

Radosław WOLNIAK, Bożena SKOTNICKA-ZASADZIEN
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
rwolniak@polsl.pl, bozena.skotnicka-zasadzien@polsl.pl

ROZWÓJ E-ADMINISTRACJI W WOJEWÓDZTWIE ŚLĄSKIM Z PERSPEKTYWY OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Streszczenie. W niniejszym artykule przedstawiono analizę funkcjonowania e-administracji w urzędach miejskich w województwie śląskim w Polsce. Oceny dokonały osoby niepełnosprawne o różnym stopniu niepełnosprawności, w różnym wieku i o zróżnicowanym wykształceniu. W Polsce osoby niepełnosprawne, tak samo jak osoby sprawne, muszą załatwiać wszelkie sprawy urzędowe. Ważne jest, aby wszyscy klienci, a w szczególności osoby niepełnosprawne, mogły większość spraw załatwić, nie wychodząc z domu. W niniejszym artykule postawiono następującą hipotezę: Częstsze wykorzystanie narzędzi elektronicznych do komunikacji z urzędem prowadzi do wzrostu zadowolenia klienta niepełnosprawnego z funkcjonowania e-administracji. Celem publikacji była analiza funkcjonowania e-administracji w województwie śląskim, w zakresie możliwości wykorzystania jej przez osoby niepełnosprawne. Kolejnym celem było określenie, jaki wpływ na percepcję usług e-administracji ma rodzaj niepełnosprawności oraz wykorzystywanie narzędzi komputerowych przez daną osobę niepełnosprawną.

Słowa kluczowe: e-administracja, rozwój, niepełnosprawni, osoby, Polska, województwo śląskie, urząd miejski

DEVELOPMENT OF E-GOVERNMENT IN THE SILESIAN PROVINCE FROM THE PERSPECTIVE OF DISABLED PERSONS

Abstract. The article presents an analysis of e-administration functioning in municipal offices in the Silesian Province in Poland. It was evaluated by handicapped people with various degrees of disability, at different ages and different education. In Poland the disabled, similarly to abled-bodied people, have to run different errands in offices. It is important that all these clients, in particular the handicapped, could arrange things without leaving home. In the article the following hypothesis has been

formulated: More frequent use of electronic tools for communication with the office leads to increased satisfaction of the disabled client with the functioning of e-administration.

Keywords: e-administration, development, the disabled persons, Poland, Silesian Province, municipal office

1. Wprowadzenie

We wszystkich społeczeństwach funkcjonują osoby niepełnosprawne, które również muszą załatwiać wszelkie sprawy urzędowe. Wszystkie miejsca użyteczności publicznej, a w szczególności Urzędy Miejskie, muszą być przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych¹. Urząd to miejsce, gdzie trzeba załatwić bardzo istotne sprawy, np. meldunkowe, wyrobienie dowodu osobistego oraz paszportu itp., dlatego w tych obiektach użyteczności publicznej muszą znajdować się wszelkie udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, aby mogły one w sposób komfortowy i nieskrępowany dotrzeć do urzędu, poruszać się po nim oraz załatwić wszystkie sprawy urzędowe². Ze strony urzędników powinny być podjęte wszystkie niezbędne działania, żeby wszyscy petenci, a w szczególności osoby niepełnosprawne, zostały obsłużone na jak najwyższym poziomie³.

Przedstawione w niniejszej publikacji 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. Rodzaje niepełnosprawności

Zgodnie z zapisaną w Dzienniku Ustaw Nr 123, poz. 176 z roku 1997, z późniejszymi zmianami w roku 2002 *Ustawą o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych*, definicja osoby niepełnosprawnej brzmi następująco: Niepełnosprawnymi

¹ Garbat M.: Społeczne i ekonomiczne modele niepełnosprawności. „Niepełnosprawność i Rehabilitacja”, nr 1, 2013.

² 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 2015; Pradela A., Żabińska I.: Uwarunkowania zatrudnienia osób niepełnosprawnych w województwie śląskim. Pracownia Komputerowa Jacka Skalmierskiego, Gliwice 2015.

