnianych po to, aby nie przekroczyć kwoty kryte-

¹ K. W. Frieske, *Kontrowersje wokół instytucji pomocy społecznej*, Polityka Społeczna, 1998, nr 7, s. 13-14.

rium dochodowego uprawniającego do uzyskania świadczeń. Należy również zaznaczyć, że świadczenia pieniężne stanowią elastyczną oraz łatwą formę pomocy, ale uzależniają i dość często są traktowane przez świadczeniobiorców, jako stałe źródło dochodu.¹

Obecnie wśród form pomocy finansowej przeważają zasiłki. W myśl art. 36 pkt 1 ustawy o pomocy społecznej pieniężnymi świadczeniami są:

- zasiłek stały,
- zasiłek okresowy,
- zasiłek celowy oraz zasiłek specjalny celowy,
- zasiłek i pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie,
- pomoc integracyjna dla cudzoziemców.

Pierwsze świadczenie pieniężne to **zasiłek stały**, który ma charakter obligatoryjny. Zasiłek ten przysługuje pełnoletnim osobom gospodarującym samotnie oraz pełnoletnim osobom pozostającym w rodzinie (są to osoby niezdolne do pracy z tytułu wieku, bądź całkowicie niezdolne do pracy). W myśl przepisów ubezpieczeń społecznych osobą całkowicie niezdolną do pracy jest to ktoś, kto nie ma możliwości podjęcia jakiegokolwiek pracy, ze względu na swój stan zdrowia. Również całkowita niezdolność do pracy z powodu niepełnosprawności dotyczy osób posiadających I i II grupę inwalidzką, a także osób posiadających znaczny i umiarkowany stopień niepełnosprawności. W myśl ustawy o pomocy społecznej osoba niezdolna do pracy z tytułu wieku to kobieta, która ma ukończone, co najmniej 60 lat oraz mężczyzna, który ma ukończone, co najmniej 65 lat. Przyznanie zasiłku stałego jest obwarowane wymogiem spełnienia kryterium dochodowego. Osoby samotne muszą wykazać dochód poniżej kryterium dochodowego przeznaczonego dla osoby samotnie gospodarującej, z kolei osoby będące w rodzinie muszą mieć dochód poniżej kryterium dochodowego przeznaczonego dla osoby pozostającej w rodzinie.

Kolejne świadczenie to **zasiłek okresowy**, przysługujący na szczególne okoliczności takie jak: długotrwała choroba, niepełnosprawność, bezrobocie. Zasiłek ten ustala się na podstawie różnicy pomiędzy wysokością dochodu a kryterium dochodowym dla osoby samotnej, bądź dla osoby pozostającej w rodzinie. Docelowo zasiłek okresowy nie może być niższy, aniżeli 50% różnicy pomiędzy kryterium dochodowym

¹ I. Sierpowska, *Prawo pomocy społecznej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2008, s. 120.

osoby gospodarującej samotnie a dochodem tej osoby i pomiędzy kryterium dochodowym rodziny oraz dochodem tej rodziny. Okres, na jaki jest przyznany zasiłek wyznacza ośrodek pomocy społecznej, biorąc pod uwagę indywidualne okoliczności sprawy.

Następnym świadczeniem pieniężnym uzależnionym od spełnienia warunku kryterium dochodowego jest **zasiłek celowy**. Przyznawany jest, aby zaspokoić niezbędne potrzeby bytowe. Zasiłek celowy przyznawany jest zazwyczaj na pokrycie całości kosztów, bądź części zakupu żywności, leków oraz leczenia, odzieży, opału, przedmiotów użytku domowego, niewielkich napraw i remontów mieszkania, czy kosztów pogrzebu. Rozstrzygnięcie w sprawie przyznania zasiłku celowego następuje w ramach administracyjnego uznania. Załatwiając sprawę, organ winien kierować się dobrem obywatela, interesem społecznym i środkami własnymi. Przy ustaleniu warunków, w jakich przysługuje zasiłek celowy, ustawodawca posługuje się terminem nie do końca sprecyzowanym prawnie tzn.: niezbędna potrzeba życiowa, którego ocena i interpretacja należy do organu rozstrzygającego dany indywidualny przypadek.

Sytuację wyjątkową przyznania zasiłku celowego gwarantuje art. 40 ustawy o pomocy społecznej. Zasiłek ten w przypadkach szczególnych otrzymać mogą osoby, bądź rodziny przekraczające ustawowe kryteria dochodowe, jeżeli poniosły one stratę w związku ze zdarzeniem losowym, klęską żywiołową, czy ekologiczną. Świadczenie to przyznawane jest niezależnie od dochodu i przyznawane jest bezzwrotnie.

Powyższe świadczenia oprócz wyjątkowych okoliczności przyznania zasiłku celowego, obligują do spełnienia kryterium dochodowego oraz innych warunków, które najprecyzyjniej zostały wymienione przy zasiłku stałym. Regulacja ta ma za zadanie wyważyć zasadę uznaniowości i roszczeniowości. Pomoc społeczna zderza się z nieprzewidzianymi prawem sytuacjami, a elastyczność w przyznawaniu zasiłków pieniężnych określają przepisy o poszczególnych przypadkach wypłaty zasiłków. W myśl art. 41 ustawy o pomocy społecznej osobie bądź rodzinie, których dochody przekraczają kwotę kryterium dochodowego w wyjątkowych okolicznościach przyznawany jest **specjalny zasiłek celowy**.

Kolejnymi świadczeniami są **zasiłek** oraz **pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie się**. Pomoc ta przyznana być może osobie, bądź rodzinie w formie zasiłku celowego albo nieoprocentowanej pożyczki. Spłata pożyczki i jej zabezpieczenia sprecyzowane są w umowie zawieranej z gminą. Trzeba zaznaczyć, że pożyczka może podlegać umorzeniu, jeżeli przyczynia się to do przyśpieszenia realizacji celów pomocy społecznej.

Następną formą pomocy jest **wsparcie cudzoziemców**. Jej celem jest wspomaganie procesu integracji. Pomoc udzielana jest indywidualnie i zależy od sytuacji życiowej cudzoziemca oraz sytuacji życiowej jego rodziny. Pomoc finansowa, jaką otrzymują cudzoziemcy, ma stosunkowo wysoką wartość. Przyznawana pomoc wyraża się także w świadczeniach niepieniężnych, czyli praca socjalna, specjalistyczne poradnictwo, udzielanie informacji i wsparcia w kontakcie z instytucjami.¹

Świadczenia niepieniężne

Mając na uwadze świadczenia niepieniężne mamy do czynienia z świadczeniami zaspokajającymi elementarne potrzeby adresowane do osób starszych, niepełnosprawnych, chorych, marginalizowanych środowisk, a także do rodzin i dzieci. Zasadniczo świadczenia niepieniężne nie są zależne od progu dochodowego, ale sytuacja materialna osób oraz rodzin potrzebujących pomocy nie jest bez znaczenia, zgodnie z przesłankami udzielania pomocy wymienionymi w art. 36 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej. Różnorodny katalog świadczeń niepieniężnych został ujęty a art. 36 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej. Z zapisów prawa wynika, że do podstawowych świadczeń niepieniężnych udzielanych przez ośrodki pomocy społecznej należą:

- praca socjalna,
- bilet kredytowany,
- składki na ubezpieczenie zdrowotne,
- składki na ubezpieczenia społeczne,
- pomoc rzeczowa,
- sprawienie pogrzebu,
- poradnictwo specjalistyczne,
- interwencja kryzysowa,
- schronienie,
- posiłek,
- niezbędne ubranie,
- usługi opiekuńcze: w miejscu zamieszkania oraz w ośrodkach wsparcia i w rodzinnych domach pomocy,
- specjalistyczne usługi opiekuńcze: w miejscu zamieszkania i w ośrodkach wsparcia,

¹ I. Sierpowska, *Prawo...*, op. cit., s. 121-126.

- mieszkanie chronione,
- usługi i pobyt w domu pomocy społecznej,
- pomoc w uzyskaniu dostatecznych warunków mieszkaniowych, również w mieszkaniu chronionym oraz pomoc w podjęciu zatrudnienia, pomoc na zagospodarowanie (w formie rzeczowej dla usamodzielnianych osób).

Przybliżę bardziej, tylko niektóre z świadczeń niepieniężnych. Opisane zostaną jedynie świadczenia najczęściej wykorzystywane w codziennej pracy przez pracowników ośrodków pomocy społecznej.

Praca socjalna to świadczenie niepieniężne, do którego ustawodawca przywiązuje ogromną wagę. Zaświadcza o tym wymienienie jej na pierwszej pozycji spośród form pomocy niepieniężnej oraz ujęcie w art. 15 ustawy o pomocy społecznej, że to właśnie na pracy socjalnej opiera się pomoc społeczna. Ustawa o pomocy społecznej określa tę pracę, jako zawodową działalność, która ma na celu pomóc osobom oraz rodzinom w odzyskiwaniu, bądź wzmacnianiu umiejętności funkcjonowania w społeczeństwie za pomocą pełnienia odpowiednich ról społecznych i stworzenie odpowiednich warunków przychylnych temu celowi. Działalność wykonywaną na rzecz lepszego funkcjonowania osób oraz rodzin w ich społecznym środowisku nazywamy pracą socjalną. Jest ona prowadzona celem rozwoju aktywności życiowej podmiotów i dla zapewnienia współpracy instytucji biorących udział w zaspokajaniu potrzeb członków lokalnych społeczności. Świadczenie to jest realizowane bez względu na dochód osoby czy rodziny, z poszanowaniem godności jednostki oraz jej prawa do samostanowienia o sobie.

Do świadczeń niepieniężnych należą między innymi: udzielenie posiłku, schronienia, niezbędnego ubrania oraz sprawienie pogrzebu. Świadczenia te są skierowane do najuboższych, często bezdomnych. Mają na celu zapewnienie minimum egzystencji. Warto dodać, iż świadczenie polegające na organizacji posiłków jest wykonywane również poprzez zakup posiłków w ramach rządowego programu „posiłek w szkole i w domu” dla dzieci i młodzieży. Ustawodawca bliżej nie określił warunków przyznania pomocy rzeczowej. Zarówno okoliczności, rozmiar, jak i forma pomocy rzeczowej jest pozostawiona uznaniu administracyjnemu.¹

¹ Ibidem, s. 129-133.

Kolejnymi świadczeniami są **poradnictwo specjalistyczne** oraz **interwencja kryzysowa**. O wyżej wymienioną pomoc mogą ubiegać się osoby i rodziny bez uwzględniania ich dochodu. Poradnictwo specjalistyczne jest realizowane względem osób oraz rodzin mających trudności bądź wykazujących potrzebę pomocy w rozwiązywaniu życiowych problemów. Świadczenia te w szczególności obejmują poradnictwo psychologiczne, rodzinne i prawne. Poradnictwo psychologiczne realizowane jest poprzez procesy diagnozowania, terapii oraz profilaktyki. Poradnictwo rodzinne zajmuje się problemami funkcjonowania rodzin, opieką nad niepełnosprawną osobą, a także rodzinną terapią. Z kolei w zakresie poradnictwa prawnego udzielane są informacje z prawa opiekuńczego i rodzinnego, ochrony praw lokatorów oraz zabezpieczenia społecznego.

Interwencja kryzysowa jest to zespół działań o charakterze interdyscyplinarnym podejmowanych względem osób i rodzin znajdujących się w stanie kryzysu. Literatura przedmiotu określa interwencje kryzysową, jako profesjonalną pomoc, która udzielana jest w sytuacjach kryzysowych, możliwie szybko po wystąpieniu krytycznego zdarzenia.¹ W ramach interwencji kryzysowej udzielane jest wsparcie osobom oraz rodzinom dotkniętym emocjonalnym kryzysem. Cel interwencji, to ułatwienie danej osobie bądź grupie, adaptacyjnego rozwiązania trudności w możliwie jak najkrótszym czasie.² Udzielane wsparcie poprzez interwencje kryzysową ma przywrócić równowagę psychiczną oraz umiejętność samodzielnego radzenia sobie. Dzięki temu zapobiega się przejściu kryzysowej reakcji w stan trwałej niewydolności psychospołecznej. Pomoc w kryzysie przede wszystkim polega na nawiązaniu kontaktu z daną osobą, której udzielane jest wsparcie, zadbanie o psychiczny komfort świadczeniobiorcy, określenie jego emocjonalnego stanu oraz społecznych i psychicznych skutków kryzysu, sprecyzowaniu jego źródeł, podjęciu czynności nastawionych na pomoc w przezwyciężeniu zewnętrznych trudności i zmniejszeniu objawów reakcji kryzysowej. Ludzie przeżywający kryzys różnią się pomiędzy sobą życiową sytuacją, dotkliwością objawów reakcji kryzysowej, systemem wsparcia, jaki mają do dyspozycji. Zazwyczaj udziela się pomoc osobom, których życiowa sytuacja jest trudna, a nie-

¹ E. Leśniak, *Interwencja kryzysowa*, [w:] W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, Katowice 1999, s. 69.

² S. Pużyński (red), *Leksykon psychiatrii*, PZWL, Warszawa 1993, s. 178-179.

rozwiązane psychologiczne problemy z przeszłości zagrażają pogłębieniu aktualnego kryzysu.¹

Do różnorodnej gamy świadczeń niepieniężnych zaliczają się również **usługi opiekuńcze**. Ich zróżnicowanie jest związane z koniecznością przystosowania się do indywidualnych potrzeb danego świadczeniobiorcy. Usługi opiekuńcze mogą być udzielane poprzez różne jednostki pomocy społecznej. Podczas przyznawania tego rodzaju świadczeń ustawodawca kieruje się zasadą pomocniczości, odnosząc się do opiekuńczego obowiązku wynikającego z więzi rodzinnych. Samotnej osobie ze względu na chorobę lub wiek, która potrzebuje pomocy innych osób, a jej nie posiada przysługuje wsparcie realizowane za pomocą usług opiekuńczych (w tym również specjalistycznych usług opiekuńczych). Osobą samotną w myśl ustawy o pomocy społecznej określa się osobę prowadzącą jednoosobowe gospodarstwo domowe, niebędącą w związku małżeńskim oraz nieposiadającą wstępnych, ani zstępnych. Pomoc w formie usług opiekuńczych może być przyznana również osobom mającym bliskich krewnych wówczas, gdy potrzebują one pomocy innych osób, z kolei rodzina, małżonkowie, wstępni lub zstępni nie mają możliwości zapewnić im takiej pomocy.

W ramach usług opiekuńczych przyznawana jest pomoc umożliwiająca zaspokojenie niezbędnych potrzeb życiowych: pielęgnację, higienę, opiekę oraz zapewnienie kontaktu z otoczeniem. Usługi specjalistyczne dostosowane są do szczególnych potrzeb spowodowanych rodzajem schorzenia, bądź niepełnosprawnością i są realizowane poprzez mające specjalistyczne przygotowanie zawodowe. Do usług tego typu należą: rozwijanie i uczenie się umiejętności potrzebnych do samodzielnego życia, pomoc przy załatwianiu urzędowych spraw, pielęgnację polegającą na wspieraniu procesu leczenia, fizyczną rehabilitację a także zapewnienie dzieciom z psychicznymi zaburzeniami do zajęć wychowawczo-rewalidacyjnych i rehabilitacyjnych. Zakres usług opiekuńczych, miejsce oraz okres ich realizacji ustala ośrodek pomocy społecznej.

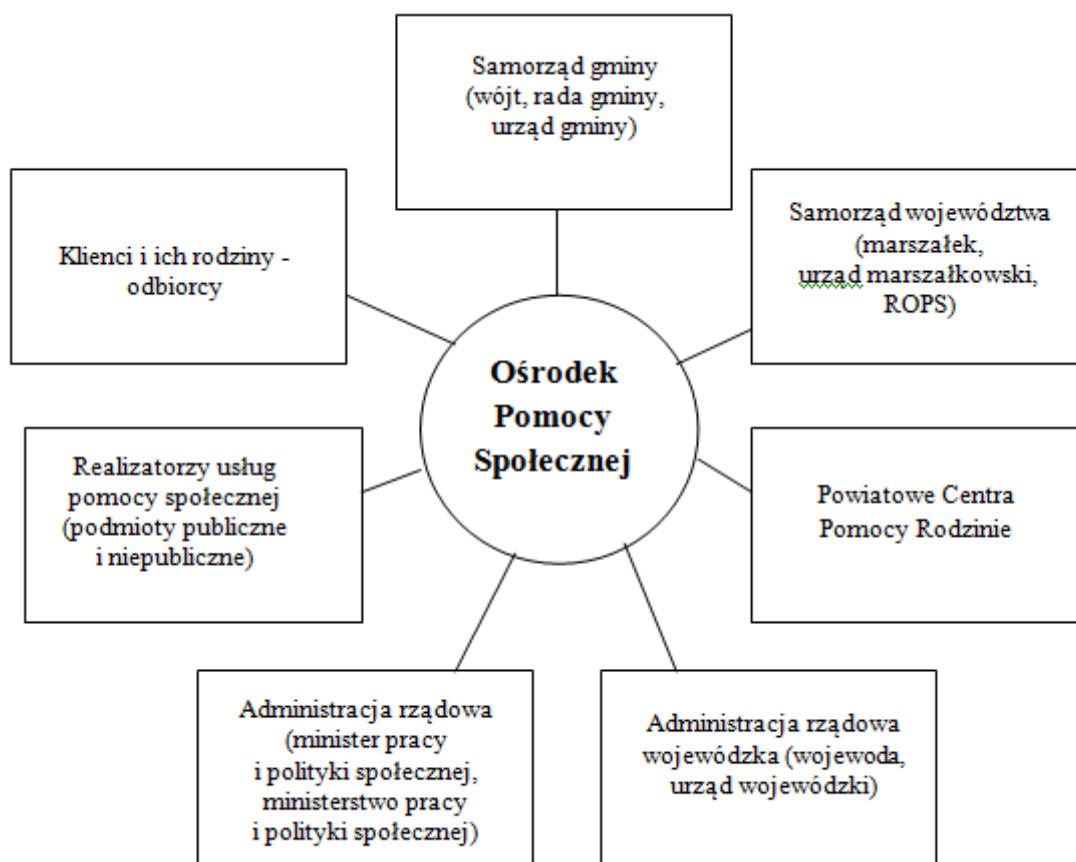
Usługi opiekuńcze są realizowane w ramach pobytu w domach pomocy społecznej. W pierwszej kolejności opieką powinni zajmować się małżonkowie oraz najbliżsi krewni zobowiązani do alimentacji. Jeżeli nie jest to możliwe, wsparcie udzielane jest poprzez organy publiczne w zakresie pomocy społecznej. Istotnym aspektem danej formy pomocy jest umożliwienie pozostania osoby w jej środowisku naturalnym, w którym czuje się swobodnie i jest z nim związana emocjonalnie.

¹ E. Leśniak, *Interwencja...*, op. cit., s. 70.

Na początku wykorzystuje się pomoc środowiskową za pomocą usług opiekuńczych w domu osoby zainteresowanej, ostatecznie kieruje się do domu pomocy społecznej.¹

Otoczenie ośrodka pomocy społecznej i relacje z otoczeniem

Rola oraz miejsce ośrodka pomocy społecznej zależna jest od otoczenia. Znaczące jest sprecyzowanie najbardziej istotnych podmiotów, z którymi ośrodek pomocy społecznej współpracuje realizując swoje zadania. Najważniejsze podmioty, z którymi współpracuje ośrodek pomocy społecznej zostały przedstawione na rysunku 3.2.



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 3.2. Najważniejsze podmioty istotne z punktu widzenia organizowania usług pomocy i integracji społecznej o określonym standardzie.

W relacjach pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a otoczeniem wskazane jest zastosowanie trzech zasad: koordynacji, partnerstwa oraz komplementarności. Za-

¹ I. Sierpowska, *Prawo...*, op. cit., s. 136-138.

sada koordynacji obejmuje wzajemne współdziałanie publicznych instytucji w programowaniu, ocenie i realizacji zadań pomocy społecznej, w taki sposób, żeby instytucje instrumenty i środki tworzyły spójny system pomocy społecznej. Zasada partnerstwa z kolei obejmuje współpracę władz publicznych, partnerów społecznych oraz gospodarczych. Natomiast zasada komplementarności obejmuje ocenę wzajemnego wpływu danych działań w programowaniu realizacji oraz ocenie usług pomocy społecznej.

