

Radosław WOLNIAK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania

WPŁYW PREFEROWANEJ FORMY KOMUNIKACJI NA ZADOWOLENIE KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO Z E-ADMINISTRACJI

Streszczenie. Artykuł przedstawia wyniki badań dotyczących postrzegania funkcjonowania e-administracji w urzędach miejskich na terenie województwa śląskiego z punktu widzenia osób niepełnosprawnych. W szczególności celem pracy jest próba odpowiedzi na pytanie czy preferowana forma komunikacji (elektroniczna lub papierowa) wpływa na ocenę funkcjonowania e-administracji przez klienta niepełnosprawnego.

Słowa kluczowe: jakość usług, osoby niepełnosprawne, administracja publiczna, zadowolenia klienta, e-administracja, formy komunikacji.

THE IMPACT OF PREFERRED FORM OF COMUNICATION ON THE CUSTOMER'S WITH DISABILITY SATISFACTION IN THE CASE OF E-ADMINISTRATION

Summary. This paper presents the results of research on the perception of the functioning of e-government at municipal offices in the province of Silesia from the point of view of people with disabilities. In particular, the objective of this study was to answer the question whether the preferred form of communication (electronic or paper) affects the assessment of the functioning of e-government by the customer with a disability.

Keywords: quality of service, people with disabilities, public administration, customer satisfaction, e-government, forms of communication.

1. Wprowadzenie

Niepełnosprawność jest ważnym problemem społecznym wymagającym odpowiedniego dostosowania wszelkiego rodzaju usług do potrzeb takich osób [3; 5; 7; 8; 11; 19; 20; 21, 22; 23; 27; 28; 29]. Jedną z metod bardzo ułatwiających osobom niepełnosprawnym korzystanie z usług świadczonych przez administrację publiczną jest zastosowanie nowoczesnych narzędzi e-administracji.

W niniejszym artykule skoncentrowano się na przedstawieniu wyników badań prowadzonych na osobach niepełnosprawnych, korzystających z usług urzędów miejskich działających na terenie województwa śląskiego z punktu widzenia ich zadowolenia z obecnego funkcjonowania e-administracji. W szczególności celem pracy jest próba odpowiedzi na pytanie, czy preferowana forma komunikacji (elektroniczna lub papierowa) wpływa na ocenę funkcjonowania e-administracji przez klienta niepełnosprawnego.

Przedstawione poniżej analizy zostały wykonane w trakcie realizacji projektu badawczego *Wyznaczenie modelu profilu czynników wpływających na poziom jakości obsługi klienta niepełnosprawnego w warunkach zrównoważonego rozwoju na przykładzie administracji publicznej województwa śląskiego*, UMO-2012/05/B/HS4/01144, symbol na uczelni PBU-12/ROZ3/2013, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki w programie OPUS.

2. E-administracja – wprowadzenie teoretyczne¹

Współcześnie w dobie szeroko rozwiniętego społeczeństwa obywatelskiego coraz częściej korzysta się z e-komunikacji. Do najważniejszych spodziewanych efektów jej rozpowszechnienia zalicza się oszczędność działań, szybkość, sprawność oraz brak ograniczeń w dostępie [13; 15; 24; 26].

Rozwój e-administracji w Polsce związany jest z projektem „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013”. W projekcie tym zostały określone działania, jakie należy podjąć w celu poprawy dostępności i efektywności usług placówek administracji publicznej. Jednym z głównych celów projektu było zmniejszenie oraz ograniczenie obiegu wewnętrznego dokumentów w formie papierowej. Drugim celem było zwiększenie dostępności przez obywateli dokumentów w formie elektronicznej. Wszystkie te działania stanowią element koncepcji Komisji Europejskiej, która zakłada, że w latach 2011-

¹ W niniejszym artykule przedstawiono jedynie syntetyczne informacje, z uwagi na fakt, że autor poruszał tę problematykę w innych, licznych publikacjach, np.: [30; 31; 32; 33; 34; 34; 35; 36; 37; 38; 39; 40; 41; 42; 43].

2015 ma nastąpić poprawa działania e-administracji i wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnej w usługach publicznych [1; 10; 14; 16].