³ Bartnicka J., Młeczko K.: Doskonalenie e-usług publicznych z uwzględnieniem potrzeb osób o różnych typach niepełnosprawności. „Rocz. Kol. Anal. Ekon”, z. 29, 2012.

są osoby, których stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnienie ról społecznych, a w szczególności ogranicza zdolności wykonywania pracy zawodowej”.

Osoby niepełnosprawne bardzo często korzystają usług z placówek publicznych, jakimi są urzędy miejskie. Ważne jest to, aby jednostki samorządu były przystosowane do świadczenia usług osobom niepełnosprawnym, zarówno przychodzącym do urzędów, jak i korzystającym z e-administracji. Osoby niepełnosprawne mają zróżnicowany stopień niepełnosprawności, dlatego istotne jest, aby mimo to mogły załatwić sprawy w urzędach⁴. Urząd miejski, świadczący usługi na wysokim poziomie i spełniający swoją rolę, powinien stanowić najważniejszy cel dla lokalnych władz. Jakość usług powinna być stale kontrolowana i monitorowana, a urzędy muszą zwracać uwagę na wszelkie problemy w komunikacji pomiędzy klientem a urzędnikami i usuwać je na bieżąco⁵. Istotne jest, aby te organizacje od razu reagowały na zaistniałe sytuacje problemowe i redukowały ich przyczyny. Urzędy miejskie to placówki, które świadczą usługi wszystkim obywatelom i mieszkańcom danego miasta nie może przenieść się do tzw. konkurencji, dlatego istotne jest, aby w sytuacji monopolisty, jakim są urzędy, ocena ich poziomu jakości usług była ciągła, a niedoskonałości i problemy niwelowane od razu. Osoby niepełnosprawne żyją i funkcjonują w każdym społeczeństwie i stanowią w nim dużą grupę osób. Ich stopień niepełnosprawności jest bardzo zróżnicowany. Wyróżnić można sześć rodzajów niepełnosprawności⁶:

- Obniżona sprawność zmysłowa – brak, zaburzenie lub uszkodzenie funkcji zmysłowych, do takich osób zaliczają się niewidomi, głusi, słabosłyszący, słabowidzący oraz osoby z zaburzeniami percepcji słuchu i wzroku.
- Obniżona sprawność intelektualna, do której zaliczamy upośledzenie umysłowe oraz demencję starczą.
- Obniżona sprawność funkcjonowania społecznego – w tej grupie występują zaburzenia równowagi nerwowej, emocjonalnej oraz zdrowia psychicznego.
- Obniżona sprawność komunikowania się – utrudniony kontakt słowny, do zaburzeń tego typu należą autyzm, zaburzenie mowy, jąkanie się.

⁴ Garbat M.: op.cit.; Wiliński M.: Modelowe strategie pomocy osobom z ograniczeniami sprawności: medykalizacja – usprawnianie – włączanie, [w:] Brzezińska A.I., Kaczan R., Smoczyńska K. (red.): Diagnostyka potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności. Scholar, Warszawa 2010 na podstawie Zaretsky, Richter, Eisenberg, 2010.

⁵ Kasprzyk B.: Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli, [w:] Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Społeczeństwo informacyjne – regionalne aspekty rozwoju. Uniwersytet Rzeszowski. Katedra Teorii Ekonomii i Stosunków Międzynarodowych, nr 23. Rzeszów 2011; Banasikowska J.: E-administracja w województwie śląskim w Polsce. Tom: Technologie wiedzy w zarządzaniu publicznym. Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2012.

⁶ Banasikowska J.: op.cit.; Kasprzyk B.: op.cit.; Szewczyk A.: Społeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju. Difin, Warszawa 2007.

- Obniżona sprawność ruchowa – osoby z dysfunkcją narządu ruchu. Może to być dysfunkcja wrodzona lub nabyta. W grupie tej znajduje się też mózgowo porażenie dziecięce – uszkodzenie mózgu płodu.
- Obniżona sprawność psychofizyczna, spowodowana chorobami somatycznymi, takimi jak: nowotwory, guz mózgu, cukrzyca⁷.