W gminie najbardziej istotnym publicznym partnerem dla ośrodka pomocy społecznej są powiatowe centrum pomocy rodzinie oraz powiatowy urząd pracy. Współpraca z tymi podmiotami jest konieczna, aby zapewnić klientom pomocy społecznej kompleksową obsługę. Poprzez współpracę pomiędzy powiatowym urzędem pracy a ośrodkiem pomocy społecznej ułatwić można dostęp bezrobotnym klientom pomocy społecznej do szkoleń i doradztwa zawodowego, czyli do usług rynku pracy. W chwili obecnej współpraca pomiędzy wyżej wymienionymi urzędami następuje najczęściej poprzez Samorządową Elektroniczną Platformę Informacyjną potocznie zwaną SEPI. Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna to system umożliwiający integrację rozwiązań działających w różnych zakresach działalności jednostek samorządowych, uwzględniający w szczególności publiczne służby zatrudnienia i społecznego zabezpieczenia. Idea budowy takiego systemu powstała poprzez następujące potrzeby:

- wymiana informacji między jednostkami o odmiennej specyfice,
- zapewnienie natychmiastowego i bezpiecznego dostępu do danych,
- wykorzystanie elektronicznej drogi, aby przekazywać zaświadczenia o klientach powiatowego urzędu pracy,
- integracja informacji znajdujących się w systemach sporządzonych w różnych technologiach.

Na samym początku SEPI była pomostem pomiędzy pomocą społeczną – SI Pomost, rynkiem pracy – SI Puls i świadczeń rodzinnych – System Sr. Z czasem pojawiły się kolejne obszary funkcjonowania, czyli dodatki mieszkaniowe, stypendia, ewidencja ludności i korzystanie z systemu przez policję.

Pomysł systemu jest prosty, to znaczy, że w miejsce tradycyjnego zazwyczaj papierowego sposobu pozyskiwania informacji powstała komunikacja elektroniczna. Taka zmiana jest korzystna dla wszystkich (zarówno urzędników, jak i klientów). Urzędnicy są odciążeni od powtarzalnej i żmudnej czynności, czyli wydawanie znac-

nej liczby papierowych zaświadczeń a klienci nie są już zmuszeni do biegania pomiędzy poszczególnymi urzędami dostarczając między danymi jednostkami różnego rodzaju dokumenty, decyzje oraz zaświadczenia.

Oczywiste jest, iż z momentem zastąpienia przepływu papierowej dokumentacji poprzez elektroniczną informację wiążą się wymogi zapewniające bezpieczeństwo. Zastosowano tutaj analogiczne rozwiązania do rozwiązań zastosowanych z powodzeniem w elektronicznej bankowości, opartych na następujących mechanizmach:

- szyfrowanie transmisji danych,
- dostęp do systemu po uwierzytelnieniu, za pomocą podpisu elektronicznego,
- rejestrowanie działań administratorów w obrębie nadawania uprawnień,
- w myśl ustawy o ochronie danych osobowych rejestracja udostępnionych użytkownikom danych klientów
- rozbudowany system uprawnień pionowych i poziomych do zakresu informacji, do całych zbiorów i ich części.

Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna oparta jest na trzech komponentach. Tymi komponentami są:

- system automatycznej generacji zaświadczeń,
- baza wiedzy dla kadry jednostek samorządowych,
- portal dostępu do usług specjalizowanych dla klienta, dostępny w informacyjnych kioskach, najczęściej zlokalizowanych w powiatowych urzędach pracy.

W platformie informacyjnej są zastosowane rozwiązania, które gwarantują bezpieczeństwo danych. W obrębie rozwiązań technologicznych i infrastrukturalnych wykorzystano:

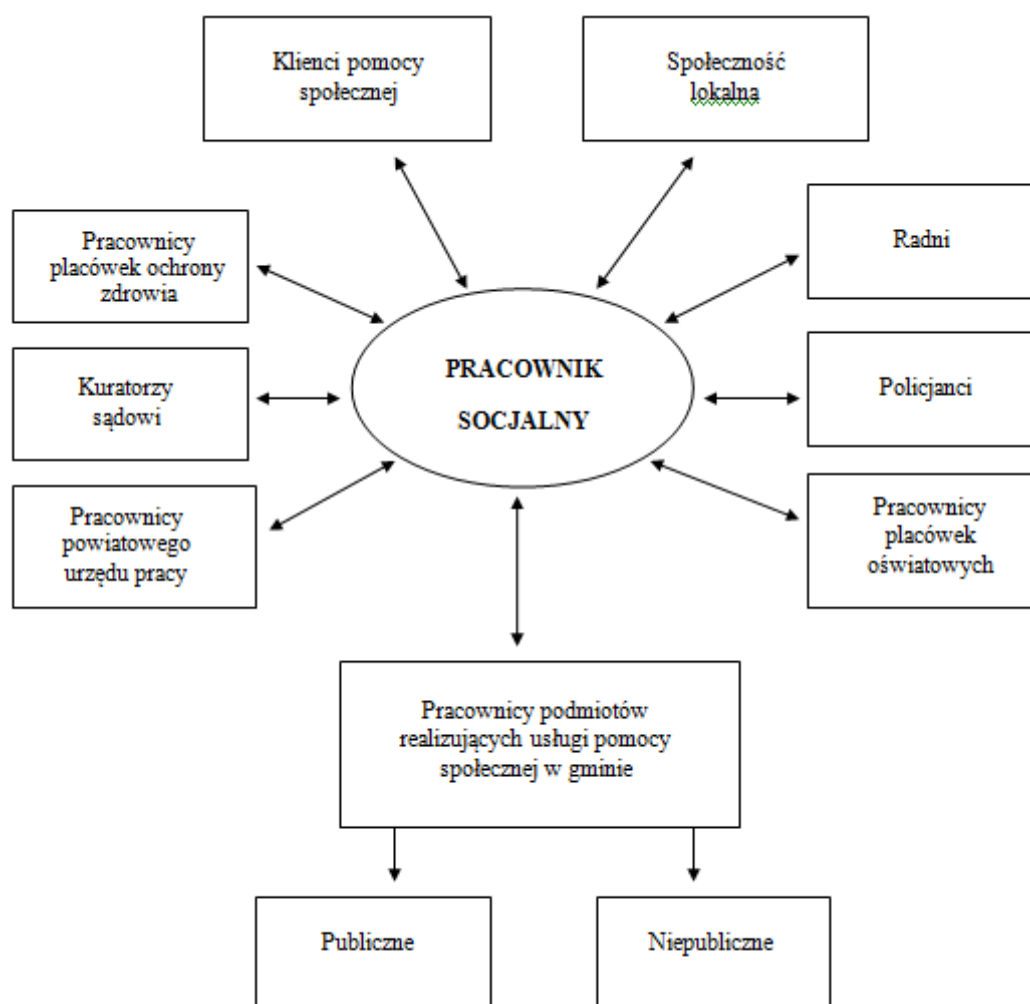
- kwalifikowalny podpis elektroniczny,
- szyfrowanie danych,
- centrum certyfikacji,
- sposobność odseparowania serwerów oraz informacyjnej sieci od Internetu przy pomocy: kanałów VPN, ścian ogniowych.

Na komputerze użytkownika nie ma konieczności instalacji żadnego oprogramowania. Aby zacząć korzystać z Samorządowej Elektronicznej Platformy Informacyjnej potrzebna jest jedynie przeglądarka internetowa.

Pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a powiatowym urzędem pracy występuje współzależność wynikająca z treści ustawy o pomocy społecznej i ustawy o prze-

ciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz ustawy o wspieraniu rodziny i pieczy zastępczej. Ustawy te wzmacniają rolę powiatowego centrum pomocy rodzinie podejmowanych działań przez ośrodki pomocy społecznej na rzecz klientów.

Do tej pory omówione było otoczenie ośrodka pomocy społecznej, jako instytucji. Jednakże w zupełnie inny sposób postrzegane jest otoczenie oraz pracownicy innych podmiotów są ważni biorąc pod uwagę perspektywę pracownika socjalnego, który realizuje najważniejszą usługę pomocy społecznej, a mianowicie praca socjalna. Z takiej perspektywy istotne jest otoczenie, w którym działa pracownik socjalny. Rysunek 3.3. przedstawia lokalne otoczenie pracownika socjalnego.



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 3.3. Lokalne otoczenie pracownika socjalnego.

Wnioski

Podstawowym celem działania organizacji publicznych jest publiczne dobro, które przysługuje członkom danej społeczności. Organizacje publiczne zależnie od swojego przeznaczenia realizują inne zadania i cele oraz zapewniają inny rodzaj publicznego dobra ukierunkowanego na wyznaczony obszar, bądź społeczność. Cele organizacji publicznej są wynikiem misji tych organizacji, zmierzającej do zaspokojenia społecznych zbiorowych potrzeb.

Ośrodek pomocy społecznej jest fundamentalną instytucją systemu publicznego pomocy społecznej, a jego główną misją jest realizacja zadań gminy zawartych w ustawie o pomocy społecznej. Pomoc społeczna wspomaga osoby oraz rodziny w wysiłkach ukierunkowanych ku zaspokojeniu niezbędnych potrzeb, a także umożliwia im życie w odpowiadających godności człowieka warunkach. Jej celem jest umożliwienie rodzinom przezwyciężenia trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie same pokonać poprzez wykorzystanie własnych możliwości, zasobów oraz uprawnień.

Podstawowe "narzędzie pracy" dla pracownika socjalnego, na podstawie którego dokonywane są wszelkiego rodzaju działania pomocowe jest wywiad środowiskowy. Wywiad środowiskowy zawiera między innymi informacje dotyczące: sytuacji zawodowej, zdrowotnej i mieszkaniowej, opis sytuacji rodzinnej osób zamieszkujących wspólnie, informacje na temat zgłoszonych oczekiwań oraz potrzeb podczas przeprowadzonego wywiadu, ocenę sytuacji rodziny. Okazuje się, że ośrodki pomocy społecznej gromadzą i przechowują informacje o bardzo szerokim zakresie. Informacje te są również nieustannie przetwarzane, opracowywane i udostępniane odpowiednim instytucjom oraz osobom.

Dane pozyskiwane przez ośrodki pomocy społecznej zarówno od klientów, jak i od instytucji, z którymi ośrodki współpracują są przechowywane na Samorządowej Elektronicznej Platformie Informacyjnej, stanowiącej system informatyczny służący do komunikacji elektronicznej. Z uwagi na przeznaczenie tego systemu zadbano o to, by spełniał szereg wymogów zapewniających bezpieczeństwo informacji. Wymogi te są analogiczne do tych, które stosuje się w bankowości elektronicznej.

Biorąc pod uwagę powyższe stwierdzenia, należy uznać, że postawiona w procesie badawczym hipoteza została potwierdzona. Hipoteza ta zakładała, że *Zakłada się, że głównym celem ośrodka pomocy społecznej jest świadczenie pomocy społecznej*

osobom i rodzinom, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, a nie są w stanie pokonać jej wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia. Aby pomóc klientowi należy zebrać jak najwięcej informacji na temat jego sytuacji bytowej, rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej osoby (rodziny) ubiegającej się o pomoc. Informacje te uzyskiwane są od instytucji, z którymi współpracuje ośrodek pomocy społecznej oraz od samego klienta. Informacje te przechowywane są w systemach informatycznych. Ośrodki pomocy społecznej, to instytucje przetwarzające najbardziej szeroki zakres informacji dotyczący całej sfery życia obywateli, dlatego bardzo ważne jest by prawidłowo funkcjonował ich system bezpieczeństwa wymiany informacji. Pozyskiwane informacje na temat klienta stanowią podstawę do oceny sytuacji klienta i dobrania odpowiednich działań pomocowych. Zatem informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić. Aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji, a następnie odpowiednio i odpowiedzialnie nimi zarządzać. Zakłada się, że niezbędne dla ochrony informacji w instytucji jest właściwie ułożenie, a następnie egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji.

4. Usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji

W niniejszym rozdziale dokonano analizy wyników badań oraz przedstawiono koncepcję usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji w ośrodkach pomocy społecznej. Dane zebrane w toku badań zostały zliczone i zaprezentowane na wykresach oraz w formie tabel. Wskazania odpowiedzi udzielonych przez respondentów przedstawiono zarówno w formie liczbowej, jak i w formie procentowej. Na podstawie danych zebranych w procesie badawczym oraz przyjęciu podziału respondentów na dwie grupy (kadra kierownicza i kadra wykonawcza) wyliczono zmienne losowe x i y a także wykonano testy współczynnika korelacji liniowej r -Pearsona dla każdego z pytań ankietowych.

4.1. Analiza wyników badań

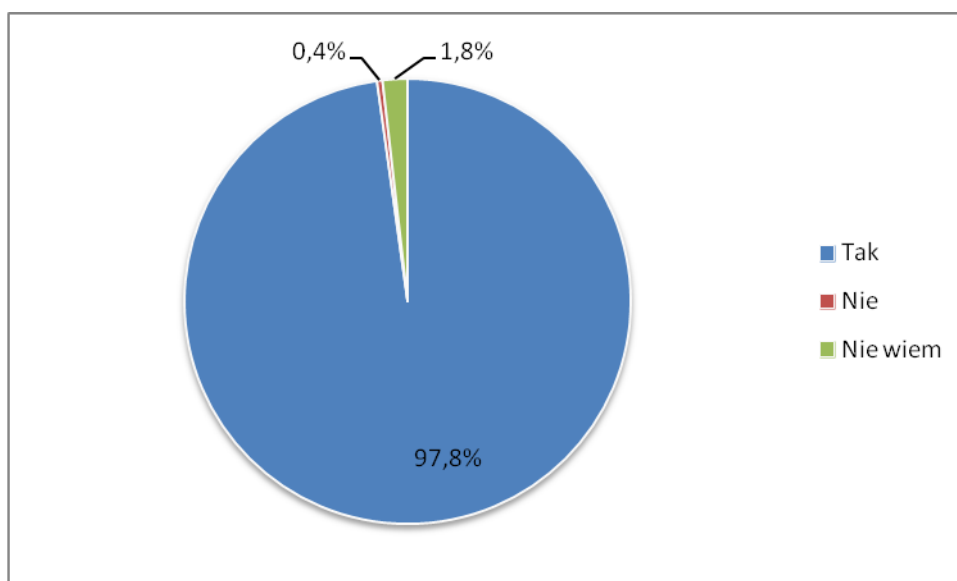
W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie 1 (zał.1): *Czy uważa Pan/Pani, że odpowiednio przebiegająca wymiana informacji wpływa na prawidłowe wykonanie zadań ośrodka pomocy społecznej?* Ankietowani z trzech zaproponowanych odpowiedzi wybierali maksymalnie 1 odpowiedź, czego efektem było uzyskanie łącznie 549 wskazań.

Ogólny rozkład odpowiedzi został zilustrowany na wykresie 4.1, z którego wynika, iż najwięcej wskazań otrzymała pierwsza zaproponowana możliwość, dotycząca wskazania potwierdzającego, że odpowiednio przebiegająca wymiana informacji ma wpływ na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej. Procentowy udział wskazujących tą odpowiedź kształtuje się na poziomie 97,8%, co stanowi 537 wskazań respondentów obu grup.

Kolejno najwięcej ankietowanych odpowiedziało, że nie wiedzą, czy odpowiednio przebiegająca wymiana informacji ma wpływ na funkcjonowanie ośrodka 10 wskazań, co stanowiło 1,8% wszystkich odpowiedzi.

Na trzecim miejscu według hierarchii uplasowała się odpowiedź negująca znaczenie odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej, którą respondenci wskazali 2 razy, co stanowi 0,4% ogółu.

Wykres 4.1. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.



Źródło: opracowanie własne.

Badani należący do pierwszej grupy, czyli kadra kierownicza ośrodków pomocy społecznej, wybrała wariant odpowiedzi potwierdzający wpływ odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na funkcjonowanie ośrodka, o czym świadczy 100% wskazań. Pozostałe warianty odpowiedzi nie uzyskały wskazań.

Inaczej ukształtowały się wyniki odpowiedzi w drugiej grupie respondentów, czyli wśród kadry wykonawczej ośrodków pomocy społecznej. Ankietowani najczęściej dokonywali wyboru odpowiedzi potwierdzającej wpływ odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na funkcjonowanie ośrodka, o czym świadczy 97,2% wskazań. Zdecydowanie mniej wskazań otrzymały kolejne propozycje odpowiedzi: nie 0,5%, nie wiem 2,3%. Szczegółowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej zaprezentowano w tabeli 4.1.

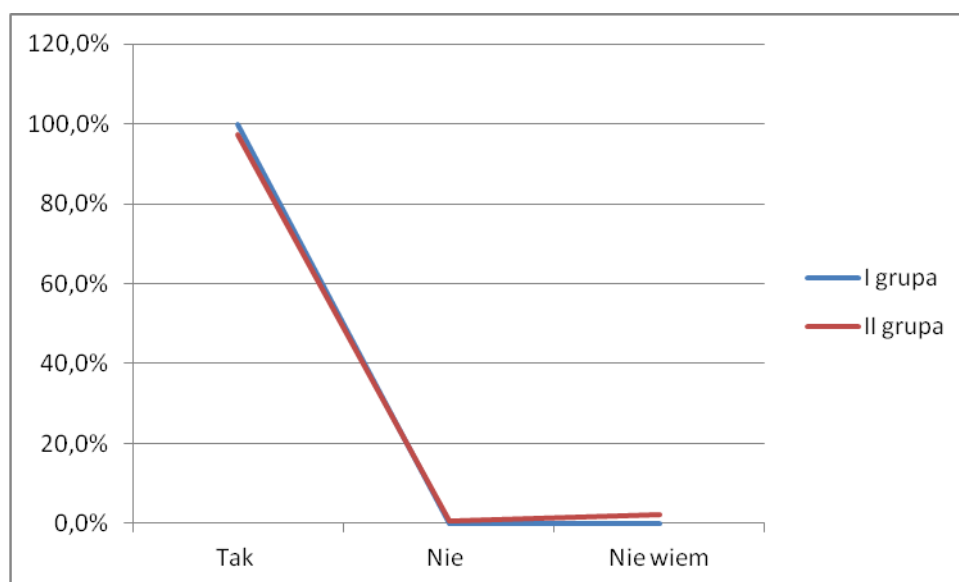
Tabela 4.1. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	119	100	418	97,2	537	97,8
Nie	0	0	2	0,5	2	0,4
Nie wiem	0	0	10	2,3	10	1,8
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zobrazowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.2.

Wykres 4.2. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany, powyższy wykres wskazuje na niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich ankietowanych odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.2. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	119	418	14161	174724	49742
Nie	0	2	0	4	0
Nie wiem	0	10	0	100	0
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 119	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 14161	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 174828	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 49742

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$$

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 49742 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 14161 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 174828 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

Po przeprowadzeniu testu współczynnika korelacji r-Pearsona, otrzymano wynik wynoszący w przybliżeniu 0,99, który wskazuje korelację dodatnią i świadczy o bardzo silnej zależności. Wyniki świadczą o tym, iż wzrost wartości w odpowiedziach u jednej z grup powoduje wzrost wartości odpowiedzi w drugiej grupie.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono respondentów obu grup badawczych o udzielenie odpowiedzi na następne, drugie pytanie (zał.1): *Który aspekt bezpieczeństwa informacji jest w Pana/Pani opinii najważniejszy?* Ankietowani mieli do wyboru pięć wariantów odpowiedzi, z których wybierali tylko jedną odpowiedź, co przełożyło się na 549 wskazań.