Usługi świadczone w ramach e-administracji mogą mieć różny poziom. W literaturze wyróżnia się cztery główne poziomy e-usług [9]:

- stopień pierwszy – informacja on-line – możliwość wyszukania informacji o danym urzędzie oraz świadczonych tam usługach na jego stronie internetowej,
- stopień drugi – interakcja jednokierunkowa – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania oficjalnych formularzy ze strony internetowej urzędu,
- stopień trzeci – interakcja dwukierunkowa – możliwość wyszukania informacji, pobrania oraz odesłania wypełnionych formularzy za pomocą Internetu,
- stopień czwarty – transakcja – pełna obsługa procesu, czyli możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną – od uzyskania informacji, przez pobranie odpowiednich formularzy, odesłanie ich po wypełnieniu i złożeniu podpisu elektronicznego aż do uiszczenia wymaganych opłat i otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który dana osoba lub firma występuje.

Korzyści z wprowadzenia e-administracji płyną także do placówek administracji publicznej. Można do nich zaliczyć redukcje kosztów dostarczania informacji i usług oraz znaczną poprawę efektywności wykonywanej pracy. Dostarczanie informacji on-line jest tańsze [1; 17; 18; 25]. Inne korzyści to krótszy czas dostarczenia usługi przez możliwość wypełnienia formularza on-line, mniejsza liczba osób odwiedzających urzędy, a tym samym mniejsze kolejki przy okienkach, redukcja wydatków oraz zatrudnienia, mniejsza liczba skarg i zażaleń, ponieważ większość formularzy wypełniana jest drogą elektroniczną, zmniejszenie ilości zakupu materiałów biurowych. Do korzyści dla obywateli jakie niesie e-administracja należą: lepsze monitorowanie spraw danego obywatela, skrócenie czasu oczekiwania, załatwienie danej sprawy urzędowej. Oprócz korzyści płynących z wprowadzenia e-administracji urzędy miejskie zmuszone są ponosić także koszty tego procesu. Do najważniejszych należą: zakup sprzętu komputerowego, jego serwis, zakup oprogramowania, digitalizacja danych oraz szkolenia pracowników i zmiany w sposobie obiegu dokumentów, modernizacja systemu, aktualizacja strony oraz wykorzystanie narzędzi marketingowych, takich jak np. reklama [1; 32; 33].

Funkcjonowanie e-administracji ma duże znaczenie, gdyż znacznie poprawia jakość życia obywateli, a w przypadku osób niepełnosprawnych ma jeszcze większe wymierne korzyści. Podsumowując, można powiedzieć, że do uniwersalnych zalet i korzyści stosowania e-administracji w usługach publicznych zalicza się wygodę, zmniejszenie barier czasowych, geograficznych, oszczędności finansowe oraz szerszy zakres oferowanych usług. W krajach Unii Europejskiej dawno wprowadzono serwisy obsługi obywatela, a także podmiotów gospodarczych.

W tych krajach, gdzie działa taki system zauważalne są oszczędności w administracji publicznej. Znacznie poprawiła się także ocena jakości funkcjonowania obsługi klientów urzędów publicznych [1; 2; 4; 6].

3. Charakterystyka prowadzonych badań

Prowadzone badania dotyczyły oceny funkcjonowania e-administracji w urzędach miejskich z perspektywy osób niepełnosprawnych. Na wynik przeprowadzonych badań złożyło się 2846 poprawnie wypełnionych ankiet od osób niepełnosprawnych, korzystających z usług urzędów miejskich w 33 miastach położonych na terenie województwa śląskiego. Miasta do badań wytypowano na zasadzie doboru losowego warstwowego, natomiast osoby niepełnosprawne w danym mieście na zasadzie doboru przypadkowego. Badania ankietowe prowadzono w 2013 roku.