3. E-administracja w Polsce

W województwie śląskim w prawie wszystkich urzędach miejskich wprowadzona jest e-administracja. Wdrożenie usług e-administracji (*e-government*) znacznie poprawia jakość życia mieszkańców korzystających z usług świadczonych przez urzędy miejskie. Szczególne znaczenie ma to dla osób niepełnosprawnych, niezależnie od stopnia ich niepełnosprawności. Osoby te wolą załatwiać wszystkie możliwe sprawy urzędowe, nie wychodząc z domu, co potwierdzają przeprowadzane badania ankietowe. Powstanie Internetu oraz rozwój technologii związanej z komunikacją pozwalają na zmianę w szeroko pojętej administracji z pracy „papierkowej” na pracę elektroniczną, która jest dużo wygodniejsza i szybsza. Większość krajów Unii Europejskiej, w tym Polska, kontaktuje się w sprawach urzędowych drogą elektroniczną. W Polsce sytuacja ta wygląda różnie, ale w większości województw jest ona przeciętna albo dobra⁸.

Administracja publiczna w Polsce to aparat wykonawczy państwa, którym są odpowiednie struktury powołane do realizacji określonych zadań. Do głównych obowiązków tych organów należy podejmowanie działań w następujących dziedzinach życia: szkolnictwo, kultura, handel, budownictwo mieszkaniowe, transport kolejowy i miejski oraz ochrona środowiska⁹. W Polsce administracja publiczna dzieli się na administrację państwową oraz samorządową¹⁰.

E-administracja, zgodnie z definicją Komisji Europejskiej, to wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych w administracji publicznej, w ścisłym połączeniu

⁷ Kasprzyk B.: op.cit.; Banasikowska J., Banasikowski P.: Poziom rozwoju e-Government w Polsce, [w:] Pańkowska M., Porębska-Miąc T., Sroka H. (red.): Systemy wspomaganie organizacji. Katowice, 2008.

⁸ Banasikowska J.: Systemy elektronicznego dostępu do administracji, [w:] Pańkowska M., Porębska-Miąc T., Sroka H. (red.): Systemy wspomaganie organizacji. Katowice 2009; Schiavo-Campo S.: Government employment and pay: the global and regional evidence. „Public Administration and Development”, Vol. 18, Iss. 5, December 1998.

⁹ Jennifer M., Brinkerhoff D.W.: Government – nonprofit relations in comparative perspective: evolution, themes and new directions. „Public Administration and Development”, Special Issue: Government – Nonprofit Relations in Comparative Perspective. February 2002; Holliday I., Yep R.: E-government in China. „Public Administration and Development”, Vol. 25, Iss. 3, August 2005; Schiavo-Campo S.: op.cit.

¹⁰ Banasikowska J.: op.cit.; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej. „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Politechnika Śląska, Gliwice 2009; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: The concept study of Servqual method's gap. „Quality & Quantity”, Vol. 46, No. 4, 2012.

z potrzebą przeprowadzenia niezbędnych zmian organizacyjnych, łącznie z poprawą jakości świadczonych usług. W Polsce różnica pomiędzy tradycyjną administracją a e-administracją związana jest ze zmianą jej roli. Mianowicie tradycyjna administracja był to organ sprawujący władzę nad obywatelami, natomiast e-administracja to instytucja świadcząca wszelkiego rodzaju usługi administracyjne przez Internet.

4. Metodologia badań

W niniejszej publikacji przedstawione są wyniki badań dotyczących oceny funkcjonowania e-administracji w urzędach miejskich województwa śląskiego przez osoby niepełnosprawne. Miasta dobrano do badań na zasadzie doboru losowego warstwowego, natomiast osoby niepełnosprawne w danym mieście na zasadzie doboru przypadkowego. W pierwszym etapie do badań wybrano 33 spośród 71 miast istniejących na terenie województwa śląskiego.

Następnie posłużono się doбором przypadkowym w zakresie wyboru osób niepełnosprawnych, korzystających z usług danych urzędów miejskich. Badania ankietowe prowadzono w roku 2014. W ich wyniku otrzymano 2846 poprawnie wypełnionych kwestionariuszy ankietowych.