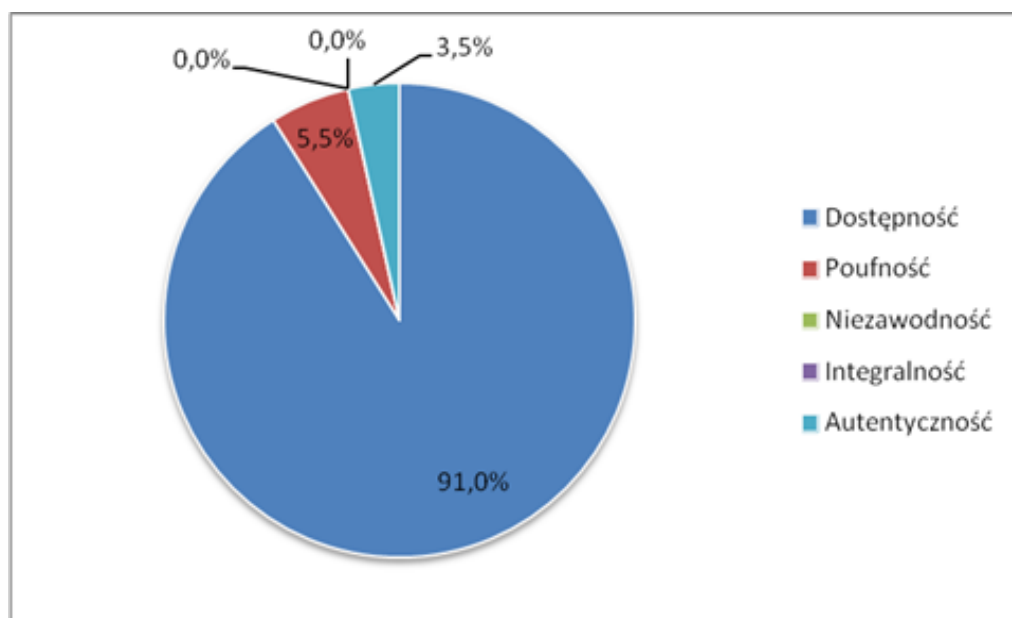
Ogólny rozkład odpowiedzi został zilustrowany na wykresie 4.3., z którego wynika, iż najwięcej wskazań otrzymała pierwsza zaproponowana możliwość, dotycząca wskazania, że najważniejszym aspektem bezpieczeństwa informacji jest dostępność. Procentowy udział osób wskazujących tą odpowiedź kształtuje się na poziomie 91%, co stanowi 498 wskazań respondentów obu grup.

Kolejno najwięcej ankietowanych odpowiedziało, że najważniejszym aspektem bezpieczeństwa informacji jest poufność 31 wskazań, co stanowiło 5,5% wszystkich odpowiedzi.

Na trzecim miejscu według hierarchii uplasowała się odpowiedź, iż najważniejszym aspektem bezpieczeństwa informacji jest autentyczność, którą respondenci wskazali 20 razy, co stanowi 3,5% ogółu.

Żaden z respondentów nie wskazał wariantów odpowiedzi niezawodność i integralność.

Wykres 4.3. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów.



Źródło: opracowanie własne.

Badani należący do I grupy najczęściej wskazywali na wariant odpowiedzi mówiący, że najważniejszym aspektem bezpieczeństwa informacji jest dostępność, o czym świadczy 91% wskazań. Zdecydowanie mniej wskazań otrzymała druga propozycja odpowiedzi, a mianowicie poufność tylko 9%. Natomiast pozostałe warianty odpowiedzi nie uzyskały żadnych wskazań.

Podobnie odpowiedzi rozłożyły się w grupie II. Ankietowani najczęściej dokonywali wyboru wskazując na dostępność, o czym świadczy 91% wskazań. Kolejna odpowiedź, czyli poufność otrzymała 5,5% wskazań. Następnie autentyczność ten wariant odpowiedzi uzyskał 3,5% wskazań. Warianty odpowiedzi integralność oraz niezawodność nie otrzymały żadnych wskazań.

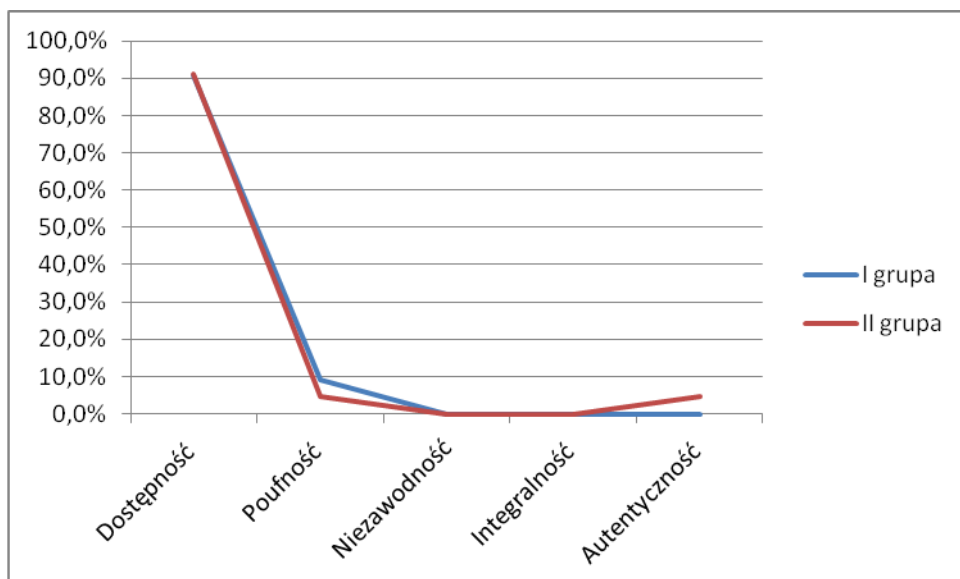
Tabela 4.3. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Dostępność	108	91	390	91	498	91
Poufność	11	9	20	4,5	31	5,5
Niezawodność	0	0	0	0	0	0
Integralność	0	0	0	0	0	0
Autentyczność	0	0	20	4,5	20	3,5
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zobrazowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.4.

Wykres 4.4. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany, powyżej wykres wskazuje na niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich respondentów odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.4. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Dostępność	108	390	11664	152100	42120
Poufność	11	20	121	400	220
Niezawodność	0	0	0	0	0
Integralność	0	0	0	0	0
Autentyczność	0	20	0	400	0
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i = 119$	$\sum_{i=3}^n y_i = 430$	$\sum_{i=3}^n x_i^2 = 11785$	$\sum_{i=3}^n y_i^2 = 152900$	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i = 42340$
$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i = \frac{1}{5} * 119 \approx 23,8 \quad x^2 \approx 566,4 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i = \frac{1}{5} * 430 = 86 \quad y^2 = 7396$					

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i y_i - x y}{\sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i^2 - x^2\right) \left(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i^2 - y^2\right)}} = \frac{\frac{1}{5} * 42340 - 2046,8}{\sqrt{\left(\frac{1}{5} * 11785 - 566,4\right) \left(\frac{1}{5} * 152900 - 7396\right)}} \approx 0,99$$

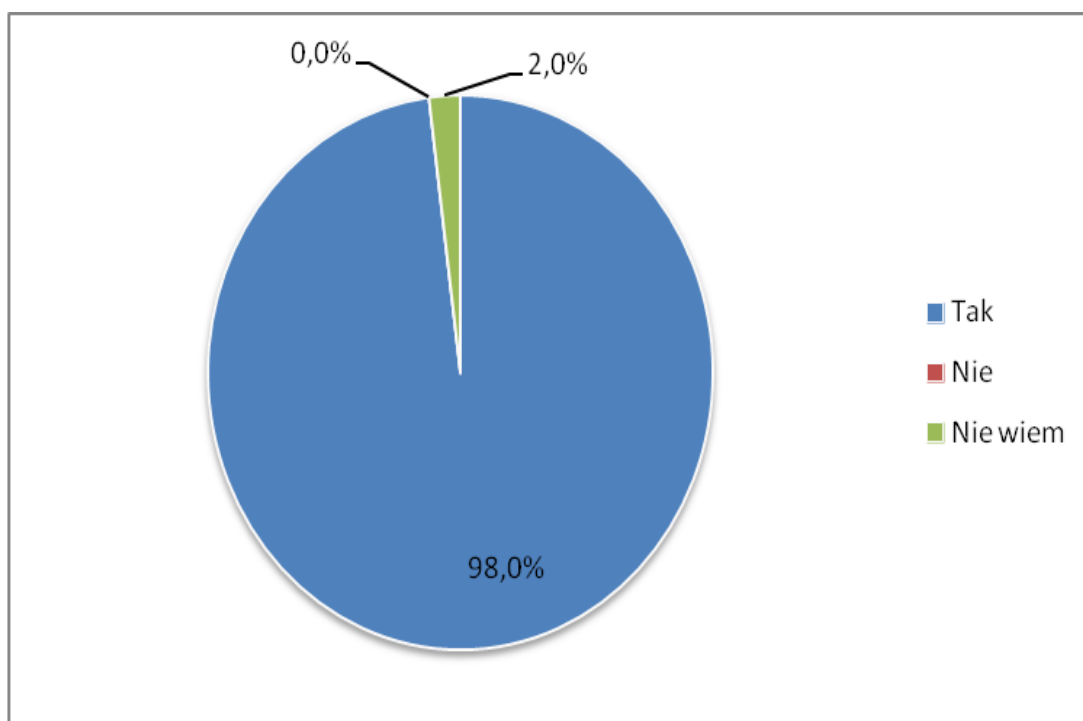
W przypadku drugiego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono respondentów obu grup badawczych o udzielenie odpowiedzi na kolejne, trzecie pytanie (zał.1): *Czy uważa Pan/Pani, że odpowiedni system zarządzania informacją umożliwi ochronę przetwarzanych danych przez instytucje, w której Pan/Pani pracuje?* Uczestnikom zaproponowano trzy warianty odpowiedzi, a mianowicie tak, nie bądź nie wiem.

Ogólny rozkład odpowiedzi został zaprezentowany na wykresie 4.5., z którego wynika, iż respondenci uważają, że odpowiedni system zarządzania informacji umożliwia ochronę przetwarzanych danych przez instytucje, w których pracują. Dowodem tego jest procentowy udział odpowiedzi wśród respondentów kształtujący się na poziomie 98%, czyli 538 wskazań.

Pozostała część ankietowanych, czyli 2% w 11 wskazaniach nie znalazła odpowiedzi na zadane pytanie. Szczegółowy rozkład odpowiedzi całej próby badawczej prezentuje wykres 4.5.

Wykres 4.5. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacji na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.



Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani należący do grupy I, z możliwych zaproponowanych odpowiedzi w całości, czyli 100% odpowiedzi wypowiedzieli się, że odpowiedni system zarządzania informacji umożliwia ochronę przetwarzanych danych przez instytucje, w których pracują.

Bardzo podobnie odpowiedzi rozłożyły się w II grupie. Zdecydowana większość próby 538 odpowiedzi uznała, że odpowiedni system zarządzania informacji umożliwia ochronę przetwarzanych danych przez instytucje, w których pracują,

o czym świadczy 98% wskazań tej odpowiedzi. Tylko 11 wskazań, co dało 2% odpowiedzi ogółu wskazało na odpowiedź nie wiem.

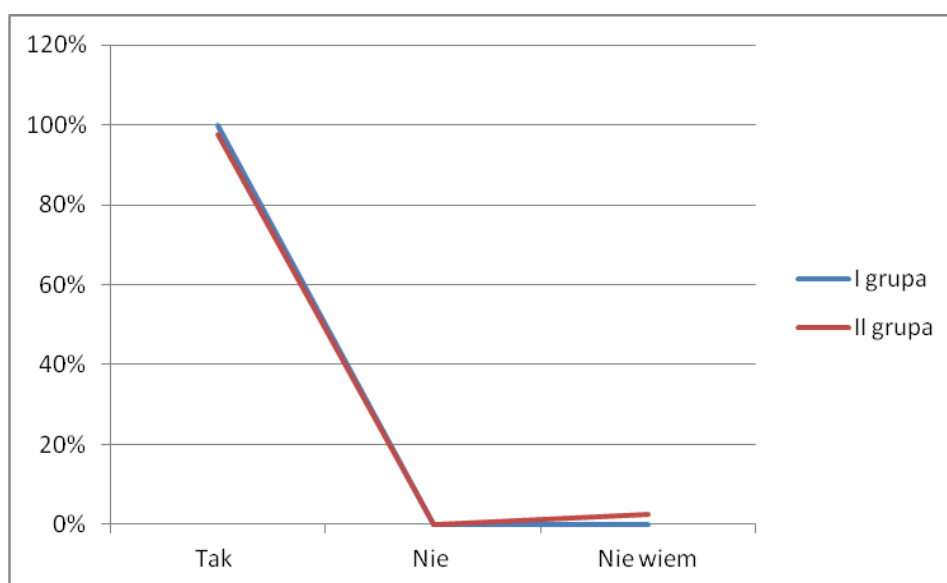
Tabela 4.5. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacją na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	119	100	419	97,5	538	98
Nie	0	0	0	0	0	0
Nie wiem	0	0	11	2,5	11	2
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zobrazowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.6.

Wykres 4.6. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacją na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.



Źródło: opracowanie własne.

Powyższy wykres obrazuje zbieżność wynikającą z udzielonych odpowiedzi przez respondentów obu grup badawczych. W celu wykazania zależności wzajemnego wpływu wyników, mianowicie oddziaływania przynależności oraz wskazań wykonano test współczynnikiem korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.6. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacją na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	119	419	14161	175561	49861
Nie	0	0	0	0	0
Nie wiem	0	11	0	121	0
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 119	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 14161	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 175682	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 49861
$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66$ $\bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33$ $x^2 \approx 1572,91$ $y^2 \approx 20543,48$					

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}}$$

$$= \frac{\frac{1}{3} * 49861 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 14161 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 175682 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

W przypadku trzeciego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

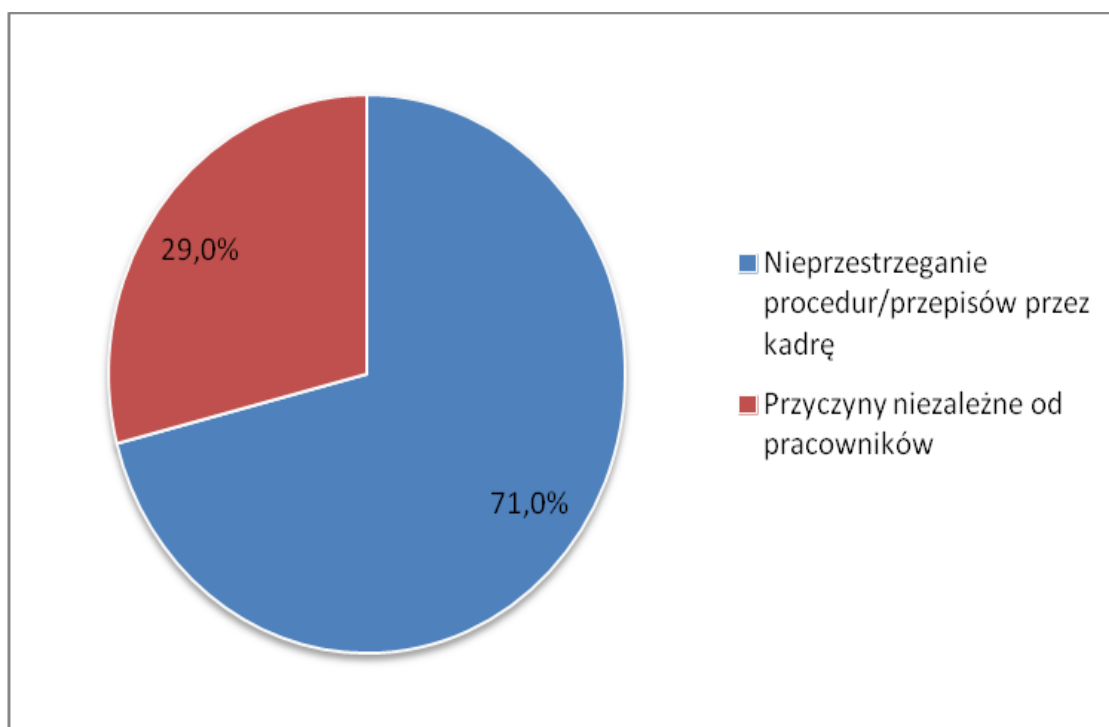
W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie czwarte (zał.1): *Co Pan/Pani zdaniem jest naj-*

większym źródłem zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS? Respondenci mieli do wyboru dwa warianty odpowiedzi, jednokrotnego wyboru.

Ogólny rozkład odpowiedzi został przedstawiony na wykresie 4.7. Wykres ten obrazuje, iż zdaniem respondentów największym źródłem zagrożenia informacji gromadzonych przez ośrodki pomocy jest nieprzestrzeganie procedur, przepisów przez kadrę pracowników ośrodka, o czym świadczy procentowy udział odpowiedzi wśród całej próby badawczej kształtujący się na poziomie 71%, czyli 389 wskazań. Pozostała część osób biorących udział w badaniu zadeklarowała, że największym źródłem zagrożenia informacji gromadzonych przez ośrodki pomocy są to przyczyny niezależne od pracowników. Było to 29%, na co składa się 163 wskazania.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi został zobrazowany w tabeli 4.7.

Wykres 4.7. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS.



Źródło: opracowanie własne.

Respondenci należący do grupy I w znaczącej części wskazywali na pierwszy wariant odpowiedzi zaznaczając nieprzestrzeganie procedur i przepisów, który stanowił 59% wskazań. Natomiast 41% wybrało wariant drugi wskazując na przyczyny niezależne od pracowników. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został zaprezentowany w tabeli 4.7.

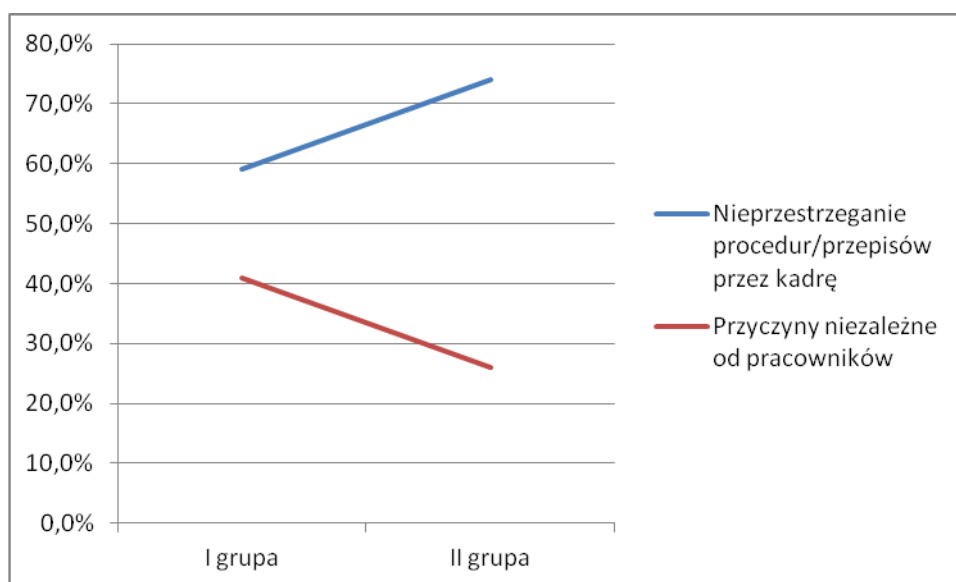
Tabela 4.7. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Nieprzestrzeganie procedur/przepisów przez kadre	70	59	319	74	389	71
Przyczyny niezależne od pracowników	49	41	111	26	160	29
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zobrazowania uzyskanych rozkładów udzielonych wskazań obu grup, wyniki zobrazowano na wykresie 4.8.

Wykres 4.8. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS.



Źródło: opracowanie własne.