W procesie badawczym wzięto pod uwagę następujące zmienne w zakresie zadowolenia klienta z e-administracji (zmienne oceniano w skali 1-7, gdzie 1 oznacza stanowczo nie zgadzam się, a 7 stanowczo zgadzam się):

- Z1 – szybkość realizacji e-usług,
- Z2 – czytelność strony e-administracji,
- Z3 – bezpieczeństwo świadczenia usługi,
- Z4 – łatwość znalezienia linków e-urzędu na stronie,
- Z5 – zrozumiałość pomocy w zakresie korzystania z e-urzędu,
- Z6 – przyjazność dla użytkownika strony e-urzędu,
- Z7 – terminowość wykonania usług przez e-urząd,
- Z8 – sprawy w e-urzędzie są załatwiane właściwie już za pierwszym razem,
- Z9 – korzystanie z e-urzędu jest bezpieczne,
- Z10 – pracownicy chętnie udzielają informacji dotyczących korzystania z e-urzędu,
- Z11 – pracownicy bezzwłocznie udzielają informacji dotyczących problemów z funkcjonowaniem e-urzędu,
- Z12 – pracownicy szybko odpowiadają na e-maile,
- Z13 – pracownicy są chętni do pomocy klientom,
- Z14 – e-urząd informuje klienta na bieżąco o przebiegu realizacji jego sprawy,
- Z15 – pracownicy odnoszą się grzecznie i życzliwie do klientów mających problemy z funkcjonowaniem e-urzędu,
- Z16 – pracownicy pomagają klientowi w razie pomyłki w zakresie e-urzędu,
- Z17 – na stronie nie występują problemy z logowaniem,
- Z18 – strona internetowa działa pod różnymi przeglądarkami.

4. Wyniki badań i ich omówienie

Na rysunku 1 dokonano zestawienia w zakresie tego, jakich narzędzi używają badane osoby niepełnosprawne do komunikacji z urzędami miejskimi. Ocena była w skali 1 - 7, gdzie 1 oznacza bardzo rzadko, natomiast 7 bardzo często.

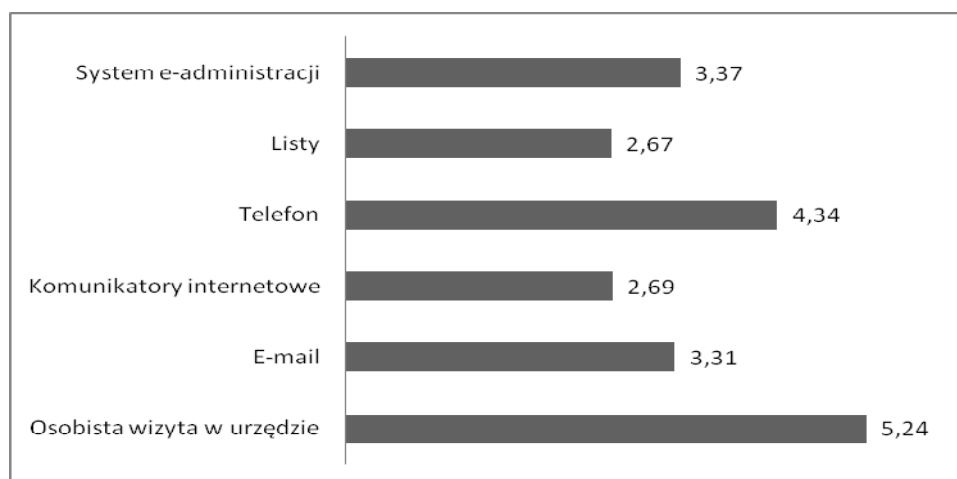
W artykule postawiono dwie hipotezy badawcze:

H1 – osoby niepełnosprawne preferujące elektroniczną formę komunikacji statystycznie lepiej oceniają swoje zadowolenia z funkcjonowania systemów e-administracji.

H2 – osobista wizyta w urzędzie jest najczęściej stosowanym środkiem komunikacji osób niepełnosprawnych z pracownikami urzędów miejskich.

Jak wynika z przeprowadzonych badań, obecnie ciągle przeważają tradycyjne narzędzia komunikacji – na pierwszym miejscu zdecydowanie znalazła się tradycyjna, osobista wizyta w urzędzie (ocena 5,24), a na drugim telefon (4,34). Większość badanych osób niepełnosprawnych, gdy ma załatwić w urzędzie jakąś sprawę, nie korzysta z narzędzi elektronicznych, ale po prostu fizycznie udaje się do urzędu, ewentualnie dzwoni w razie jakichś pytań czy też problemów, co potwierdza hipotezę H2. Z narzędzi tradycyjnych na znaczeniu straciły jedynie listy, wykorzystywane obecnie bardzo rzadko (ocena 2,67).