W pierwszej kolejności w badaniach określono metody, jakie najczęściej wykorzystują osoby niepełnosprawne do kontaktu z urzędem. Metody te można podzielić na dwie grupy – tradycyjne i elektroniczne. Do metod tradycyjnych zalicza się tradycyjną wizytę i załatwianie spraw bezpośrednio w urzędzie, wysyłanie tradycyjnych wiadomości pocztowych oraz rozmowy telefoniczne z urzędnikami. Metody elektronicznej komunikacji obejmują w pierwszej kolejności rozwiązania najnowocześniejsze, czyli pełne systemy e-administracji, poza tym można do nich zaliczyć komunikację za pomocą poczty elektronicznej lub komunikatorów internetowych.

Poszczególnym metodom odpowiadają zmienne (oceniało je w skali 1-7, gdzie 1 oznacza bardzo rzadko, a 7 bardzo często):

- K1 – osobista wizyta w urzędzie,
- K2 – e-mail,
- K3 – komunikatory internetowe,
- K4 – telefon
- K5 – listy,
- K6 – system e-administracji.

W przypadku zalet korzystania z usług e-urzędu w badaniach uwzględniono następujące zmienne (oceniało je w skali 1-7, gdzie 1 oznacza nie ważne, natomiast 7 bardzo ważne):

- Zu1 - szybkość załatwienia sprawy,
- Zu2 – możliwość załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu,
- Zu3 – otwarcie 24 godziny na dobę,
- Zu4 – łatwiejszy dostęp do usług dla osób niepełnosprawnych,
- Zu5 – bezpieczeństwo,
- Zu6 – brak kolejek,
- Zu7 – poprawa komunikacji z urzędem,
- Zu8 – obniżenie kosztów korzystania z urzędu.

W procesie badawczym wzięto również pod uwagę następujące zmienne w zakresie zadowolenia klienta z e-administracji (oceniano je 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 zyczliwie 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.

W badaniach postawiono następujące cele:

- Określenie zakresu korzystania z e-administracji przez osoby niepełnosprawne.
- Identyfikacja zalet korzystania z e-administracji, z punktu widzenia osoby niepełnosprawnej.
- Analiza zadowolenia osób niepełnosprawnych z funkcjonowania e-administracji w urzędach miejskich województwa śląskiego.

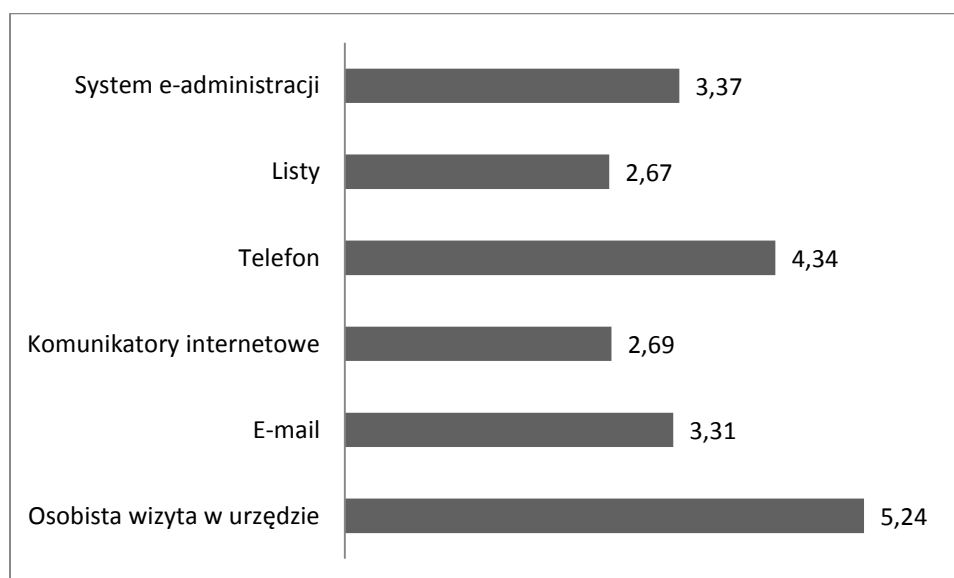
Przed badaniami postawiono następującą hipotezę:

H1. Częstsze wykorzystanie narzędzi elektronicznych do komunikacji z urzędem prowadzi do wzrostu zadowolenia klienta niepełnosprawnego z funkcjonowania e-administracji.