Przedstawiony powyżej rysunek potwierdza rozbieżności wynikające z udzielonych odpowiedzi przez respondentów grup badawczych. Dla zbadania jak istotny

jest wzajemny wpływ wyników, czyli jak oddziałują na siebie przynależność w danej grupie a wskazana odpowiedź. W celu wykazania tych zależności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.8. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Nieprzestrzeganie procedur/przepisów przez kadre	70	316	4900	99856	22120
Przyczyny niezależne od pracowników	49	114	2401	12996	5586
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i = 119$	$\sum_{i=3}^n y_i = 430$	$\sum_{i=3}^n x_i^2 = 7301$	$\sum_{i=3}^n y_i^2 = 112852$	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i = 27706$
$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i = \frac{1}{2} * 119 \approx 59,5 \quad x^2 \approx 3540,25 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i = \frac{1}{2} * 430 \approx 215 \quad y^2 \approx 46225$					

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{2} * 27706 - 12792,5}{\sqrt{(\frac{1}{2} * 7301 - 3540,25)(\frac{1}{2} * 112852 - 46225)}} = 1$$

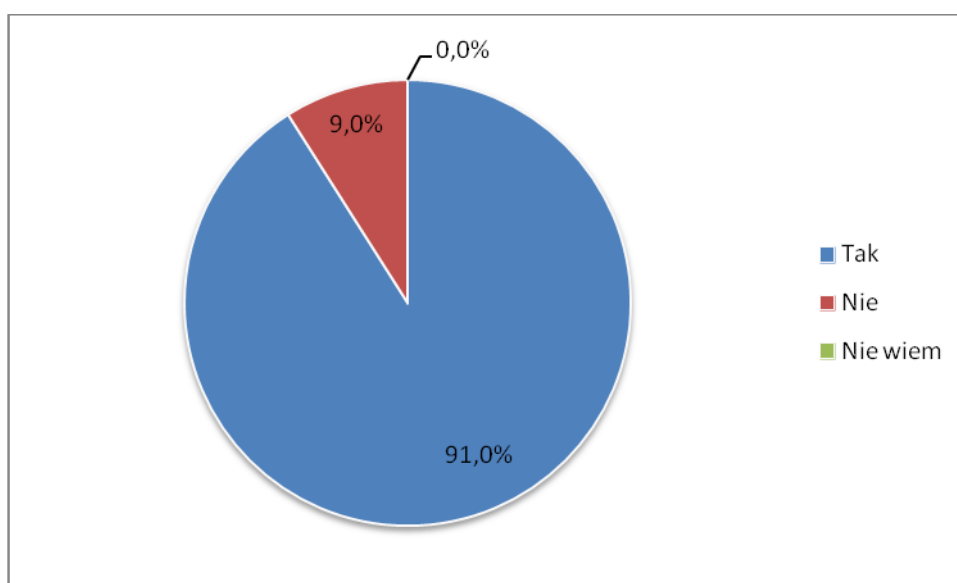
W przypadku pytania czwartego, wynik korelacji Pearsona wynosi 1. Świadczy to o korelacji dodatniej o bardzo silnej zależności. Świadczy to o tym, iż wzrost wartości w udzielonych odpowiedziach jednej z grup powoduje wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie piąte (zał.1): *Czy przestrzeganie obowiązujących procedur, regulaminów, instytucji dotyczących bezpieczeństwa wymiany informacji sprawia Pani/Panu trudność?* Respondenci z trzech zaproponowanych odpowiedzi

mogli wybrać tylko jedną odpowiedź, tak, nie bądź nie wiem, co łącznie umożliwiło na uzyskanie 549 wskazań obu grup.

Ogólny rozkład odpowiedzi został zobrazowany na wykresie 4.9. Analizując dane, można stwierdzić, że większość próby badawczej ma problem z przestrzeganiem obowiązujących regulaminów dotyczących bezpieczeństwa informacji, czego dowodem jest procentowy udział tych odpowiedzi wybieranych wśród respondentów kształtujący się na poziomie 91%, na co składa się 500 wskazań. Pozostała część ankietowanych, czyli 9% całej próby badawczej zadeklarowała się, że nie ma problemu z przestrzeganiem obowiązujących regulaminów dotyczących bezpieczeństwa informacji. Odpowiedzi nie wiem nie wskazał żaden z respondentów. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został ukazany w tabeli 4.9.

Wykres 4.9. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji.



Źródło: opracowanie własne.

W pierwszej grupie badanych, odpowiedź tak, a dokładniej stwierdzenie, że przestrzeganie obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa informacji sprawia trudność uzyskała 84% i 100 wskazań. Natomiast drugi wariant, negujący trudność w związku z przestrzeganiem procedur dotyczących bezpieczeństwa wymiany informacji uzyskał zaledwie 16%, co przekłada się na 19 wskazań respondentów danej grupy. Odpowiedzi nie wiem nie wskazał żaden z respondentów.

W drugiej grupie respondentów odpowiedzi rozłożyły się bardzo podobnie. Pierwszą możliwość wariantu odpowiedzi wskazało 93%, co stanowiło 400 osób, natomiast wariant drugi wskazało 7% respondentów, co przełożyło się na 30 głosów. Odpowiedzi nie wiem nie wskazał żaden z respondentów. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został ukazany na tabeli 4.9.

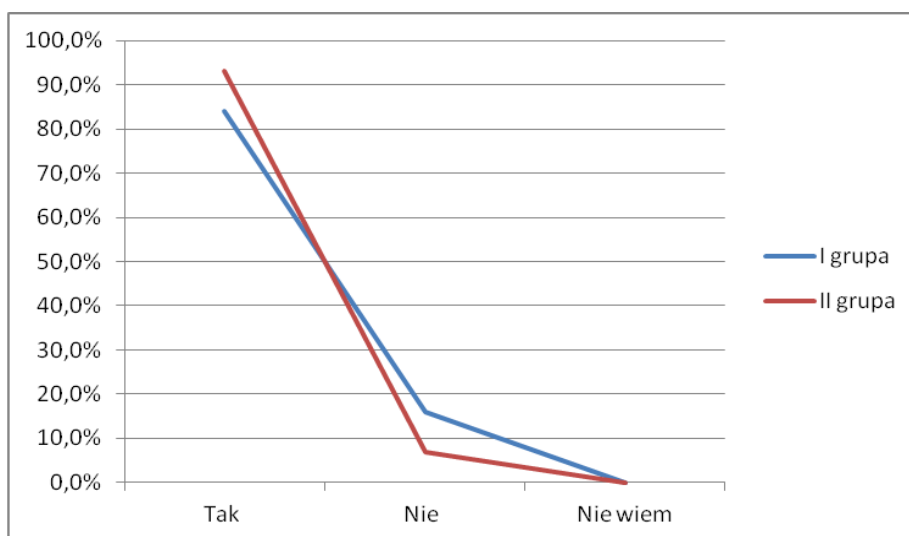
Tabela 4.9. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	100	84	400	93	500	91
Nie	19	16	30	7	49	9
Nie wiem	0	0	0	0	0	0
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zaprezentowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.10.

Wykres 4.10. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji.



Źródło: opracowanie własne.

Powyższy wykres obrazuje zbieżność wynikającą z udzielonych odpowiedzi przez respondentów obu grup badawczych. W celu wykazania zależności wzajemnego wpływu wyników, mianowicie oddziaływania przynależności oraz wskazań wykonano test współczynnikiem korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.10. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	100	400	10000	160000	40000
Nie	19	30	361	900	570
Nie wiem	0	0	0	0	0
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i = 119$	$\sum_{i=3}^n y_i = 430$	$\sum_{i=3}^n x_i^2 = 10361$	$\sum_{i=3}^n y_i^2 = 160900$	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i = 40570$

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$$

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 40570 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 10361 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 160900 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

W przypadku piątego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

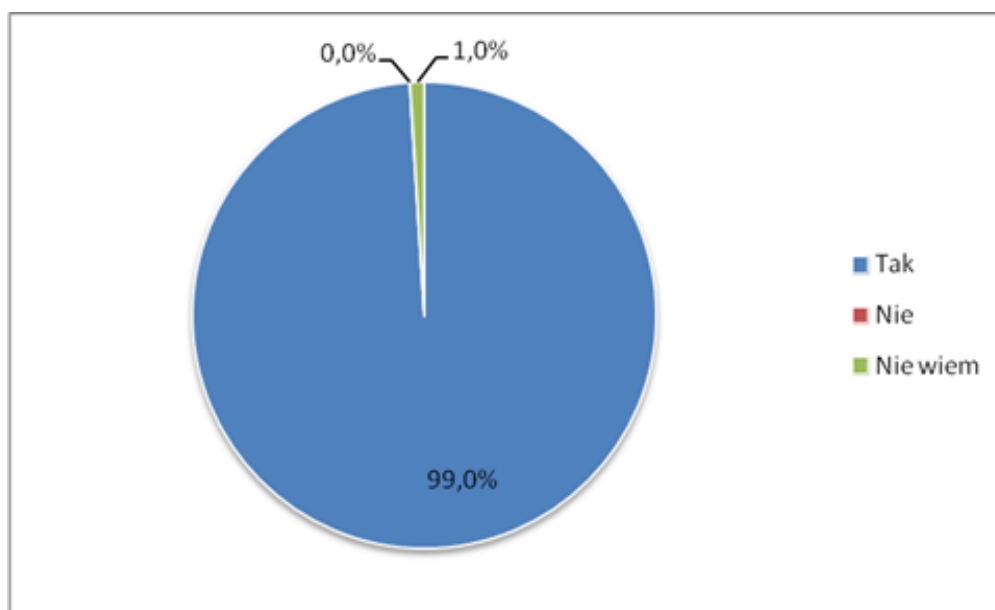
W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie szóste (zał.1): *Czy uważa Pan/Pani, że właściwe ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne*

dla ochrony informacji w instytucji w której Pan/Pani pracuje? Uczestnikom zaproponowano trzy warianty odpowiedzi, a mianowicie tak, nie lub nie wiem.

Ogólny rozkład odpowiedzi został zawarty w poniższym wykresie 4.11, z którego wynika, iż właściwe ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji w instytucji. Dowodem tego jest procentowy udział odpowiedzi wśród respondentów kształtujący się na poziomie 99%, czyli 546 wskazań.

Reszta ankietowanych uznała, że egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji nie jest niezbędne dla ochrony informacji w instytucji co potwierdza jedynie 1% badanych w 3 wskazaniach. Odpowiedzi nie wiem nie wskazał żaden z respondentów. Szczegółowy rozkład odpowiedzi respondentów został ukazany w wykresie 4.11.

Wykres 4.11. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji.



Źródło: opracowanie własne.

Badani należący do pierwszej grupy w 100%, czyli 119 wskazań wybrali wariant potwierdzający tezę, iż właściwe ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji w instytucji. Odpowiedzi nie oraz nie wiem nie wskazał żaden z respondentów.

Bardzo podobny rozkład wyników ukształtował się w drugiej grupie respondentów. Prawie wszyscy ankietowani wybrali pierwszy wariant odpowiedzi 99%,

składa się na nie 427 wskazań. Odpowiedzi nie, nie wskazał żaden z respondentów. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został zaprezentowany w tabeli 4.11.

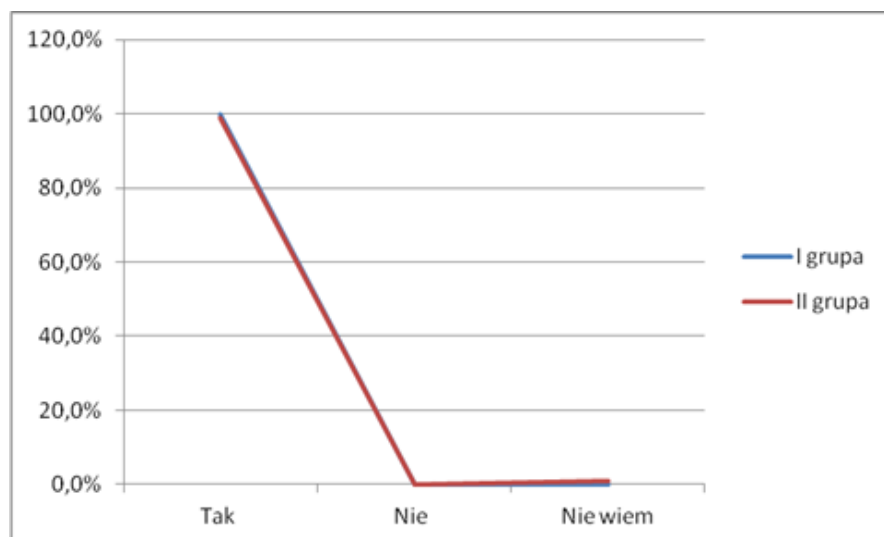
Tabela 4.11. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	119	100	427	99	546	99
Nie	0	0	0	0	0	0
Nie wiem	0	0	3	1	3	1
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zaprezentowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zobrazowano na wykresie 4.12.

Wykres 4.12. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji.



Źródło: opracowanie własne.

Powyższy wykres ukazuje zbieżność wynikającą z udzielonych odpowiedzi przez ankietowanych obu grup badawczych. W celu wykazania zależności wzajemnego wpływu wyników, a mianowicie oddziaływania przynależności i wskazań wykonano test współczynnikiem korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.12. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	119	427	14161	182329	50813
Nie	0	0	0	0	0
Nie wiem	0	3	0	9	0
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 119	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 14161	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 182338	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 50813

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$$

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i y_i - x y}{\sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i^2 - x^2\right) \left(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i^2 - y^2\right)}} = \frac{\frac{1}{3} * 50813 - 5684,46}{\sqrt{\left(\frac{1}{3} * 14161 - 1572,91\right) \left(\frac{1}{3} * 182338 - 20543,48\right)}} \approx 0,99$$

Powyższy wykres ukazuje zbieżność wynikającą z udzielonych odpowiedzi przez ankietowanych obu grup badawczych. W celu wykazania zależności wzajemnego wpływu wyników, a mianowicie oddziaływania przynależności i wskazań wykonano test współczynnikiem korelacji liniowej r-Pearsona.

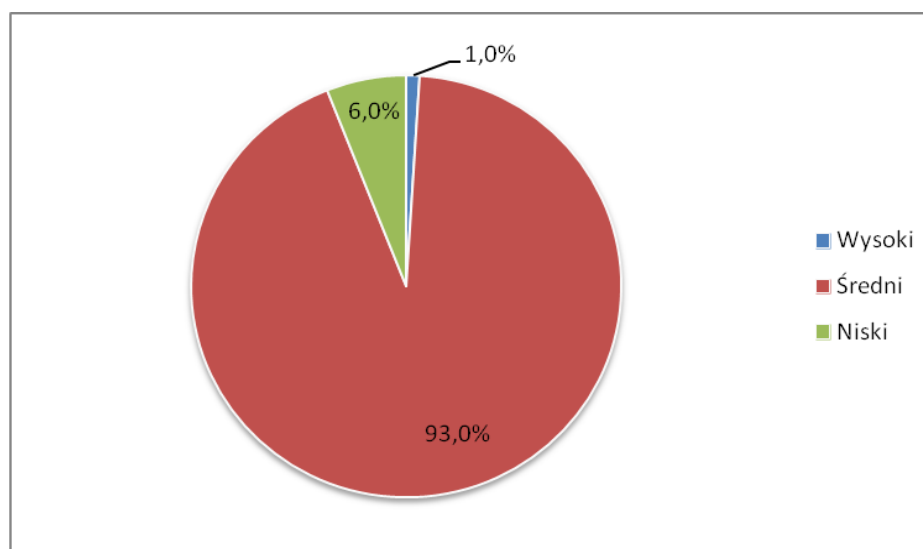
W przypadku szóstego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych

o udzielenie odpowiedzi na pytanie siódme (zał.1): *Jak Pani/Pan ocenia poziom bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia?* Uczestnikom zaproponowano trzy warianty odpowiedzi, a mianowicie wysoki, średni lub niski.

Ogólny rozkład odpowiedzi został ujęty na wykresie 4.13. Analizując dane, można stwierdzić, iż większość próby badawczej opowiedziało się za średnią oceną poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia, dowodem czego jest procentowy udział odpowiedzi wśród ankietowanych kształtujący się na poziomie 93%, na co składa się 511 wskazań. Reszta część ankietowanych czyli 6%, czyli 33 wskazała, że poziom bezpieczeństwa wymiany informacji jest niski jedynie 1%, czyli 5 wskazań otrzymała odpowiedź wskazująca na wysoki poziom bezpieczeństwa wymiany informacji. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został ukazany w tabeli 4.13.

Wykres 4.13. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia.



Źródło: opracowanie własne.

W pierwszej grupie badanych wariant odpowiedzi "średni" uzyskał aż 84%, co przekłada się na 100 wskazań respondentów danej grupy. Jedynie 16%, czyli 19 wskazań uzyskał wariant dotyczący niskiej ochrony danych. Odpowiedzi "wysoki" nie zaznaczył żaden z respondentów.

W drugiej grupie respondentów, odpowiedzi na dane pytanie wykazały znaczącą zbieżność, czyli wariant średniej ochrony wybrało 93%, co przekłada się na 511

wskazań, wariant niskiej ochrony 6%, czyli 33 wskazania oraz odpowiedź wskazującą na wysoką ochronę wybrało 1%, czyli 5 wskazań. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został zaprezentowany poniżej w tabeli 4.13.

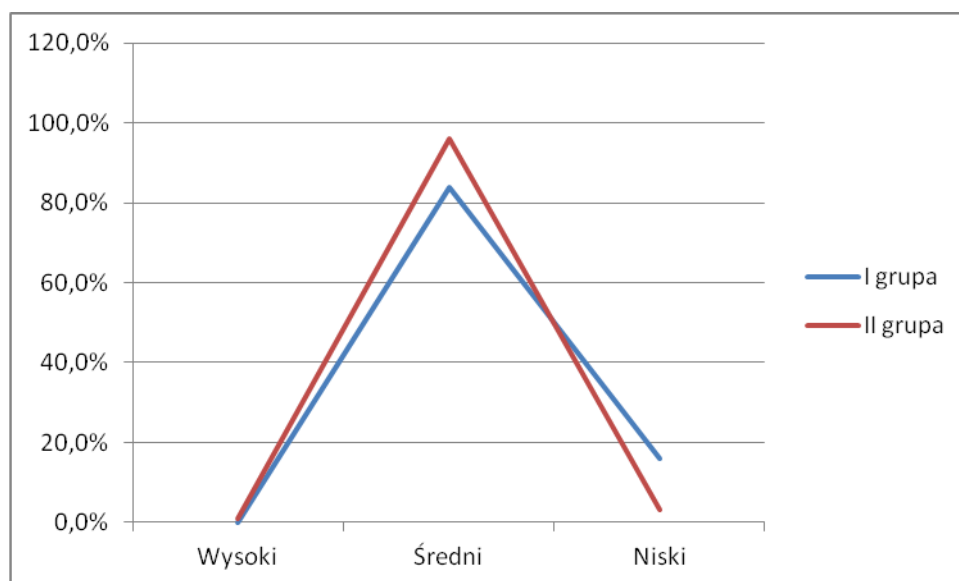
Tabela 4.13. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Wysoki	0	0	5	1	5	1
Średni	100	84	411	96	511	93
Niski	19	16	14	3	33	6
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu lepszego zobrazowania uzyskanych rozkładów odpowiedzi udzielonych przez obie grupy respondentów, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.14.

Wykres 4.14. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia.



Źródło: opracowanie własne.

Powyższy wykres wskazuje na stosunkowo niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich respondentów odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnikiem korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.14. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Wysoki	0	5	0	25	0
Średni	100	411	10000	168921	41100
Niski	19	14	361	196	266
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 119	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 10361	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 169142	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 41366
$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$					

Źródło: opracowanie własne.