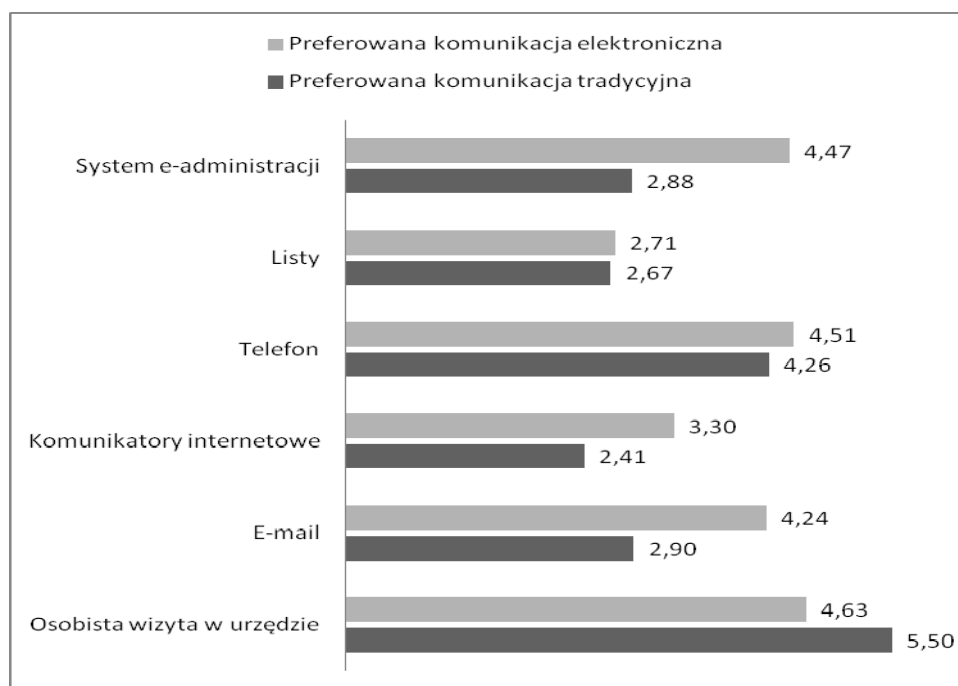
W zakresie metod elektronicznej komunikacji systemy e-administracji oraz e-maile są wykorzystywane jedynie na średnim poziomie (odpowiednio 3,37 dla systemów e-administracji i 3,31 dla e-maili). Wśród elektronicznej komunikacji najrzadziej wykorzystywane są komunikatory internetowe – 2,69.



Rys. 1. Metody komunikacji z urzędem stosowane przez badane osoby niepełnosprawne
Fig. 1. Methods of communication with the office used by the test persons with disabilities
Źródło: Opracowanie własne.

Analiza wyników testem U Manna-Whitneya pokazała, że dla wszystkich zmiennych, poza zmienną dotyczącą listów, istnieją statystycznie istotne różnice w zakresie wykorzystania poszczególnych narzędzi komunikacji między osobami preferującymi tradycyjną lub elektroniczną formę komunikacji.

Na rysunku 2 przedstawiono wyniki odpowiedzi ankietowanych osób w zakresie stosowanych narzędzi komunikacji w zależności od tego, czy preferują tradycyjną czy też elektroniczną komunikację z urzędem. Co zrozumiałe, osoby które wolą formę elektroniczną korzystają z niej znacznie częściej.



Rys. 2. Narzędzia komunikacji z urzędem stosowane przez badane osoby niepełnosprawne w zależności od tego czy preferują tradycyjną czy też elektroniczną formę komunikacji