5. Wyniki badań

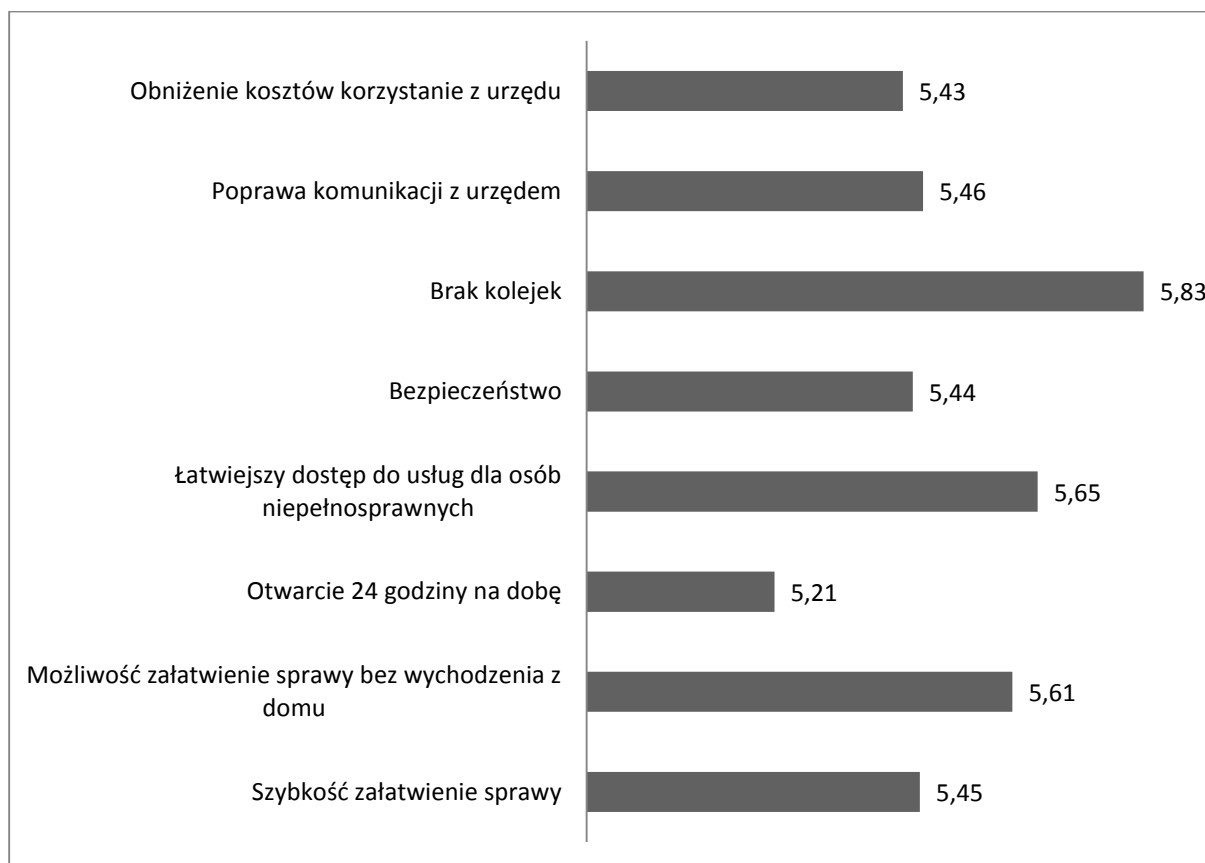
Na rysunku 1 dokonano zestawienia narzędzi używanych przez badane osoby niepełnosprawne do komunikacji z urzędami miejskimi. Ocena była dokonywana w skali, w której 1 oznacza bardzo rzadko, natomiast 7 bardzo często. Jak wynika z przeprowadzonych badań, obecnie ciągle przeważają tradycyjne metody komunikacji – 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. Z metod tradycyjnych straciły na znaczeniu jedynie listy, które są obecnie wykorzystywane bardzo rzadko – 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
Źródło: Opracowanie własne.