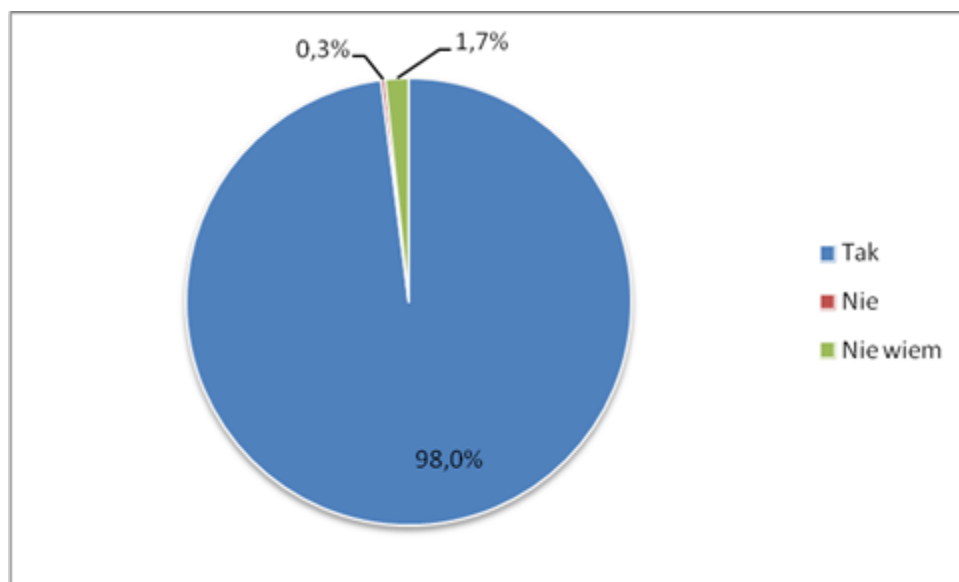
$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{\left(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i^2 - \bar{x}^2\right) \left(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i^2 - \bar{y}^2\right)}} = \frac{\frac{1}{3} * 41366 - 5684,46}{\sqrt{\left(\frac{1}{3} * 10361 - 1572,91\right) \left(\frac{1}{3} * 169142 - 20543,48\right)}} \approx 0,98$$

W przypadku siódmego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,98 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie ósme (zał.1): *Czy uważa Pani/Pan, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien należycie ją chronić?* Uczestnikom zaproponowano trzy warianty odpowiedzi, a mianowicie tak, nie lub nie wiem, co przełożyło się na uzyskanie 549

wskazań. Ogólny rozkład odpowiedzi został zaprezentowany na wykresie 4.15, z którego wynika, iż informacja dla uczestników najistotniejszym zasobem. Dowodem tego jest procentowy udział odpowiedzi wśród respondentów kształtujący się na poziomie, 98% czyli 538 wskazań. Pozostała część ankietowanych uznała, że nie wie czy informacja jest dla ośrodka pomocy najistotniejszym zasobem odpowiedziało tak 1,7%, czyli 9 wskazań oraz reszta czyli 0,3% czyli 2 wskazania, że informacja nie jest najważniejszym zasobem. Szczegółowy rozkład odpowiedzi próby badawczej prezentuje wykres 4.15.

Wykres 4.15. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić.



Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani należący do grupy I, z możliwych zaproponowanych odpowiedzi, twierdzili, iż informacja jest najistotniejszym zasobem, świadczy o tym uzyskany wynik 99%, czyli 118 wskazań. Pozostała część respondentów udzieliła odpowiedzi, że nie wie czy informacja jest najistotniejszym zasobem 1%, czyli 1 wskazanie. Odpowiedź "nie", nie została w ogóle uwzględniona przez ankietowanych.

Podobnie odpowiedzi rozłożyły się na płaszczyźnie odpowiedzi grupy II. Zdecydowana większość uznała, że informacja jest dla ośrodka pomocy najistotniejszym zasobem, o czym świadczy 97,5% wskazań tej odpowiedzi czyli 420, wariant "nie wiem" wybrało 2% respondentów, czyli 8 wskazań z kolei odpowiedź nie wybrało

0,5% czyli 2 wskazania. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został zobrazowany na poniższej tabeli 4.15.

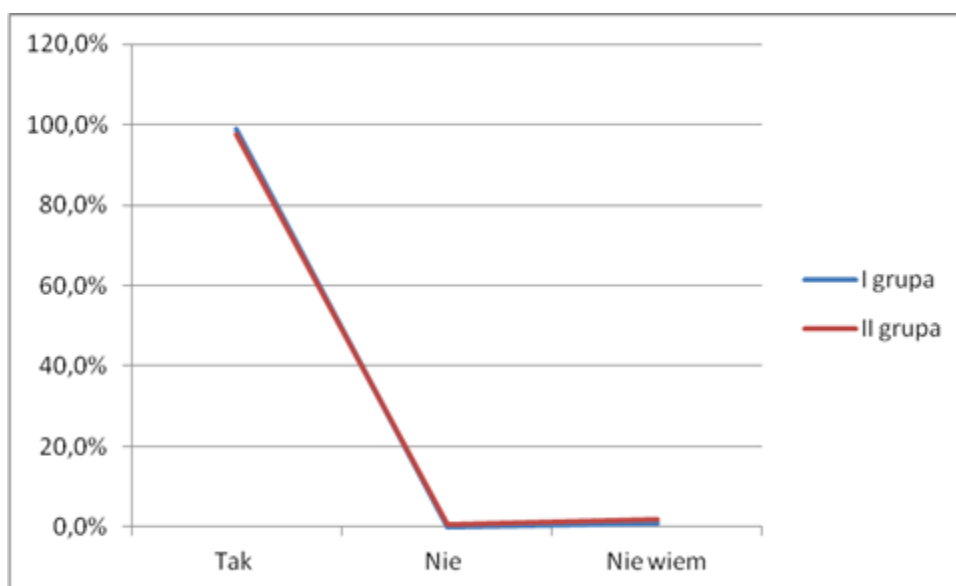
Tabela 4.15. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	118	99	420	97,5	538	98
Nie	0	0	2	0,5	2	0,3
Nie wiem	1	1	8	2	9	1,7
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu lepszego zaprezentowania uzyskanych rozkładów odpowiedzi udzielonych przez obie grupy ankietowanych, wyniki przedstawiono na wykresie 4.16.

Wykres 4.16. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany wykres wskazuje na niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich ankietowanych odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnikiem korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.16. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	118	420	13924	176400	49560
Nie	0	2	0	4	0
Nie wiem	1	8	1	64	8
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 118	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 13925	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 176468	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 49568

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$$

Źródło: opracowanie własne.

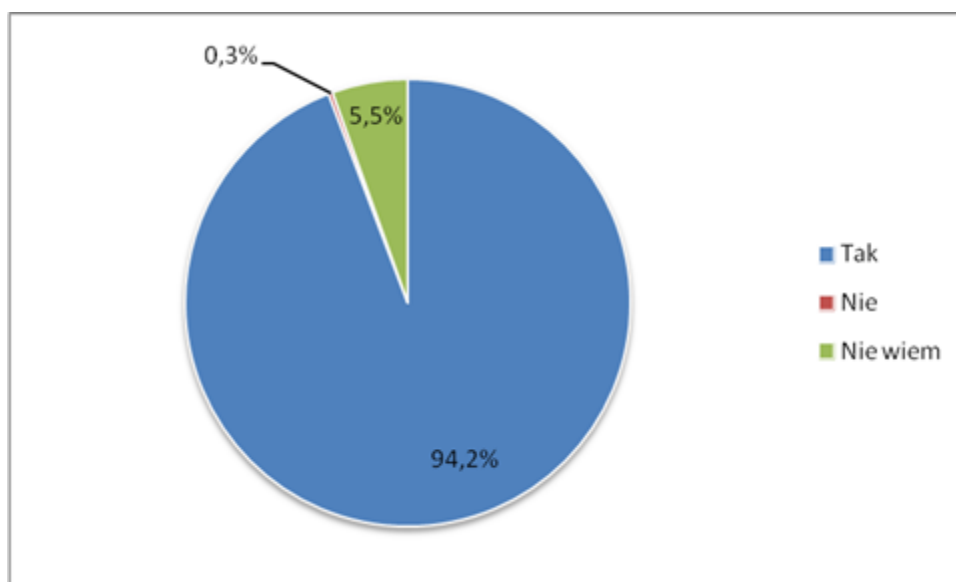
$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 49568 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 13925 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 176468 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

W przypadku ósmego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie dziewiąte (zał.1): *Czy Pani/Pana zdaniem aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać?* Uczestnikom zaproponowano trzy warianty odpowiedzi, a mianowicie tak, nie lub nie wiem, co przełożyło się na uzyskanie 549 wskazań. Ogólny rozkład odpowiedzi został zaprezentowany na wykresie 4.17, z którego wynika, że w zdecydowanej większości

ankietowani zgadzają się ze stwierdzeniem, iż aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać. Dowodem tego jest procentowy udział odpowiedzi wśród respondentów kształtujący się na poziomie 94,2%, czyli 517 wskazań. Wariant nie wiem wybrało 5,5% respondentów, czyli 30 wskazań oraz wariant nie zaledwie 0,3% ankietowanych czyli 2 wskazania. Szczegółowy rozkład odpowiedzi próby badawczej prezentuje wykres 4.17.

Wykres 4.17. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać.



Źródło: opracowanie własne.

I grupa respondentów w zdecydowanej większości, gdyż w 98% zadeklarowała się za odpowiedzią tak, o czym świadczy 117 wskazań. Odpowiedz nie, nie wybrał żaden z respondentów. Tylko 2 wskazania, czyli 2 punkty procentowe uzyskała odpowiedź nie wiem. II grupa opiniodawców podobnie jak I grupa respondentów w większości wskazała na pierwszy wariant zaproponowanych odpowiedzi, co stanowiło 93%, a mianowicie 400 wskazań. Drugi wariant odpowiedzi, czyli nie wybrało 0,5% (2 wskazania) oraz wariant nie wiem wybrało 6,5% czyli 28 wskazań. Bardziej szczegółowy rozkład udzielonych odpowiedzi przez opiniodawców został ukazany w tabeli 4.17.

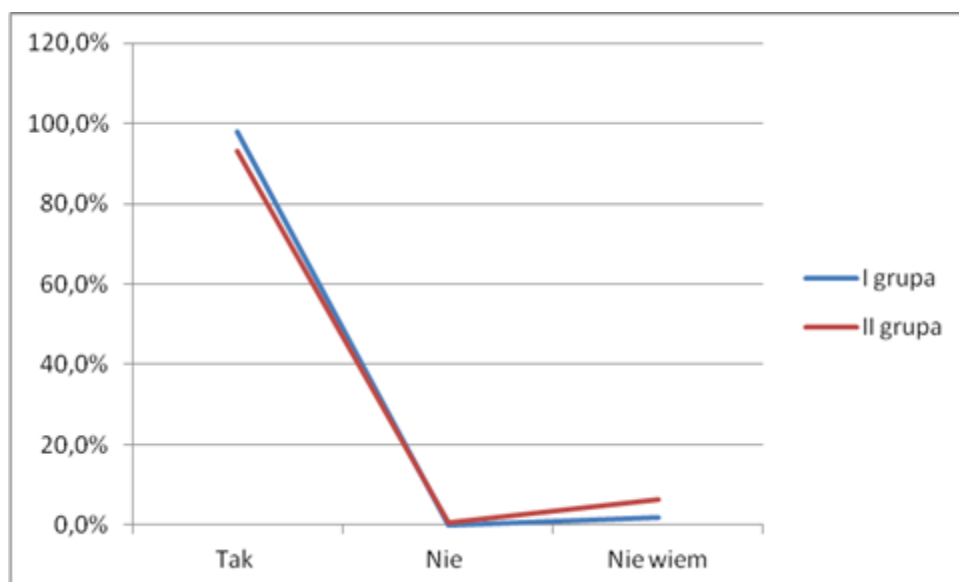
Tabela 4.17. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	117	98	400	93	517	94,2
Nie	0	0	2	0,5	2	0,3
Nie wiem	2	2	28	6,5	30	5,5
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu lepszego zobrazowania uzyskanych rozkładów odpowiedzi udzielonych przez obie grupy respondentów, wyniki przedstawiono na wykresie 4.18.

Wykres 4.18. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany, powyższy wykres wskazuje na stosunkowo niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich respondentów odpowie-

dzi. Celem zbadania teje istotności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.18. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	117	400	13689	160000	46800
Nie	0	2	0	4	0
Nie wiem	2	28	4	784	56
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i = 119$	$\sum_{i=3}^n y_i = 460$	$\sum_{i=3}^n x_i^2 = 13693$	$\sum_{i=3}^n y_i^2 = 160788$	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i = 46856$
$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$					

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 46856 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 13693 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 160788 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

W przypadku dziewiątego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

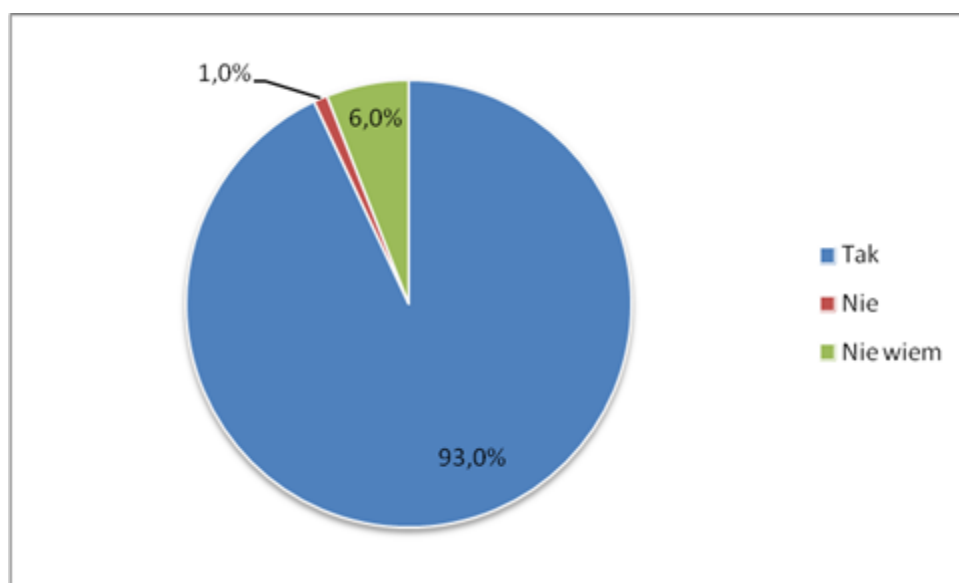
W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie dziesiąte (zał.1): *Czy uważa Pan/Pani, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących?* Respondenci z trzech zaproponowanych odpowiedzi mogli wybrać jedną odpowiedź tak, nie lub nie wiem, co łącznie umożliwiło na uzyskanie na 549 wskazań obu grup.

Ogólny rozkład odpowiedzi został ujęty na wykresie 4.19. Analizując dane, można stwierdzić, iż zdecydowana większość próby badawczej stwierdziła, że wprowadzenie jednego programu przyniosłoby korzyści, dowodem czego jest procentowy udział odpowiedzi wśród ankietowanych kształtujący się na poziomie 93%, na co składa się 509 wskazań.

Kolejna część ankietowanych, czyli 1% (5 wskazań) całej próby badawczej stwierdziła, że wprowadzenie jednego programu nie przyniesie korzyści.

Reszta respondentów, czyli 6% (35 wskazań) zadeklarowała, że nie wie czy wprowadzenie jednego programu przyniesie korzyści. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został ukazany w tabeli 4.19.

Wykres 4.19. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących.



Źródło: opracowanie własne.

W pierwszej grupie badanych, wariant odpowiedzi tak oceniający pozytywnie wprowadzenie jednego programu uzyskał 90,07% głosów, czyli 108 wskazań. Wariant drugi negatywnie oceniający potrzebę stworzenia jednego programu uzyskał 1,7%, czyli 2 wskazania. Natomiast wariant nie wiem wybrało 7,6% ankietowanych, co przełożyło się na 9 głosów. W drugiej grupie respondentów, odpowiedzi na dane pytanie wykazywały dużą zbieżność odpowiedzi w porównaniu do grupy pierwszej. Pierwszą możliwość wskazało 93,3%, co stanowiło wskazania 401 osób, wariant drugi wybrało

0,7% respondentów, co przełożyło się na 3głosy. Z kolei wariant nie wiem wybrało 6%, czyli 26 wskazań. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został zaprezentowany na poniższej tabeli 4.19.

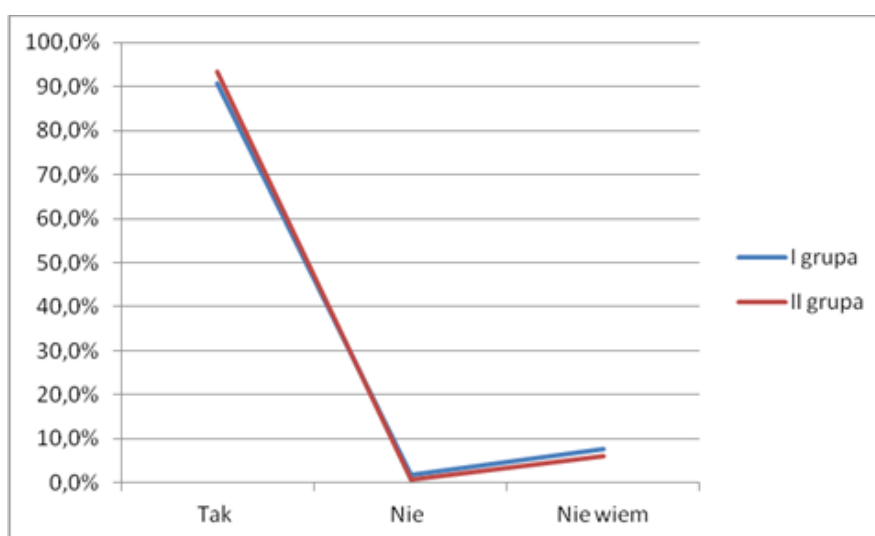
Tabela 4.19. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	108	90,7	401	93,3	509	93
Nie	2	1,7	3	0,7	5	1
Nie wiem	9	7,6	26	6	35	6
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zobrazowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.20.

Wykres 4.20. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany, powyższy wykres wskazuje na niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich respondentów odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.20. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	108	401	11664	160801	43308
Nie	2	3	4	9	6
Nie wiem	9	26	81	676	234
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 119	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 11749	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 161486	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 43548

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$$

Źródło: opracowanie własne.

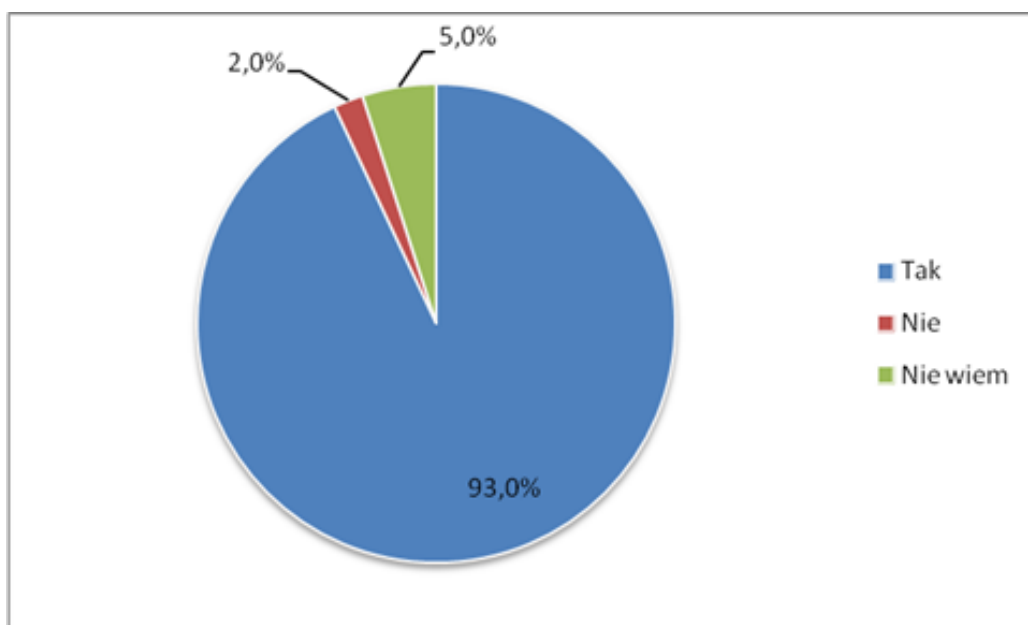
$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 43548 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 11749 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 161486 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

W przypadku dziesiątego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na pytanie jedenaste (zał.1): *Czy uważa Pani/Pan, że zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści?* Ankietowani z trzech zaproponowanych odpowiedzi mogli wybrać jedną odpowiedź tak, nie lub nie wiem, co łącznie umożliwiło na uzyskanie na 549 wskazań obu grup. Ogólny rozkład odpowiedzi został

zilustrowany na wykresie 4.21. Wynika z niego, że najczęściej wskazań otrzymała pierwsza zaproponowana możliwość wskazująca pozytywny stosunek zmiany obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi, dowodem tego jest procentowy udział kształtujący się na poziomie 93%, co stanowi 510 wskazań respondentów obu grup. Kolejna część ankietowanych, czyli 2% (9 wskazań) całej próby badawczej stwierdziła, że zmiana obiegu informacji nie przyniesie korzyści. Reszta respondentów, czyli 5% (30 wskazań) zadeklarowała, że nie wie czy zmiana obiegu informacji przyniesie korzyści. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został ukazany na wykresie 4.21.