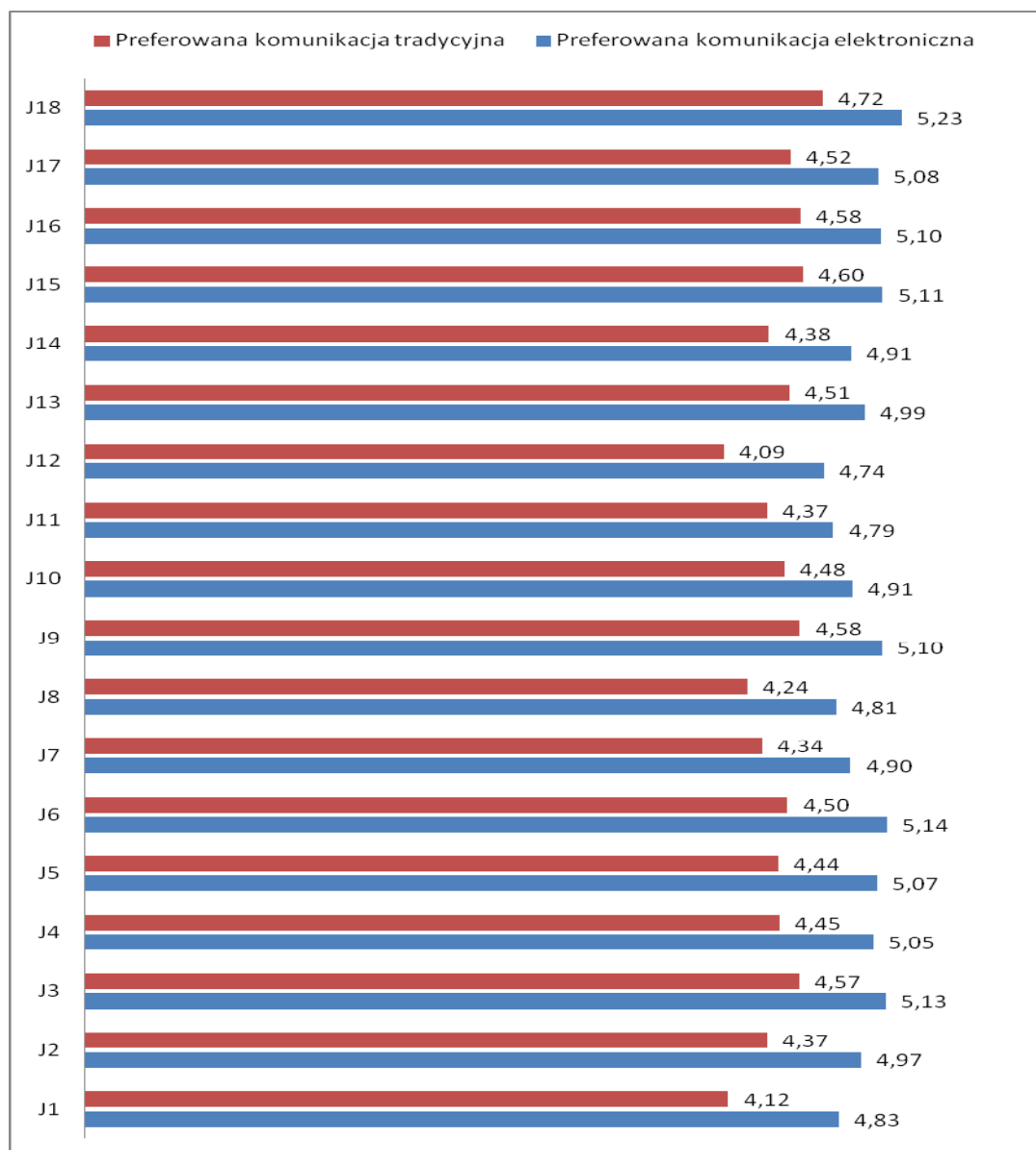
Fig. 2. Tools of communication with the office used by the surveyed people with disabilities, depending on whether you prefer traditional or electronic form of communication

Źródło: Opracowanie własne.

Na przykład w zakresie wykorzystania systemów e-administracji osoby preferujące formę elektroniczną deklarują korzystanie z e-administracji na poziomie 4,47; podczas gdy w przypadku osób preferujących formę tradycyjną tylko 2,88. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku e-maili, których zastosowanie oceniają na poziomie 4,24 osoby, które wolą komunikację elektroniczną, a jedynie na poziomie 2,9 osoby preferujące komunikację tradycyjną.