Drugą badaną kwestią, było określenie, jakie są, zdaniem ankietowanych osób niepełnosprawnych, najważniejsze zalety korzystania z e-urzędu. Wyniki zostały przedstawione na rysunku 2.



Rys. 2. Zalety korzystania z e-urzędu

Źródło: Opracowanie własne.

Za najważniejszą zaletę uznano brak kolejek (ocena 5,83 w siedmiostopniowej skali). Następnie do bardzo ważnych zalet zaliczono:

- łatwiejszy dostęp do usług dla osób niepełnosprawnych 5,65,
- możliwość załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu 5,45.

Wyniki dla zalet tych rozwiązań są wysokie, co oznacza, że osoby niepełnosprawne faktycznie dostrzegają realne korzyści z zastosowania środków elektronicznej komunikacji z urzędem.

Ostatnim etapem prowadzonych badań była analiza dotycząca zadowolenia klienta z e-administracji w urzędzie miejskim w badanych 33 miastach. W tym celu określono 18 zmiennych, omówionych w poprzednim rozdziale. Wyniki oceny dla poszczególnych zmiennych zostały przedstawione na rysunku 3. Z przeprowadzonych badań wynika, że najlepiej ocenianymi obszarami w zakresie e-administracji są:

- działanie strony internetowej urzędu pod różnymi przeglądarkami (ocena 4,89);
- świadczenie usługi w sposób bezpieczny (4,76);
- grzeczny i życzliwy stosunek pracowników do klientów mających problemy z funkcjonowaniem e-urzędu (4,77);
- bezpieczeństwo korzystania z e-urzędu (4,75);
- pomoc pracowników klientowi w razie pomyłki w przypadku korzystania z e-urzędu (4,75).

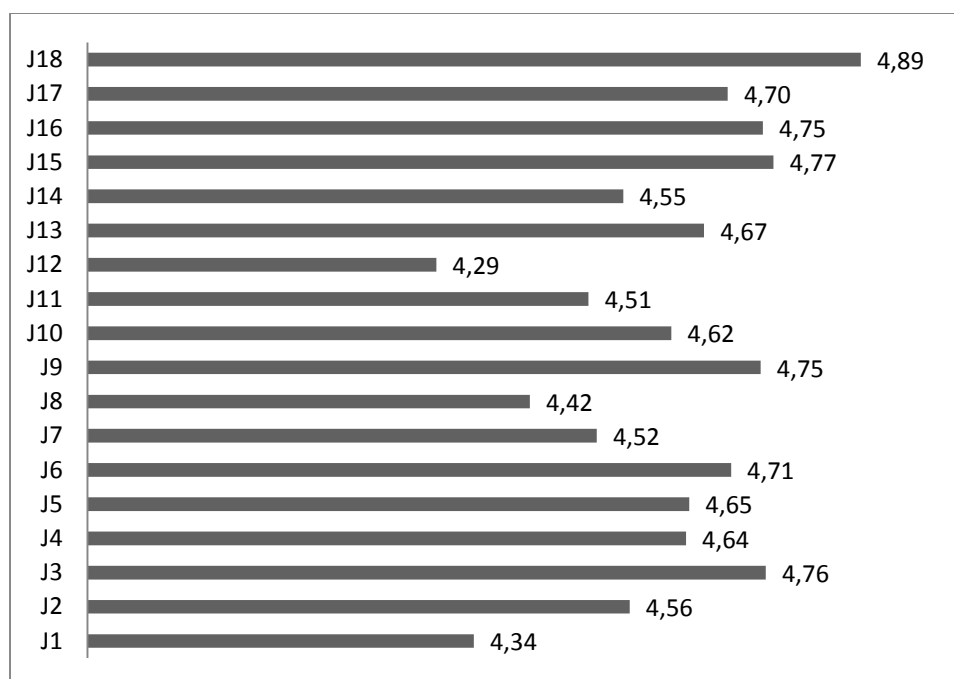
Do najgorzej ocenianych kwestii w zakresie badanych zmiennych zaliczono:

- szybkość odpowiedzi pracowników na e-maile (4,29);
- szybkość realizacji e-usług (3,34);
- załatwianie spraw właściwie już za pierwszym razem (4,42).