Wykres 4.21. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści.



Źródło: opracowanie własne.

I grupa respondentów w zdecydowanej większości, gdyż w 84% zadeklarowała się za odpowiedzią tak, o czym świadczy 100 wskazań. Stosunek negatywny wybierając odpowiedź nie miało 3% respondentów, czyli 4 wskazania. Kolejno 15 wskazań, czyli 13 punkty procentowe uzyskała odpowiedź "nie wiem".

II grupa opiniodawców podobnie jak I grupa respondentów w większości wskazała na pierwszy wariant zaproponowanych odpowiedzi, co stanowiło 95%, a mianowicie 410 wskazań. Drugi wariant odpowiedzi, czyli nie wybrało 1% (5 wska-

zań) oraz wariant nie wiem wybrało 4%, czyli 15 wskazań. Bardziej szczegółowy rozkład udzielonych odpowiedzi przez opiniodawców został ukazany w tabeli 4.21.

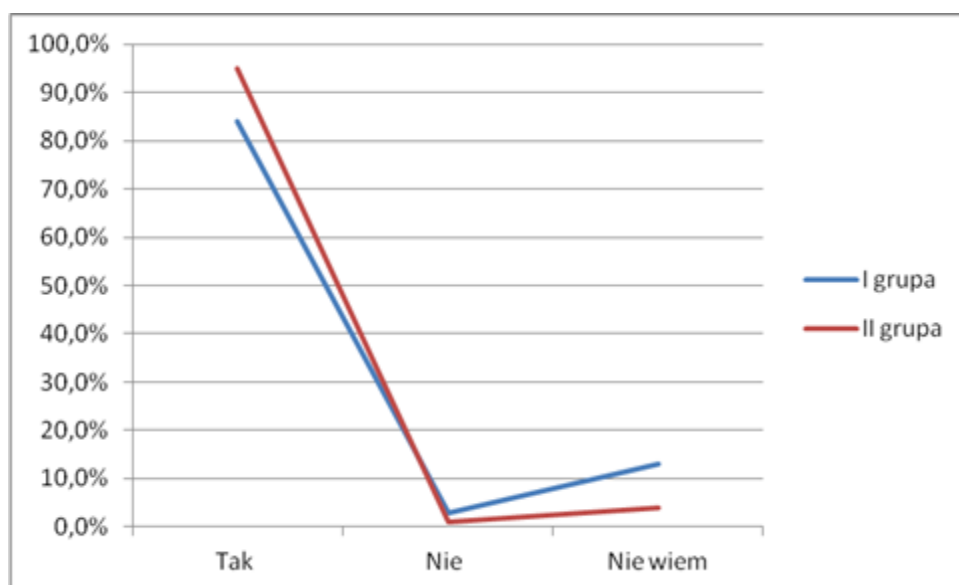
Tabela 4.21. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	100	84	410	95	510	93
Nie	4	3	5	1	9	2
Nie wiem	15	13	15	4	30	5
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zobrazowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.22.

Wykres 4.22. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany, powyższy wykres wskazuje na niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich respondentów odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.22. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	102	410	10404	168100	41820
Nie	2	5	4	25	10
Nie wiem	15	15	225	225	225
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i = 119$	$\sum_{i=3}^n y_i = 430$	$\sum_{i=3}^n x_i^2 = 10633$	$\sum_{i=3}^n y_i^2 = 168350$	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i = 42055$

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$$

Źródło: opracowanie własne.

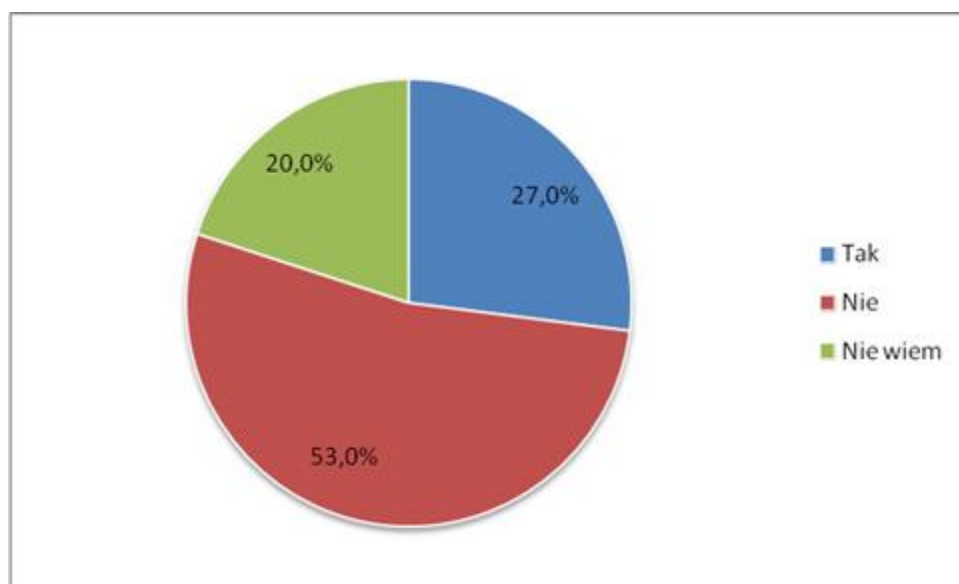
$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=n}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 42055 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 10633 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 168350 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

W przypadku jedenastego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na kolejne, dwunaste pytanie (zał.1): *Czy uważa Pani/Pan, że uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie?* Uczestnikom zaproponowano trzy warianty odpowiedzi, a mianowicie tak, nie bądź nie wiem, co łącznie umożliwiło na 549 wskazań obu grup.

Ogólny rozkład odpowiedzi został ujęty na wykresie 4.23. Analizując dane, można stwierdzić, iż większość próby badawczej stwierdziło, że uzyskiwanie zaświadczeń od klientów nie przebiega sprawnie, czego dowodem jest procentowy udział negatywnych odpowiedzi wśród ankietowanych kształtujący się na poziomie 53% na co składa się 291 wskazań. Kolejna część ankietowanych, a dokładniej 27% (148 wskazań) całej próby badawczej zadeklarowała się, na zaznaczenie pozytywnego wariantu potwierdzającego, że pozyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie. Reszta część ankietowanych, a dokładniej 20%, czyli 112 wskazań całej próby badawczej zaznaczyła odpowiedź nie wiem. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został ukazany w tabeli 4.23.

Wykres 4.23. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.



Źródło: opracowanie własne.

W pierwszej grupie badanych, odpowiedź nie, a dokładniej potwierdzenie, że pozyskiwanie zaświadczeń nie przebiega sprawnie uzyskał 59,7% głosów i 71 wskazań. Z kolei wariant tak, czyli potwierdzający, że zaświadczenia pozyskuje się sprawnie zaznaczyło 22,7% respondentów, czyli 27 wskazań. Odpowiedź nie wiem zaznaczyło 17,6%, czyli 21 wskazań. W drugiej grupie respondentów, odpowiedzi na dane pytanie wykazywały niewielkie różnice w porównaniu do grupy pierwszej. Odpowiedź nie zaznaczyło 53% ankietowanych, czyli 291 wskazań. Odpowiedź tak zaznaczyło 27% ankietowanych, co stanowiło 148 wskazań oraz odpowiedź nie wiem

wskazało 20%, czyli 112 osób. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został zaprezentowany na poniższej tabeli 4.23.

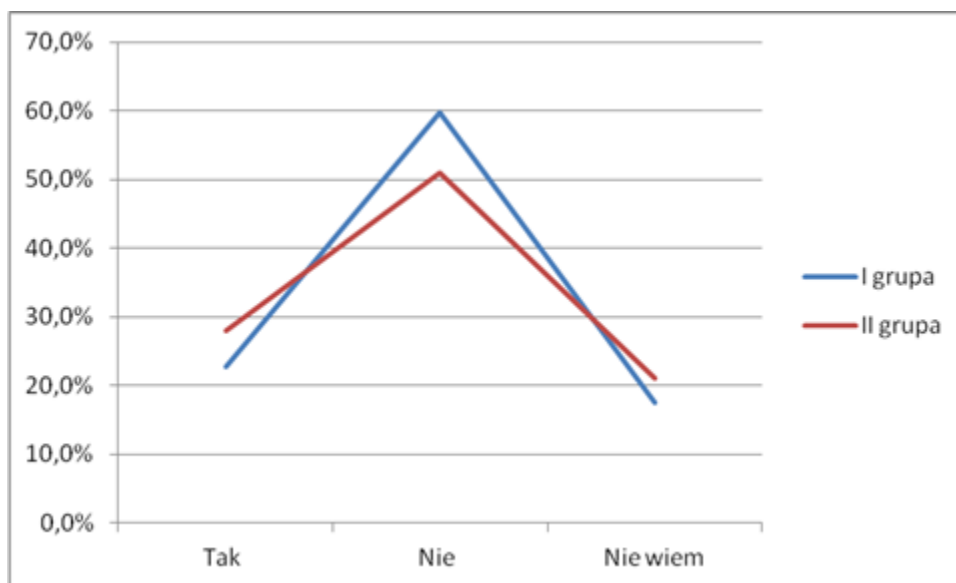
Tabela 4.23. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	27	22,7	119	28	148	27
Nie	71	59,7	220	51	291	53
Nie wiem	21	17,6	91	21	112	20
Ogółem	119	100	430	100	551	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zobrazowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 4.24.

Wykres 4.24. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany, powyższy wykres wskazuje na niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich respondentów odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.24. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	27	119	729	14161	3213
Nie	71	220	5041	48400	15620
Nie wiem	21	91	441	8281	1911
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 119	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 6211	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 77053	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 20744

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad \bar{x}^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad \bar{y}^2 \approx 20543,48$$

Źródło: opracowanie własne.

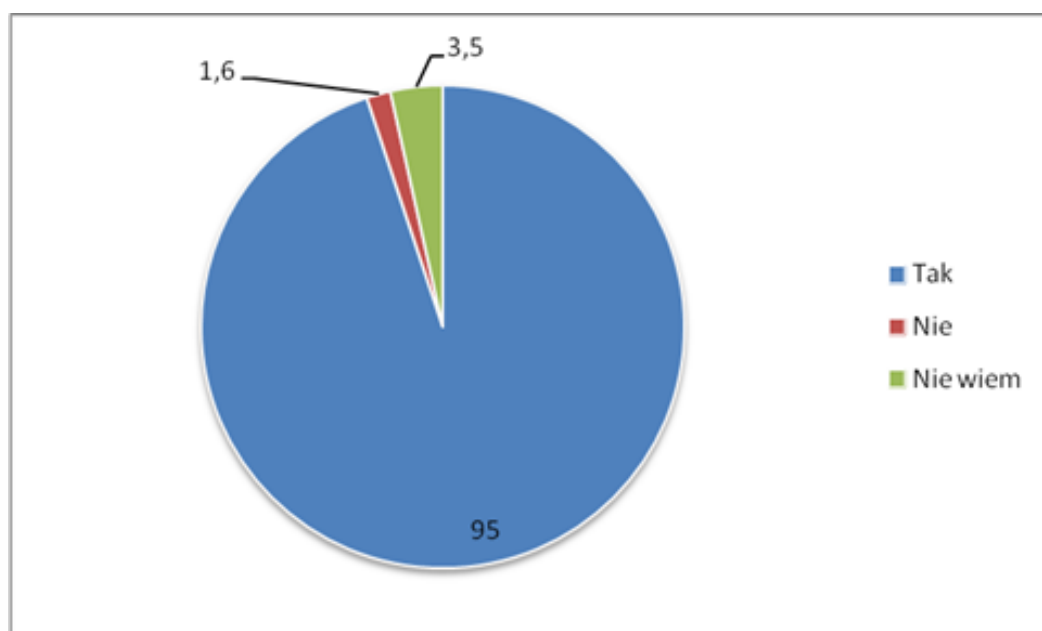
$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 20744 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 6211 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 77053 - 20543,48)}} \approx 0,76$$

W przypadku dwunastego pytania pomiędzy grupami występuje dość silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,76 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

W ramach przeprowadzonych badań empirycznych poproszono ankietowanych o udzielenie odpowiedzi na kolejne, trzynaste pytanie (zał.1): *Czy uważa Pani/Pan, że bezpośrednio zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji?* Uczestnikom zaproponowano trzy warianty odpowiedzi, a mianowicie tak, nie bądź nie wiem, co łącznie umożliwiło na 549 wskazań obu grup.

Ogólny rozkład odpowiedzi został przedstawiony na wykresie 4.25. Wykres ten obrazuje, iż wskazanie respondentów względem bezpośredniego zwracania się o dokumenty dotyczących klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców odnosi się do pozytywnej oceny, o czym świadczy procentowy udział odpowiedzi wśród próby badawczej kształtujący się na poziomie 95%, czyli 521 wskazań. Negatywna ocenę zaznaczyło 1,6% uczestników, czyli 9 wskazań. Pozostała część osób biorących udział w badaniu zadeklarowała się do odpowiedzi nie wiem. Było to 3,5%, na co składa się 19 wskazań. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został przedstawiony na wykresie 4.25.

Wykres 4.25. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy bezpośrednie zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.



Źródło: opracowanie własne.

Respondenci należący do grupy pierwszej w większości wskazywali na pierwszy pozytywny wariant odpowiedzi, który stanowił 92,4% wskazań, a 0,8% zadeklarowało negatywną ocenę względem bezpośredniego zwracania się o dokumenty do instytucji i pracodawców. Odpowiedź nie wiem zaznaczyło 6,7%, czyli 8 wskazań.

Druga grupa ankietowanych odpowiadała bardzo podobnie jak w grupie pierwszej. Najczęściej wskazywana była pierwsza pozytywna odpowiedź, która stanowiła 95%, na co złożyło się wskazanie 521 respondentów, odpowiedź negatywną zaznaczyło jedynie 1,6% respondentów, na co składa się 9 wskazań. Natomiast odpowiedź nie

wiem zaznaczyło 3,5%, czyli 19 wskazań. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został ujęty w tabeli 4.25.

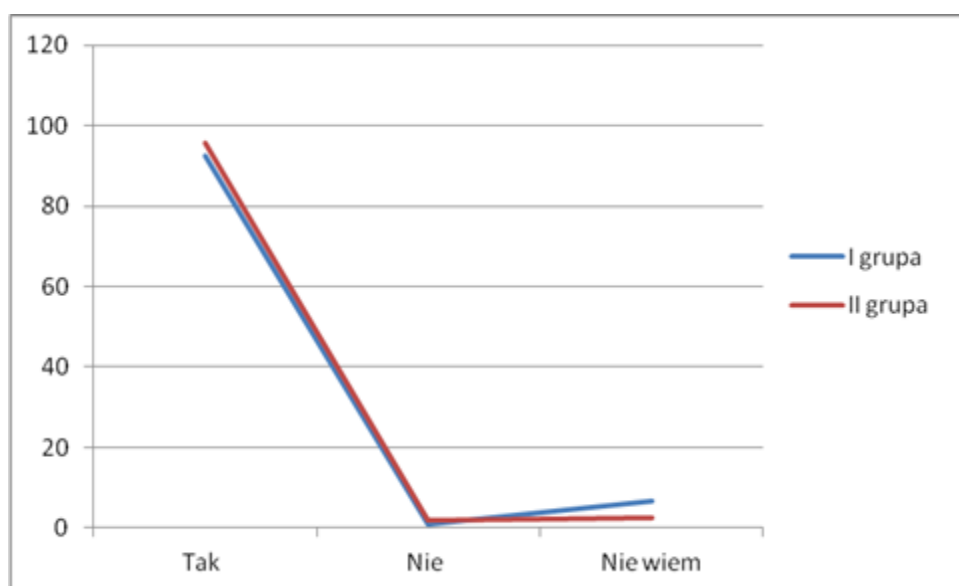
Tabela 4.25. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy bezpośrednio zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)		II Grupa (kadra wykonawcza)		Ogółem	
	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)	Struktura liczbowa	Struktura procentowa (%)
Tak	110	92,4	411	95,6	521	95
Nie	1	0,8	8	1,9	9	1,6
Nie wiem	8	6,7	11	2,6	19	3,5
Ogółem	119	100	430	100	549	100

Źródło: opracowanie własne.

W celu dokładniejszego zaprezentowania uzyskanych rozkładów udzielonych odpowiedzi z obu grup, wyniki zaprezentowano na wykresie 30.

Wykres 4.26. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny, czy bezpośrednio zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.



Źródło: opracowanie własne.

Zaprezentowany, powyższy wykres wskazuje na niewielkie rozbieżności, które wynikają z udzielonych przez wszystkich respondentów odpowiedzi. W celu zbadania tejże istotności wykonano test współczynnika korelacji liniowej r-Pearsona.

Tabela 4.26. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny, czy bezpośrednio zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.

Odpowiedzi	I Grupa (kadra kierownicza)	II grupa (kadra wykonawcza)	Ogółem		
	x_i	y_i	x_i^2	y_i^2	$x_i * y_i$
Tak	110	411	12100	168921	45210
Nie	1	8	1	64	8
Nie wiem	8	11	64	121	88
Ogółem	$\sum_{i=3}^n x_i =$ 119	$\sum_{i=3}^n y_i =$ 430	$\sum_{i=3}^n x_i^2 =$ 121165	$\sum_{i=3}^n y_i^2 =$ 169106	$\sum_{i=3}^n x_i * y_i =$ 45306
$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i = \frac{1}{3} * 119 \approx 39,66 \quad x^2 \approx 1572,91 \quad \bar{y} = \frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i = \frac{1}{3} * 430 \approx 143,33 \quad y^2 \approx 20543,48$					

Źródło: opracowanie własne.

$$r = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i y_i - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n x_i^2 - \bar{x}^2)(\frac{1}{n} \sum_{i=3}^n y_i^2 - \bar{y}^2)}} = \frac{\frac{1}{3} * 45306 - 5684,46}{\sqrt{(\frac{1}{3} * 121165 - 1572,91)(\frac{1}{3} * 169106 - 20543,48)}} \approx 0,99$$

W przypadku trzynastego pytania pomiędzy grupami występuje bardzo silna zależność. Współczynnik korelacji r-Pearsona w tym przypadku wynosi w przybliżeniu 0,99 co świadczy o korelacji dodatniej. Oznacza to, iż wzrost wartości odpowiedzi jednej z grup wpływa na wzrost wartości odpowiedzi drugiej z grup.

4.2. Koncepcja usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji

Doświadczenie zawodowe autora rozprawy, analiza danych zebranych w toku badań oraz analiza problemów badawczych i hipotez postawionych przez autora niniejszej pracy, doprowadziły do stworzenia koncepcji usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji. Analizując odpowiedzi udzielone przez respondentów udało się odpowiedzieć na postawione wcześniej pytania, będące problemami szczegółowymi wyznaczonymi dla celów badawczych niniejszej pracy. Podczas analizy danych zebranych w toku badań szukano odpowiedzi na następujące pytania:

1. Jak funkcjonuje system bezpieczeństwa wymiany informacji w teorii i praktyce?
2. Jak funkcjonuje system bezpieczeństwa wymiany informacji w organizacji publicznej na przykładzie ośrodka pomocy społecznej?
3. Jaka powinna być koncepcja systemu obiegu informacji w ośrodku pomocy społecznej, aby poprawić skuteczność jego funkcjonowania?