Odwrotnie jest natomiast w przypadku kwestii dotyczących tradycyjnych narzędzi komunikacji; przy czym wtedy różnica między preferencjami a wykorzystaniem faktycznym danego narzędzia jest mniejsza. Z badań wynika, że e-administracja nie jest jeszcze na tyle dopracowana, aby mogła zastąpić tradycyjną wizytę w urzędzie czy też rozmowę telefoniczną. Warto zwrócić uwagę, że nawet te osoby, które preferują formę elektroniczną komunikacji i tak, gdy pyta się je o korzystanie z danych narzędzi komunikacji, nieco częściej (4,63) wybierają tradycyjną wizytę w urzędzie niż systemy e-administracji (4,47). Widać więc, że bariera leży nie tylko po stronie osób korzystających z systemów e-administracji, ale również z powodu ich niedopracowania i niemożliwości załatwienia wszystkich spraw drogą elektroniczną.

Na rysunku 3 przedstawiono zależności pomiędzy preferowaną formą komunikacji przez ankietowane osoby niepełnosprawne a ich oceną zadowolenia z funkcjonowania e-administracji w urzędzie miejskim. Analiza testem ANOVA Kruskala-Wallisa pokazuje istnienie statystycznie istotnych różnic na poziomie $\alpha=0,001$ dla wszystkich badanych osiemnastu zmiennych. W przypadku każdej zmiennej lepiej e-administrację oceniają te osoby, które preferują elektroniczną formę komunikacji, a gorzej te, które wolą formę tradycyjną.



Rys. 3. Ocena zadowolenia klientów z e-administracji w urzędzie miejskim z punktu widzenia preferowanej przez daną osobę formy komunikacji

Fig. 3. Evaluation of customer satisfaction with e-government at the town hall from the point of view of the person's preferred form of communication

Źródło: Opracowanie własne.

Największe różnice zachodzą w przypadku zmiennych, takich jak:

- szybkość realizowania e-usług oceniana na poziomie 4,83 przez osoby preferujące elektroniczną formę komunikacji, a 4,12 przez te, które wolą formę tradycyjną;
- szybkość odpowiadania na e-maile oceniana na poziomie 4,74 przez osoby preferujące formę tradycyjną, a 4,09 przez te, które wolą formę nowoczesną;
- przyjazność strony internetowej dla użytkownika oceniają osoby preferujące elektroniczną komunikację na poziomie 5,14; natomiast ankietowani wolący tradycyjną wizytę w urzędzie na poziomie 4,5;
- zrozumiałość pomocy w zakresie korzystania z e-urzędu jest oceniana przez osoby preferujące elektroniczną komunikację jako 5,07; natomiast przez klientów wolących tradycyjną komunikację na poziomie 4,44.

Warto przyjrzeć się również wynikom korelacji Spearmana między zadowoleniem klienta a narzędziami wykorzystywanymi do komunikacji z urzędem. Ze zgromadzonych danych wynika, że pomiędzy większością zmiennych występują korelacje o charakterze dodatnim, istotne statystycznie na poziomie $\alpha=0,001$. Analiza dowodzi, że zadowolenie klienta z e-administracji jest pozytywnie skorelowane ze zmiennymi, dotyczącymi częstości korzystania z e-administracji. Wynika z tego, że im częściej dana osoba korzysta z e-usług publicznych, tym lepiej je ocenia, a generalnie najgorzej oceniają je te osoby, które rzadko z nich korzystają. Wydaje się to pozytywną konkluzją, świadczącą, że system e-administracji działa niezłe, a problemy wynikają głównie z barier psychologicznych, nieumiejętności dobrej obsługi komputera (wyżej udowodniono korelację pomiędzy poziomem obsługi komputera a zadowoleniem z korzystania z e-administracji publicznej) i tym podobnych czynników. Osoby niekorzystające z e-administracji obawiają się jej, są uprzedzone i dlatego oceniają ją negatywnie. Natomiast w momencie, gdy ktoś zacznie częściej wykorzystywać nowe, elektroniczne narzędzia komunikacji z urzędem, ocenia je pozytywnie.