Kolejno analizowano dane dotyczące zadowolenia z e-administracji z podziałem na poszczególne rodzaje niepełnosprawności. Zmienna ta w niewielkim stopniu różnicuje odpowiedzi. Test ANOVA Kruskalla-Wallisa¹¹ wykazał istnienie statystycznie istotnych zależności jedynie w przypadku dwóch zmiennych: Z6 i Z10, i to tylko w przypadku najniższego przyjętego poziomu istotności $\alpha = 0,05$. Najlepiej oceniają swoje zadowolenie z funkcjonowania e-administracji w urzędach miejskich osoby z obniżoną sprawnością komunikowania się (ocena 4,71), a najgorzej osoby z obniżoną sprawnością intelektualną (4,48). Dla zmiennych, w przypadku których różnice są statystycznie istotne:

- w przypadku przyjazności strony internetowej urzędu dla użytkownika (zmienna J6), osoby z obniżoną sprawnością komunikowania się oceniają zmienną na poziomie 4,92, natomiast z obniżoną sprawnością intelektualną jako 4,54,
- w przypadku chętnego udzielania przez pracowników informacji dotyczących korzystania z e-urzędu (zmienna J10) osoby z obniżoną sprawnością komunikowania się oceniają ją jako 4,73; natomiast osoby z obniżoną sprawnością intelektualną jako 4,3.

¹¹ Frankfort-Nachmias Ch., Nachmias D.: Metody badawcze w naukach społecznych. Zysk i Spółka, Poznań 2011; Stanisław A.: Przystępny kurs statystyki z zastosowaniem STATISTICA PL. Tom 3. Analizy wielowymiarowe. StatSoft, Kraków 2007.



Rys. 3. Ocena zadowolenia klientów z e-administracji w urzędzie miejskim
Źródło: Opracowanie własne.

6. Dyskusja

Wiele problemów związanych z obsługą klienta niepełnosprawnego w urzędach miejskich, w tym w szczególności dotyczących spraw, takich jak lokalizacja urzędu, godziny jego otwarcia czy też bariery architektoniczne utrudniające poruszanie się osobom niepełnosprawnym ruchowo, można rozwiązać dzięki zastosowaniu narzędzi z zakresu e-administracji.

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 pomiędzy osobami preferującymi tradycyjną i elektroniczną formę komunikacji. Co zrozumiałe, osoby preferujące formę elektroniczną korzystają z niej znacznie częściej. 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 wynik wynosi tylko 2,88. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku e-maili, których zastosowanie oceniają na poziomie 4,24 osoby preferujące komunikację elektroniczną, a na poziomie zaledwie 2,9 osoby preferujące komunikację tradycyjną.

Odwrotnie jest natomiast w przypadku tradycyjnych środków komunikacji. Przy czym wtedy różnica pomiędzy preferencjami a wykorzystaniem faktycznym danego narzędzia jest mniejsza. Z badań wynika, iż 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, gdy pyta się je o korzystanie z danych narzędzi komunikacji, nieco częściej (4,63) korzystają z tradycyjnej wizyty w urzędzie, w porównaniu do systemów e-administracji (4,47). Widać więc, że bariera leży nie tylko po stronie osób korzystających z systemów e-administracji, ale również po stronie ich niedopracowania i niemożliwości załatwienia wszystkich spraw drogą elektroniczną.

Analiza zależności testem ANOVA Kruskalla-Wallisa nie wykazała istnienia statystycznie istotnych zależności na żadnym przyjętym poziomie istotności statystycznej, pomiędzy stopniem niepełnosprawności a stosowaną formą komunikacji z urzędem. Natomiast w przypadku analizy dla rodzaju niepełnosprawności zależność taka istnieje dla zmiennych K2, K3, K5 i K6 na poziomie istotności statystycznej $\alpha = 0,001$; natomiast dla pozostałych zmiennych na poziomie $\alpha = 0,05$.