Nie ulega wątpliwości, że aby pomóc klientowi ośrodka pomocy społecznej należy zebrać jak najwięcej informacji na temat jego sytuacji bytowej, rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej. Informacje te uzyskiwane są od instytucji, z którymi współpracuje ośrodek pomocy społecznej oraz od samego klienta. Pozyskiwane informacje na temat klienta stanowią podstawę, do oceny sytuacji klienta i dobrania odpowiednich działań pomocowych. Prawie 98% ankietowanych potwierdza, że odpowiednio przebiegająca wymiana informacji wpływa na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.

Ośrodki pomocy społecznej, to instytucje przetwarzające najbardziej szeroki zakres informacji dotyczący całej sfery życia obywateli. Informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem, dlatego bardzo ważne jest by prawidłowo funkcjonował ich system bezpieczeństwa wymiany informacji. Należy wdrożyć i utrzymać właściwy system zarządzania bezpieczeństwem informacji, który będzie umożliwiał ochronę wszystkich przetwarzanych przez instytucję informacji, jak również zapewni ciągłość realizowanych przez nią procesów i zadań.

System bezpieczeństwa wymiany informacji, to strategia działania w zakresie zapewniania właściwej ochrony informacji. Teoretycznie strategia ma zapewnić ciągle doskonalenie podjętych działań i procedur w celu optymalizacji ryzyk związanych z naruszeniem poufności danych. Z kolei w praktyce na strategię składają się wszystkie procedury, polityki, regulaminy i instrukcje bezpieczeństwa informacji, które są

wdrożone w jednostce organizacyjnej. Aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji, a następnie odpowiednio i odpowiedzialnie nimi zarządzać. Zatem niezbędne dla ochrony informacji w instytucji jest właściwie ułożenie, a następnie egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji.

Autorka dysertacji opracowując koncepcję bezpieczeństwa systemu informacyjnego w ośrodkach pomocy społecznej zwraca uwagę na fakt, że bezpieczeństwo informacyjne nie odnosi się tylko i wyłącznie do informacji samej w sobie. Podczas budowania koncepcji bezpieczeństwa systemu informacyjnego należy zwrócić szczególną uwagę na system, w którym informacje są przechowywane, wytwarzane, przetwarzane i przekazywane do odpowiednich jednostek. Ważne są również takie aspekty jak: środowisko, w którym ten system działa, użytkownicy systemu oraz całe otoczenie o charakterze formalno - prawnym, które ma wpływ zarówno na technologie informacyjne, jak i procesy użytkowania informacji.

Jednym z najważniejszych potencjalnych źródeł zagrożeń dla bezpieczeństwa informacji w danej organizacji jest naruszanie przepisów chroniących te organizacje przez osoby, które posiadają dostęp do informacji. Zatem stwierdza się, że na ochronę informacji mają bardzo duży wpływ sami pracownicy ośrodka pomocy społecznej. Niestety widać bariery oraz trudności powiązane bezpośrednio z wdrażaniem w życie ustawy o ochronie informacji niejawnych. Treści procedur, polityki oraz regulaminów i instrukcji bezpieczeństwa informacji są niezrozumiałe dla pracowników lub trudne do wdrożenia. W opinii 71% respondentów największym źródłem zagrożenia dla informacji gromadzonych przez ośrodki pomocy społecznej jest nieprzestrzeganie przez kadrę pracowniczą przepisów i procedur dotyczących bezpieczeństwa wymiany informacji. Wśród ankietowanych potwierdzających, to źródło zagrożenia dla informacji były wszystkie osoby z krótkim stażem pracy (0-5lat) i wszystkie osoby w młodym wieku (19-25 lat). Nieprzestrzeganie przez kadrę pracowniczą przepisów i procedur dotyczących bezpieczeństwa wymiany informacji nie stanowiło źródła zagrożenia dla informacji w opinii osób z najdłuższym stażem pracy (16lat i więcej) oraz osób z najstarszej badanej grupy wiekowej (40 lat i więcej). Ponadto, badania wykazały, że aż 91% badanych pracowników ma trudności z przestrzeganiem obowiązujących procedur i regulaminów dotyczących bezpieczeństwa wymiany informacji. Ankietowani, którym przestrzeganie obowiązujących procedur i regulaminów nie sprawia trudności, to głównie osoby z długim stażem pracy (16 lat i więcej). Z analizy danych zebranych

w toku badań wynika również, że w opinii 99% ankietowanych właściwe ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji znajdujących się w posiadaniu ośrodków pomocy społecznej.

Dla należytej ochrony informacji niezwykle ważne jest przestrzeganie obowiązku zachowania tajności haseł dostępu użytkowników programów informatycznych oraz sprzętu komputerowego. Z obserwacji autorki wynika, że nie wszyscy pracownicy rzeczywiście zachowują tajność haseł. Wnioski z tejże obserwacji przyczyniły się do zamieszczenia w koncepcji twierdzenia, że należy kłaść większy nacisk na przestrzeganie przez pracowników dyscypliny zawodowej. Należy również podwyższać świadomość pracowników na temat zagrożeń wynikających z łamania wewnętrznych zasad związanych z zachowaniem tajności haseł i konsekwencji, jakie mogą pojawić się po udostępnieniu haseł osobom trzecim.

Dane zebrane w toku badań empirycznych przeprowadzonych na potrzeby niniejszej pracy badawczej potwierdzają zauważoną przez autorkę potrzebę edukacji kadry pracowniczej. Zatem w ramach usprawnienia systemu bezpieczeństwa obiegu informacji, należy kłaść duży nacisk na edukację pracowników i pomoc im w zrozumieniu znaczenia ochrony informacji oraz zrozumieniu wszelkich przepisów i procedur odnoszących się do ochrony informacji, gdyż bezpieczeństwo systemu informacyjnego wymaga permanentnego uświadamiania wszystkim jego użytkownikom konieczności zachowania wszelkich procedur związanych z ochroną informacji.

Ułatwienie dostępu do danych, usprawnienie procesów przekazywania lub pobierania ich znacznych ilości w niewielkich jednostkach czasu oraz rozwój technologii przechowywania informacji mają ogromne znaczenie. Sprawnie przebiegająca wymiana informacji wpływa między innymi na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.

Wprowadzenie jednego programu informatycznego zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów, wpłynie na poprawę skuteczności obiegu informacji, zarówno wewnątrz organizacji publicznej, jak i pomiędzy współpracującymi ze sobą instytucjami. Z programu tego korzystać będą wszyscy pracownicy zatrudnieni w ośrodku pomocy społecznej oraz instytucje współpracujące z ośrodkiem pomocy społecznej. Spostrzeżenie autora dysertacji potwierdziło w badaniach 93% ankietowanych, którzy uznali, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniesie obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej oraz instytucji z nimi współpracujących. Widoczna jest

potrzeba zmiany obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi, którą potwierdza 93% ankietowanych, wśród których są wszystkie badane osoby należące do najmłodszej kategorii wiekowej (19-25 lat) oraz wszystkie osoby z najkrótszym stażem pracy (0-5lat). Zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniesie wiele obopólnych korzyści.

Bardzo często uzyskanie niezbędnych zaświadczeń i dokumentów od klientów korzystających z usług ośrodka pomocy społecznej jest dość trudne, dlatego też bezpośrednio zwracanie się o te dokumenty do pracodawców, czy też poszczególnych instytucji wiele zmieni i poprawi jakość świadczonych usług przez ośrodki pomocy społecznej. Istnienie tejże trudności w badaniach potwierdziło 53% ankietowanych. Wśród respondentów potwierdzających tą trudność są głównie osoby w przedziale wiekowym 26-40 lat oraz osoby ze średniej długości stażem pracy (6-15lat). Ponadto 95% ankietowanych potwierdza, że bezpośrednio zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwi pozyskiwanie niezbędnych informacji.

Kolejnym argumentem potwierdzającym konieczność pozyskiwania informacji od instytucji i pracodawców w formie elektronicznej jest pewne spostrzeżenie autora dysertacji. Autor pracy zaobserwował, że otrzymywanie od klientów oraz instytucji informacji w formie papierowej (np. zaświadczenia) powoduje generowanie dodatkowej pracy dla pracowników socjalnych. Dane zawarte w zaświadczeniach składanych w formie papierowej muszą zostać wprowadzone przez pracownika do programu informatycznego. Taka czynność powoduje, że pracownik poświęca sporo czasu na "pracę papierkową", która z powodzeniem może zniknąć, jeśli wszystkie instytucje współpracujące z ośrodkiem pomocy społecznej będą przekazywać niezbędne informacje w formie elektronicznych wiadomości, które zaktualizują dane dotyczące klienta zawarte w programie informatycznym. Zaoszczędzony czas pracownik ośrodka pomocy społecznej poświęci np. na zwiększenie liczby spotkań z podopiecznymi i osobiście monitorowanie sytuacji klienta.

Argumentem popierającym zasadność wprowadzenia jednego programu informatycznego, zarówno dla ośrodków pomocy społecznej, jak i instytucji z nimi współpracujących, są również bez wątpienia aspekty bezpieczeństwa informacji, o których mowa w literaturze przedmiotu. Aspektami tymi są: dostępność, poufność, niezawodność, integralność i autentyczność.

Z obserwacji autorki wynika również, że nie wszyscy korzystają z dobrze zabezpieczonych zewnętrznych nośników danych. Daje się zauważyć nagminne pozostawianie zewnętrznych nośników danych, które nie zawsze są zabezpieczone hasłem dostępu, w miejscach ogólnodostępnych. Pracownicy bardzo często zostawiają nośniki na blatach biurk oraz w szufladach i szafkach, które nie są zamykane na klucz. Często można również zaobserwować, że pracownicy po zakończeniu pracy, pozostawiają nośniki danych podpięte pod komputery oraz laptopy. Należy zatem zwiększyć świadomość pracowników na temat zagrożeń jakie niosą za sobą tego typu zachowania. Każdy pracownik powinien wiedzieć, że zewnętrzne banki danych są bardzo prostym kanałem, poprzez który można przejąć informację.

Zakończenie

Niniejsza rozprawa doktorska stanowi efekt kilkunastomiesięcznych dociekań autora w tematyce dotyczącej bezpieczeństwa wymiany informacji, a dokładniej wnikliwej analizy i oceny systemu bezpieczeństwa wymiany informacji organizacji publicznej na przykładzie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczytnikach. Zrealizowane w ramach dysertacji badania umocniły autora o konieczności szerszego zainteresowania się niniejszą problematyką.

Celem rozprawy doktorskiej było stworzenie koncepcji usprawnienia obiegu wymiany informacji. Rozwiązanie problemów szczegółowych wraz z pozytywną weryfikacją hipotez szczegółowych umożliwiło rozwiązanie głównego problemu badawczego zawartego w pytaniu: *Jakie zmiany wprowadzić w systemie bezpieczeństwa wymiany informacji w organizacji publicznej, aby poprawić skuteczność obiegu informacji?*

Dało to podstawę do potwierdzenia hipotezy głównej, a mianowicie do stwierdzenia, że: *Ułatwienie dostępu do danych, usprawnienie procesów przekazywania lub pobierania ich znacznych ilości w niewielkich jednostkach czasu oraz rozwój technologii przechowywania informacji mają ogromne znaczenie. Odpowiednio przebiegająca wymiana informacji wpływa między innymi na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej. Należy też pamiętać, że aspektami bezpieczeństwa informacji są: dostępność, poufność, niezawodność, integralność i autentyczność. Bardzo ważne jest, aby wdrożyć i utrzymać właściwy system zarządzania bezpieczeństwem informacji, który będzie umożliwiać ochronę wszystkich przetwarzanych przez instytucję informacji, jak również zapewni ciągłość realizowanych przez nią procesów i zadań.*

Uzyskane wyniki badań potwierdzają, że cel rozprawy został osiągnięty a sformułowane problemy badawcze rozwiązane. Potwierdzona również została trafność przyjętych hipotez roboczych.

Założono, że system bezpieczeństwa wymiany informacji to strategia działania w zakresie zapewniania właściwej ochrony informacji. Teoretycznie strategia ma zapewnić ciągłe doskonalenie podjętych działań i procedur w celu optymalizacji ryzyk związanych z naruszeniem poufności danych. Z kolei w praktyce na strategię składają się wszystkie procedury, polityki, regulaminy i instrukcje bezpieczeństwa informacji, które są wdrożone w jednostce organizacyjnej. Jednym z najważniejszych potencjal-

nych źródeł zagrożeń dla bezpieczeństwa informacji w danej organizacji jest naruszenie przepisów chroniących te organizacje przez osoby, które posiadają dostęp do informacji. Napotyka się również bariery oraz trudności powiązane bezpośrednio z wdrażaniem w życie ustawy o ochronie informacji niejawnych.

Kolejno założono, że głównym celem ośrodka pomocy społecznej jest świadczenie pomocy społecznej osobom i rodzinom, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, a nie są w stanie pokonać jej wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia. Aby pomóc klientowi należy zebrać jak najwięcej informacji na temat jego sytuacji bytowej, rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej osoby (rodziny) ubiegającej się o pomoc. Informacje te uzyskiwane są od instytucji, z którymi współpracuje ośrodek pomocy społecznej oraz od samego klienta. Informacje te przechowywane są w systemach informatycznych. Ośrodki pomocy społecznej to instytucje przetwarzające najbardziej szeroki zakres informacji dotyczący całej sfery życia obywateli, dlatego bardzo ważne jest by prawidłowo funkcjonował ich system bezpieczeństwa wymiany informacji. Pozyskiwane informacje na temat klienta stanowią podstawę do oceny sytuacji klienta i dobrania odpowiednich działań pomocowych. Zatem informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić. Aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji, a następnie odpowiednio i odpowiedzialnie nimi zarządzać. Zakłada się, że niezbędne dla ochrony informacji w instytucji jest właściwie ułożenie, a następnie egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji.

Ponadto założono, iż aby poprawić skuteczność obiegu informacji wewnątrz organizacji publicznej, należałoby wprowadzić jeden program zawierający wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów, z którego korzystaliby wszyscy pracownicy zatrudnieni w ośrodku pomocy społecznej. Przypuszczam, że zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści. Wiele mogłoby zmienić wprowadzenie tego samego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów, z którego korzystaliby zarówno pracownicy ośrodka pomocy społecznej, jak i pracownicy instytucji z nimi współpracujących. Należy sądzić, że bardzo często uzyskanie niezbędnych zaświadczeń i dokumentów od klientów korzystających z usług ośrodka pomocy społecznej jest dość trudne. Wiele mogłoby zmienić bezpośrednie zwracanie się o te dokumenty do pracodawców, czy też poszczególnych instytucji.

Zmiany te powinny objąć następujący zakres: w opinii autora pracy usprawnieniem, które bez wątpienia ma wpływ na poprawienie skuteczności obiegu informacji zarówno wewnątrz organizacji publicznej, jak i pomiędzy współpracującymi ze sobą instytucjami, jest wprowadzenie jednego programu informatycznego zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów. Z programu tego będą korzystać wszyscy pracownicy zatrudnieni w ośrodku pomocy społecznej oraz instytucje współpracujące z ośrodkiem pomocy społecznej.

Zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniesie wiele obopólnych korzyści. Bardzo często uzyskanie niezbędnych zaświadczeń i dokumentów od klientów korzystających z usług ośrodka pomocy społecznej jest dość trudne, dlatego też bezpośrednie zwracanie się o te dokumenty do pracodawców, czy też poszczególnych instytucji mogłoby wiele zmienić i poprawić jakość świadczonych usług przez ośrodki pomocy społecznej.

Według autora rozprawy doktorskiej cel poznawczy, jakim jest: *identyfikacja zagrożeń i usprawnień w systemie bezpieczeństwa informacji organizacji publicznej* został osiągnięty. Autor w swojej dysertacji wskazuje także możliwe rozwiązania prowadzące do osiągnięcia w rzeczywistości celu pragmatycznego, co pozwoli na jego zastosowanie w praktyce.

Zaproponowane rozwiązania oraz wnioski nie zamykają wachlarza możliwości i rozwiązań, które mogą zostać wykorzystane do doskonalenia systemu bezpieczeństwa wymiany informacji organizacji publicznej. Uzyskane oraz zaprezentowane wyniki badań mają uniwersalny, nowatorski charakter, który może przyjąć też inną formę pod wpływem rozwoju dorobku naukowego.

Bibliografia

Publikacje książkowe:

1. Ajdukiewicz K., *Logika pragmatyczna*, PWN, Warszawa 1965
2. Ajdukiewicz K., *Zarys logiki*, PZWS, Warszawa 1956
3. Antoszewski A., Herbut R., *Leksykon politologii*, Atlas, Wrocław 2004
4. Apanowicz J., *Metodologia nauk*, Dom Organizatora, Toruń 2003
5. Apanowicz J., *Metodologia ogólna*, Berdardinum, Gdynia 2002
6. Apanowicz J., *Metodologiczne uwarunkowania pracy naukowej*, Difin, Warszawa 2005
7. Babbie E., *Podstawy badań społecznych*, PWN, Warszawa 2003
8. Badura-Madej W., *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, BPS, Katowice 1999
9. Bączek P., *Zagrożenia informacyjne a bezpieczeństwo państwa polskiego*, Adam Marszałek, Toruń 2006
10. Bączek P., *Zagrożenia informacyjne a bezpieczeństwo państwa polskiego*, Adam Marszałek, Toruń 2005
11. Becla A., *Pozyskiwanie, wykorzystanie i ochrona informacji w warunkach gospodarki opartej na wiedzy i społeczeństwa i nformacyjnego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2018
12. Bogdanienko J., *Wiedza i innowacje w firmie*, AON, Warszawa 2011
13. Bordowski J., Dyrda M. i in., *Człowiek w organizacji*, Elipsa, Warszawa 2001
14. Borowiecki R., Czekaj J. (red.), *Zarządzanie zasobami informacyjnymi w warunkach nowej gospodarki*, Difin SA, Warszawa 2010
15. Bręgiel J., Badory S., *Formy opieki, wychowania i wsparcia w zreformowanym systemie pomocy społecznej*, Uniwersytet Opolski, Opole 2005
16. Brzeziński J., *Metodologia badań psychologicznych*, PWN, Warszawa 2019
17. Ciborowski L., *Walka informacyjna*, Adam Marszałek, Toruń 2001
18. Cienińska B., Łunarski J., Perłowski R., Stadnicka D., *Systemy zarządzania bezpieczeństwem w przedsiębiorstwie*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2006
19. Cieślarczyk M.(red.), *Metody, techniki i narzędzia badawcze oraz elementy statystyki stosowane w pracach magisterskich i doktorskich*, AON, Warszawa 2006

20. Czakon W., *Podstawy metodologii w naukach o zarządzaniu*, Oficyna, Warszawa 2013
21. Dolnicki B., *Samorząd terytorialny*, Wolters Kluwer, Warszawa 2016
22. Drozd A., *Ustawa o ochronie danych osobowych. Komentarz. Wzory pism i przepisy*, Lexis Nexis, Warszawa 2007
23. Drucker P. F., *Praktyka zarządzania*, MT Biznes, Kraków 1994
24. Dziuba D. T., *Gospodarki nasycone informacją i wiedzą*, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2000
25. Flakiewicz W., *Systemy informacyjne w zarządzaniu. Uwarunkowania, technologie, rodzaje*, C. H. Beck, Warszawa 2012
26. Forlicz S., *Informacje w biznesie*, PWE, Warszawa 2008
27. Gierszewska G., Romanowska M., *Analiza strategiczna przedsiębiorstwa*, PWN, Warszawa 1997
28. Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa 2000
29. Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa 2001
30. Hetmański M., *Świat informacji*, Difin, Warszawa 2015
31. James W., *Pragmatyzm*, Zielona Sowa, Kraków 2005
32. Janczak J., Nowak A., *Bezpieczeństwo informacyjne wybrane problemy*, AON, Warszawa 2013
33. Jemielniak D., Koźmiński A. K. (red.), *Zarządzanie wiedzą*, WAiP, Warszawa 2008
34. Karnowski M., Mistewicz E., *Anatomia władzy*, Czerwone i Czarne, Warszawa 2010
35. Karpiuk M., *Samorząd terytorialny a państwo. Prawne instrumenty nadzoru nad samorządem gminnym*, KUL, Lublin 2008
36. Kaufmann F-X., *Koncepcja socjologii religii*, Nomos, Kraków 2006
37. Kisielnicki J., *Zarządzanie*, PWE, Warszawa 2008
38. Kolegowicz K., *Informacja w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, red. Borowiecki R., Kwieciński M., Zakamycze, Kraków 2003
39. Korzeniowski L. F., *Podstawy nauk o bezpieczeństwie*, Difin, Warszawa 2012
40. Kotarbiński T., *Traktat o dobrej robocie*, Ossolineum, Wrocław 1965
41. Kotarbiński T., *O pojęciu metody*, PWN, Warszawa 1957
42. Kotarbiński T., *Traktat o dobrej robocie*, WZ im. Ossolińskich, Wrocław 1955
43. Kotler P., *Marketing*, Rebis, Poznań 2005