5. Wnioski

Analiza preferowanych form komunikacji dowodzi, że osoby niepełnosprawne, korzystające z elektronicznej formy komunikacji z urzędami miejskimi zdecydowanie lepiej oceniają swoje zadowolenie z funkcjonowania systemów e-administracji, co potwierdza hipotezę H1. W zakresie wszystkich badanych zmiennych różnica jest statystycznie istotna na poziomie $\alpha=0,001$. Z badań wynika, że jeśli dana osoba niepełnosprawna zacznie korzystać z usług e-administracji, to ocenia je pozytywnie. Natomiast znacznie gorzej oceniają tego rodzaju usługi osoby, które korzystają z nich bardzo rzadko. Można stwierdzić, że główne bariery zastosowania e-administracji to bariery psychologiczne. Trudność polega na tym jak

skłonić osoby niepełnosprawne, aby nauczyły się korzystać z tych systemów i zaczęły często je wykorzystywać.

Bibliografia

1. Banasikowska J.: Systemy elektronicznego dostępu do administracji, [w:] Pańkowska M., Porębska-Miąc T., Sroka H., (red.): Systemy Wspomagania Organizacji. Katowice 2009.
2. Bielecki P.: Rozwój idei społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej, <http://e-administracja.net/e-administracja/rozwój-idei-społeczeństwa-informacyjnego-wunii-europejskiej> [dostęp 18.02.2015].
3. Bogucka A.: Przystosowanie bazy turystycznej na potrzeby osób niepełnosprawnych, "Economy and Management", nr 3, 2010, s. 93-108.
4. Bogucki J.: e-Government w Unii Europejskiej. Administracja, nr 1, 2005.
5. Bulenda T., Zabłocki J.: Ludzie niepełnosprawni w środowisku społecznym, [w:] Pilch T., Leparczyk I. (red.): Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie. Żak, Warszawa 2003.
6. Dziedzic K.: E-administracja w Polsce na tle państw w Unii Europejskiej. Prace Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości, [w:] P. Laskowski (red.): Samorząd terytorialny a polityka lokalna, t. 24, Wałbrzych 2013, s. 7-16.
7. Eckert U.: Możliwości wyboru drogi życia przez osoby niepełnosprawne, [w:] Palak Z. (red.): Jakość życia osób niepełnosprawnych i nieprzystosowanych społecznie. Wyd. Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2006.
8. Garbat M.: Społeczne i ekonomiczne modele niepełnosprawności. Kwartalnik Niepełnosprawność i Rehabilitacja, nr 1, 2013.
9. Grodzka D.: E-administracja w Polsce, Infos nr 18, Biuro Analiz Sejmowych. Warszawa 2007.
10. Izdebski H. Kulesza M.: Administracja publiczna – zagadnienia ogólne. Liber, Warszawa 2004.
11. Janiszewska-Dand E.: Niepełnosprawność – klasyfikacja i rodzaje. WTZ Olesno.
12. Janowski J.: Administracja elektroniczna: kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce, Wydawnictwo Municipium, Warszawa 2009.
13. Kowalczyk E.: Internet jako narzędzie komunikacji i kreowania pozytywnego wizerunku w procesie zarządzania społecznością lokalną. Prace Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości, t. 24. „Samorząd terytorialny a polityka lokalna”, Wałbrzych 2013, s. 17-24.
14. Kowalczyk M.: E-urząd w komunikacji z obywatelem. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 138-147.