44. Koziej S., *Teoria sztuki wojennej*, Bellona, Warszawa 2011
45. Koźmiński A., Jemielniak D., *Zarządzanie od podstaw*, Oficyna, Warszawa 2011
46. Kozuch B., *Skuteczne współdziałanie organizacji publicznych i pozarządowych*, Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2011
47. Kozuch B., *Zarządzanie publiczne*, Placet, Warszawa 2004
48. Krzyżanowska M., *Marketing usług organizacji niekomercyjnych*, WSPiZ im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2010
49. Kumaniecki K., *Słownik łacińsko-polski*, PWN, Warszawa 1996
50. Kwećka B., *Informacja w walce zbrojnej*, AON, Warszawa 2001
51. Leśniak E., *Interwencja kryzysowa*, [w:] W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, Śląsk, Katowice 1999
52. Liedel K., Piasecka P., Aleksandrowicz T.R., *Analiza informacji. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2012
53. Liedel K., *Bezpieczeństwo informacyjne w dobie terrorystycznych i innych zagrożeń bezpieczeństwa narodowego*, Adam Marszałek, Toruń 2008
54. Liedel K., Serafin T., *Otwarte źródła informacji w działalności wywiadowczej*, Difin, Warszawa 2011
55. Łobocki M., *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Impuls, Kraków 2000
56. Łobocki M., *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Impuls, Kraków 2006
57. Łobocki M., *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Impuls, Kraków 2001
58. Łoś-Nowak T., *Bezpieczeństwo*, [w:] *Leksykon politologii*, red. A. Antoszewski, R. Herbut, Alta 2, Wrocław 2003
59. Łuczak J. (red.), *Zarządzanie bezpieczeństwem informacji*, Oficyna Współczesna, Poznań 2004
60. Maciejewski M., *Prawo informacji – zagadnienia podstawowe*, [w:] *Prawo informacji. Prawo do informacji*, red. W. Góralczyk, WSPiZ im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2006
61. Madej M., *Rewolucja informatyczna – istota, przejawy oraz wpływ na postrzeganie bezpieczeństwa państw i systemu międzynarodowego*, [w:] *Bezpieczeństwo teleinformatyczne państwa*, red. M. Madej, M. Terlikowski, PISM, Warszawa 2009

62. Majewski T., *Ankieta i wywiad w badaniach wojskowych*, AON, Warszawa 2002
63. Niewiadomski Z., *Samorząd terytorialny. Ustrój i gospodarka*, Branta, Warszawa 2001
64. Nowak A., Scheffs W., *Zarządzanie bezpieczeństwem informacyjnym*, AON, Warszawa 2010
65. Nowak E., Nowak M., *Zarys teorii bezpieczeństwa narodowego*, Difin SA, Warszawa 2011
66. Nowak S., *Metodologia badań socjologicznych. Zagadnienia ogólne*, PWN, Warszawa 1970
67. Okoń W., *Nowy słownik pedagogiczny*, Żak, Warszawa 2004
68. Pelc M., *Elementy metodologii badań naukowych*, AON, Warszawa 2012
69. Pelc M., *Wybrane problemy metodologiczne wojskowych badań naukowych*, AON, Warszawa 1998
70. Pieter J., *Ogólna metodologia pracy naukowej*, PAN, Warszawa - Wrocław 1967
71. Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych*, Żak, Warszawa 2001
72. Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych*, WZN im. Ossolińskich, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk 1977
73. Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Żak, Warszawa 2001
74. Pipkin D.L., *Bezpieczeństwo informacji*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 2002
75. Piwowarski J., *Transdyscyplinarna istota kultury bezpieczeństwa narodowego*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pomorskiej, Słupsk 2016
76. Polski Komitet Normalizacyjny. „Technika informatyczna. Praktyczne zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji”. PN-ISO/IEC 17799, Warszawa 2003
77. Potejko P., *Bezpieczeństwo informacyjne*, [w:] *Bezpieczeństwo państwa*, red. K. A. Wojtaszczyk, A. Materska-Sosnowska, ASPRA-JR, Warszawa 2009
78. Pużyński S. (red), *Leksykon psychiatrii*, PZWL, Warszawa 1993
79. Sienkiewicz P., *Spółeczeństwo informacyjne jako system cybernetyczny*, Uczelniane Wydawnictwo Naukowo-Dydaktyczne, Kraków 2004
80. Sienkiewicz P., *10 wykładów*, AON, Warszawa 2005

81. Sienkiewicz P., *Podstawy teorii systemów*, AON, Warszawa 1993
82. Sierpowska I., *Prawo pomocy społecznej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2008
83. Sikorski C., *Nauka o zarządzaniu*, AHE, Łódź 2009
84. Sirko S., *Zarządzanie organizacjami publicznymi. Wybrane problemy*, AON, Warszawa 2014
85. Skorny Z., *Prace magisterskie z psychologii i pedagogiki*, WSiP, Warszawa 1984
86. *Słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 1979
87. *Słownik współczesnego języka polskiego*, Wilga, Warszawa 1996
88. Stallings W., *Kryptografia i bezpieczeństwo sieci komputerowych. Koncepcje i metody bezpiecznej komunikacji*, Helion, Gliwice 2012
89. Stefanowicz B., *Informacja*, SGH, Warszawa 2004
90. Stoner J., Wankel Ch., *Kierowanie*, PWE, Warszawa 1994
91. Strzoda M., *Zarządzanie informacjami w organizacji*, AON, Warszawa 2004
92. Sutton R. J., *Bezpieczeństwo telekomunikacji*, przeł. G. Stawikowski, Wydawnictwo Komunikacji i Łączności, Warszawa 2004
93. Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Śląsk, Katowice 2010
94. Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Śląsk, Katowice 2005
95. Szulc B., *Proces badań w naukach o obronności, Praca naukowo-badawcza*, AON, Warszawa 2014
96. Šmid W., *Metamarketing*, WPSB, Kraków 2000
97. Tomaszewski A., *Problemy i metody w zarządzaniu organizacjami*, Adam Marszałek, Toruń 2013
98. Tyrała P., *Zarządzane bezpieczeństwem*, WPSB, Kraków 2000
99. Witkowska M., Cholawo-Soszoch K., *Spółczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, WAiP, Warszawa 2006
100. Wiśniewski E. S., *Metodyka wojskowych badań naukowych*, ASG WP, Warszawa 1990
101. Wojtaszczyk K. A., Materska-Sosnowska A., *Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR*, Warszawa 2009
102. Wrzosek M., *Polska, Unia Europejska, NATO wobec wyzwań i zagrożeń*, AON, Warszawa 2012

103. Zaskórski P., *Asymetria informacyjna w zarządzaniu procesami*, WAT, Warszawa 2012
104. Zieleniewski J., *Organizacja i zarządzanie*, PWE, Warszawa 1979
105. Zieleniewski J., *Organizacja zespołów ludzkich*, PWN, Warszawa 1976
106. Ziemiński Z., *Logika pragmatyczna*, PWN, Warszawa 2013
107. Zięba R., *Instytucjonalizacja bezpieczeństwa europejskiego*, Scholar, Warszawa 1999
108. Zięba R., *Instytucjonalizacja bezpieczeństwa europejskiego: koncepcje - struktury - funkcjonowanie*, Scholar, Warszawa 1999
109. Zięba R., *Bezpieczeństwo międzynarodowe po zimnej wojnie*, WAiP, Warszawa 2008
110. Zimmermann J., *Prawo administracyjne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2014
111. Żebrowski A., Kwiatkowski M., *Bezpieczeństwo informacji III Rzeczypospolitej*, Abrys, Kraków 2000

Akty prawne:

1. PN-ISO/IEC 17799:2007, Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Praktyczne zasady zarządzania
2. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997r. (Dz. U. 1997, nr 78, poz. 483).
3. ISO/IEC 27001 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji - Wymagania
4. ISO/IEC 27002 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Praktyczne zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji
5. Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2004, nr 64, poz. 593)
6. Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 1990, nr 16, poz. 95)

Czasopisma:

1. Frieske K. W., *Kontrowersje wokół instytucji pomocy społecznej*, Polityka Społeczna, 1998, nr 7
2. Białas A., *Zarządzanie bezpieczeństwem informacji*, Networld, 2001, nr 3

3. Sidor-Rządkowska M., *Zarządzanie kompetencjami, teoria i praktyka*, Biuletyn POU, 2008, nr 9

Spis rysunków

Rysunek 1.1. Typy analizy	19
Rysunek 1.2. Proces krytycznej analizy literatury	20
Rysunek 2.1. Dziedziny priorytetowe bezpieczeństwa narodowego	41
Rysunek 3.1. Relacje i powiązania występujące w bezpośrednim otoczeniu organizacji publicznych.	83
Rysunek 3.2. Najważniejsze podmioty istotne z punktu widzenia organizowania usług pomocy i integracji społecznej o określonym standardzie.....	104
Rysunek 3.3. Lokalne otoczenie pracownika socjalnego.....	107

Spis tabel

Tabela 1.1. Charakterystyka ankietowanych pod względem wieku	26
Tabela 1.2. Charakterystyka ankietowanych pod względem stażu pracy.....	27
Tabela 1.3. Charakterystyka ankietowanych według kryterium zatrudnienia.	28
Tabela 1.4. Etapy przeprowadzonego procesu badawczego.....	30
Tabela 4.1. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.....	112
Tabela 4.2. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.....	113
Tabela 4.3. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów.....	115
Tabela 4.4. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów.....	116
Tabela 4.5. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacji na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.	118
Tabela 4.6. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacji na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.	119
Tabela 4.7. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS.	121
Tabela 4.8. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS.	122
Tabela 4.9. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji.	124
Tabela 4.10. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji.	125
Tabela 4.11. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji.	127

Tabela 4.12. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji.	128
Tabela 4.13. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia.	130
Tabela 4.14. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia.	131
Tabela 4.15. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić.	133
Tabela 4.16. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić.	134
Tabela 4.17. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać.	136
Tabela 4.18. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać.	137
Tabela 4.19. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących.	139
Tabela 4.20. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących.	140
Tabela 4.21. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści.	142

Tabela 4.22. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści.....	143
Tabela 4.23. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.	145
Tabela 4.24. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.	146
Tabela 4.25. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy bezpośrednie zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.....	148
Tabela 4.26. Obliczenia korelacji Pearsona dotyczące oceny, czy bezpośrednie zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.....	149

Spis wykresów

Wykres 1.1. Charakterystyka ankietowanych pod względem wieku.....	27
Wykres 1.2. Charakterystyka ankietowanych pod względem stażu pracy.	28
Wykres 1.3. Charakterystyka ankietowanych według kryterium zatrudnienia.....	28
Wykres 4.1. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.....	111
Wykres 4.2. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący istnienia wpływu odpowiednio przebiegającej wymiany informacji na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej.....	112
Wykres 4.3. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów.....	114
Wykres 4.4. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący ważności aspektów bezpieczeństwa informacji w opinii respondentów..	115
Wykres 4.5. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacją na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.....	117
Wykres 4.6. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący istnienia wpływu odpowiedniego systemu zarządzania informacją na ochronę przetwarzanych danych przez ośrodki pomocy społecznej.....	118
Wykres 4.7. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS.	120
Wykres 4.8. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący źródła zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS	121
Wykres 4.9. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji	123
Wykres 4.10. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący istnienia trudności w przestrzeganiu obowiązujących procedur, regulaminów instytucji dotyczących bezpieczeństwa informacji.....	124
Wykres 4.11. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji.....	126

- Wykres 4.12. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji. 127
- Wykres 4.13. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia..... 129
- Wykres 4.14. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny poziomu bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia. 130
- Wykres 4.15. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić. 132
- Wykres 4.16. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić. 133
- Wykres 4.17. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać. 135
- Wykres 4.18. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać..... 136
- Wykres 4.19. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących. 138
- Wykres 4.20. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący prawdziwości stwierdzenia, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących. 139
- Wykres 4.21. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłoby wiele obopólnych korzyści. 141

Wykres 4.22. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny, czy zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści.	142
Wykres 4.23. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.	144
Wykres 4.24. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny, czy uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie.	145
Wykres 4.25. Procentowy rozkład odpowiedzi dotyczący oceny, czy bezpośrednie zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.	147
Wykres 4.26. Procentowy rozkład odpowiedzi w obu grupach badawczych dotyczący oceny, czy bezpośrednio zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji.	148



AKADEMIA KALISKA

**im. PREZYDENTA STANISŁAWA WOJCIECHOWSKIEGO
w KALISZU**

RADA NAUKOWA DYSCYPLINY NAUK O BEZPIECZEŃSTWIE

KWESTIONARIUSZ ANKIETY

Zwracam się z uprzejmą prośbą o wsparcie moich badań swoją wiedzą i doświadczeniem w formie kwestionariusza ankiety.

Celem przygotowanej ankiety jest określenie, jakie zmiany wprowadzić w systemie bezpieczeństwa wymiany informacji w organizacji publicznej, aby poprawić skuteczność obiegu informacji.

W celu uzupełnienia mojej wiedzy w wyżej wymienionym obszarze pragnę skorzystać z Pani/Pana wiedzy i doświadczenia i proszę o udzielenie w niniejszej ankiecie rzetelnych odpowiedzi.

Wyniki badań uzyskane dzięki Pani/Pana uprzejmości i życzliwości wzbogacą wiedzę z zakresu rozpatrywanych zagadnień i będą podstawą do opracowania wniosków zawartych w mojej rozprawie doktorskiej na temat System bezpieczeństwa wymiany informacji organizacji publicznej na przykładzie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczytnikach.

Ankieta jest anonimowa, wyniki badań będą prezentowane w sposób zbiorczy i zostaną wykorzystane, jako cenne źródło informacji oraz wzbogacą wiedzę z zakresu rozpatrywanych zagadnień.

Serdecznie dziękuje za współpracę

1. Czy uważa Pan/Pani, że odpowiednio przebiegająca wymiana informacji wpływa na prawidłowe wykonywanie zadań ośrodka pomocy społecznej?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

2. Który aspekt bezpieczeństwa informacji jest w Pana/Pani opinii najważniejszy?

- dostępność
- poufność
- niezawodność
- integralność
- autentyczność

3. Czy uważa Pan/Pani, że odpowiedni system zarządzania informacją umożliwia ochronę przetwarzanych danych przez instytucję w której Pan/Pani pracuje ?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

4. Co Pana/Pani zdaniem jest największym źródłem zagrożenia informacji gromadzonych przez GOPS?

- Nieprzestrzeganie procedur, przepisów przez kadrę GOPS
- Przyczyny niezależne od pracowników (awaria systemu, włamanie do systemu itp.)

5. Czy przestrzeganie obowiązujących procedur, regulaminów, instytucji bezpieczeństwa informacji sprawi Pani/Panu trudność?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

6. Czy uważa Pan/Pani, że właściwe ułożenie oraz egzekwowanie polityki bezpieczeństwa informacji jest niezbędne dla ochrony informacji w instytucji, w której Pan/Pani pracuje?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

7. Jak Pan/Pani ocenia poziom bezpieczeństwa wymiany informacji pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a instytucjami z otoczenia?

- Wysoki
- Średni
- Niski

8. Czy uważa Pan/Pani, że informacja jest dla ośrodka pomocy społecznej najistotniejszym zasobem i każdy z pracowników tej instytucji powinien ją należycie chronić?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

9. Czy Pan/Pani zdaniem aby osiągnąć jak najwyższy stopień bezpieczeństwa informacji, należy w odpowiedni sposób przygotować zasoby organizacji a następnie odpowiednio nimi zarządzać?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

10. Czy uważa Pan/Pani, że wprowadzenie jednego programu zawierającego wszystkie niezbędne informacje dotyczące klientów przyniosłoby obopólne korzyści dla ośrodków pomocy społecznej i instytucji współpracujących?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

11. Czy Pana/Pani zdaniem zmiana obiegu informacji pomiędzy organizacją publiczną a instytucjami z nią współpracującymi przyniosłaby wiele obopólnych korzyści?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

12. Czy uważa Pan/Pani, że uzyskiwanie zaświadczeń od klientów przebiega sprawnie?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

13. Czy uważa Pan/Pani, że bezpośrednie zwracanie się o dokumenty dotyczące klientów do poszczególnych instytucji i pracodawców ułatwiłoby pozyskiwanie informacji?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

Płeć

- kobieta
- mężczyzna

Wiek

- 19-25 lat
- 26-40 lat
- powyżej 40 lat

Staż pracy

- 0-5 lat
- 6-15 lat
- powyżej 16 lat

Zajmowane stanowisko

- kadra kierownicza
- kadra wykonawcza



AKADEMIA KALISKA

im. PREZYDENTA STANISŁAWA WOJCIECHOWSKIEGO
w KALISZU

RADA NAUKOWA DYSCYPLINY NAUKI O BEZPIECZEŃSTWIE

ARKUSZ OBSERWACJI

System bezpieczeństwa wymiany informacji organizacji publicznej na przykładzie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczytnikach

I. TEMAT BADAŃ: System bezpieczeństwa wymiany informacji organizacji publicznej na przykładzie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczytnikach

II. METODY BADAWCZE: obserwacja uczestnicząca

III. CEL BADAŃ: identyfikacja zagrożeń i usprawnień w systemie bezpieczeństwa informacji organizacji publicznej oraz opracowanie koncepcji systemu obiegu informacji w organizacji publicznej na przykładzie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczytnikach.

IV. CZAS BADAŃ: luty 2021 – styczeń 2022

V. OPIS PRZEBIEGU BADAŃ: badanie przeprowadzono metodą obserwacji uczestniczącej w czasie wykonywania pracy zawodowej.

Badania prowadzono wykorzystując możliwość stałego kontaktu z pracownikami ośrodka pomocy społecznej. Umożliwiało to na wymianę poglądów i doświadczeń ze współpracownikami zarówno z kadry wykonawczej, jak i kadry kierowniczej. Obserwacja uczestnicząca pozwoliła wnikliwie rozpoznać środowisko organizacji pu-

blicznej, jej organizację i zasady funkcjonowania. Dzięki pracy zawodowej obserwator ma szeroki zakres pola badawczego.

W oparciu o wyniki obserwacji sformułowano następujące wnioski:

1. Struktura organizacyjna:

- wiele systemów we wszystkich komórkach organizacyjnych.

2. Wewnętrzne zagrożenia dla bezpieczeństwa informacji:

- pozostawianie pamięci zewnętrznych z danymi w ogólnie dostępnych miejscach, najczęściej w komputerze;
- pozostawianie dokumentów z danymi wrażliwymi w ogólnie dostępnych miejscach.

3. Zewnętrzne zagrożenia dla bezpieczeństwa informacyjnego:

- udostępnianie urządzeń przenośnych z danymi wrażliwymi współpracownikom;
- ujawnianie haseł dostępu do systemu innym osobom;
- korzystanie z zewnętrznych nośników danych niezabezpieczonych hasłem dostępu;
- korzystanie z urządzeń przenośnych z dostępem do systemu poza ośrodkiem pomocy społecznej.