15. Luterek M.: E-government. Systemy informacji publicznej. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
16. Musialik T.: E-administracja w unii europejskiej. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, nr 63a, 2012, s. 7-20.
17. Nadybski P.: Elektroniczna administracja w Polsce – ograniczenia i bariery. Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości, nr 9 2013, s. 31-40.
18. Niepełnosprawni – normalna sprawa. Raport Integracji. Fundacja „Polska bez barier”, Warszawa 2001.
19. Nowak A.: Dyskryminacja osób niepełnosprawnych. „Polityka Społeczna”, nr 10 2010, s. 12-16.
20. Pawłowska K.: Odczuwanie poziomu jakości życia przez osoby niepełnosprawne – przegląd wybranych badań. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 3, 2009, s. 14-17.
21. Pawłowska-Cypriasiak K.: Uwarunkowania jakości życia osób z niepełnosprawnością ruchową. „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”, nr 10, 2011, s. 6-8.
22. Pradela A.: Determinants of the employment of people with disabilities in Poland. SGEM Conference on Political Sciences, Law, Finance, Economics and Tourism. Conference proceedings, Vol. I, 3-9 September 2014, Bulgaria.
23. Pradela A., Żabińska I.: Uwarunkowania zatrudnienia osób niepełnosprawnych w województwie śląskim. Monografia. Wyd. Pracowni Komputerowej Jacka Skalmierskiego, Gliwice 2015.
24. Schiavo-Campo S.: Government employment and pay: the global and regional evidence. Public Administration and Development, Vol. 18, Is. 5, December 1998.
25. Szewczyk A.: Społeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju. Wydawnictwo Difin, Warszawa 2007.
26. Szostek D., Adamski D. (red.): E-administracja: prawne zagadnienia informatyzacji administracji. Wydawnictwo Presscom, Wrocław 2009.
27. Śleszyński P.: Niepełnosprawność w Polsce w świetle wyników ostatniego spisu powszechnego. „Polityka Społeczna”, nr 9/2006, s. 23-27.
28. Wapiennik E., Piotrowicz R.: Niepełnosprawny – pełnoprawny obywatel Europy. Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Warszawa 2003.
29. Wiliński M.: Modele niepełnosprawności: indywidualny – funkcjonalny – społeczny, [w:] Diagnoza potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności [on-line]. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2010.
30. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: The concept study of Servqual method's gap Quality & Quantity. Vol. 46, No. 4, 2012.
31. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa, [w:] J. Sitko, B. Szcześniak (red.): Systemy Zarządzania w Inżynierii Produkcji. Jakość i Bezpieczeństwo. Wydawnictwo P.A.NOVA, Gliwice 2014, s. 249-260.

32. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Wydawnictwo Politechnik Śląskiej, Gliwice 2009.
33. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej. „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010.
34. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych, [w:] E. Skrzypek (red.): Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce. Wydział Ekonomiczny UMCS, Lublin 2014, s. 159-169.
35. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Zasadzień M.: Measurement of the quality of services provided for the disabled in public administration institutions exemplified by a selected municipal office. UMCS, Lublin 2013, s. 171-180.
36. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena funkcjonowania e-administracji w Bytomiu z punktu widzenia osób niepełnosprawnych, [w:] (red.) M. Molenda, P. Hąbek: Systemy Wspomagania Inżynierii Produkcji. „Jakość i bezpieczeństwo”, 2015, s. 162-171.
37. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Problematyka czynników jakości obsługi klienta niepełnosprawnego, [w:] (red.) E. Skrzypek: Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług. UMCS, Lublin 2013, s. 53-62.
38. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 79, Gliwice 2015, s. 357-366.
39. Wolniak R.: Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Sosnowcu, [w:] (red.) D. Zwolińska: Bezpieczeństwo pracy. Środowisko. Zarządzanie. Tom II, Katowice 2015, s. 69-84.
40. Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas, Zarządzanie, z. 2/2014 s. 289-306.
41. Wolniak R.: Funkcjonowanie e-administracji z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie urzędu miejskiego w Gliwicach. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 82, Gliwice 2015, s. 359-368.
42. Wolniak R.: Ocena funkcjonowania e-administracji w Dąbrowie Górniczej z punktu widzenia osób niepełnosprawnych. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 82, Gliwice 2015, s. 369-383.
43. Wolniak R.: Satysfakcja osób niepełnosprawnych z usług publicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Bytomiu. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 83, Gliwice 2015, s. 715-724.

Abstract

This publication focuses on presenting the results of research conducted on people with disabilities using the services of municipal offices operating in Silesia in terms of their satisfaction with the current functioning of e-government. In particular, the objective of this study was to answer the question whether the preferred form of communication (electronic or paper) affects the assessment of the functioning of e-government by the customer with a disability.

Analysis of relationship between the preferred method of communication shows that people with disabilities prefer the electronic form of communication with the municipal offices much better rate their satisfaction with the functioning of e-government systems. For all the variables examined the difference is statistically significant at $\alpha = 0.001$. Research shows that if a disabled person begins to use e-government services that evaluates positively. In contrast, much less appreciate this kind of service people who use them very rarely. It can be argued that the main barriers to the use of e-government is a psychological barrier. The difficulty relates to how to get people with disabilities to learn to use these systems and have begun to use them often.