Interesujące jest, że przed badaniami zakładano, iż z komunikacji elektronicznej będą częściej korzystać osoby z obniżoną sprawnością ruchową – z uwagi na kwestie dotyczące barier architektonicznych. Tymczasem wyniki pokazują zupełnie inny obraz sytuacji. Okazuje się, że to osoby z obniżoną sprawnością funkcjonowania społecznego czy też obniżoną sprawnością intelektualną lub sensoryczną w pierwszej kolejności korzystają z komunikacji elektronicznej. Jak widać, kwestie dotyczące zaburzeń społecznych w większym stopniu skłaniają badanych niepełnosprawnych do posługiwania się nowymi środkami komunikacji, umożliwiającymi załatwienie spraw bez kontaktu osobistego. Natomiast osoby z obniżoną sprawnością ruchową aktualnie ciągle pozostają przy tradycyjnej komunikacji poprzez wizytę w urzędzie.

Biorąc pod uwagę przedstawione w poprzednim rozdziale wyniki badań, można za duży pozytyw uznać, że wysoko oceniane są kwestie dotyczące bezpieczeństwa. Sprawy te są bowiem w przypadku e-usług bardzo istotne i w wielu przypadkach zagrożenie dotyczące ich bezpieczeństwa jest jedną z ważnych przyczyn spowalniających rozwój tej formy komunikacji.

Głównym mankamentem jest natomiast szybkość działania e-administracji. Przy czym, o ile sprawy związane z działaniem samych e-usług od strony proceduralnej czy też możliwości załatwienia wszystkiego za pierwszym razem, nie zawsze leżą po stronie urzędu, to niepokojące jest tak słabe ocenianie szybkości odpowiadania na e-maile. Może być to również przyczyną tego, że komunikacja e-mailowa nie jest szeroko stosowana przez klientów. Klientom wygodniej jest zadzwonić, ponieważ wtedy otrzymują odpowiedź od razu, natomiast w przypadku maila muszą na nią dłużej czekać, co postrzegają jako mniej wygodne. Rozumowanie takie potwierdzają wyniki korelacji V-Cramera pomiędzy wykorzystaniem e-maili jako środka komunikacji (zmienna K2) a oceną szybkości odpowiadania przez urzędników na e-maile (zmienna Z12). Korelacja ta jest istotna statystycznie na poziomie $\alpha = 0,001$ i wynosi 0,28. Oznacza to, że w przypadku, gdy dane osoby uważają, że urzędnicy

szybko reagują na e-maile, częściej z tej formy komunikacji korzystają; natomiast w sytuacji, gdy uważają, iż reakcja ta jest zbyt wolna, korzystają z niej dużo rzadziej.

7. Podsumowanie

Przedstawione w niniejszej publikacji badania pozwoliły na udowodnienie postawionej hipotezy badawczej, dotyczącej związków pomiędzy częstszym wykorzystaniem narzędzi elektronicznej komunikacji z urzędem a zadowoleniem klienta z funkcjonowania e-administracji. Przeprowadzone badania pozwoliły na potwierdzenie postawionej hipotezy.

Z przeprowadzonych badań wynika również, że zadowolenie klientów niepełnosprawnych z funkcjonowania e-administracji jest stosunkowo wysokie. Wśród głównych zalet e-administracji publicznej ankietowani wymieniają w szczególności: brak kolejek, łatwiejszy dostęp do usług oraz możliwości załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu. Wśród zmiennych szczególnie ocenianych w przypadku jakości usługi e-administracji warto wymienić: działanie strony internetowej urzędu pod różnymi przeglądarkami, świadczenie usługi w sposób bezpieczny oraz grzeczny i życzliwy stosunek pracowników do klientów mających problemy z funkcjonowaniem e-urzędu. Najlepiej oceniają funkcjonowanie e-administracji osoby niepełnosprawne, które cechuje obniżona sprawność komunikowania się. Najgorzej oceniają poziom obsługi osoby z obniżoną sprawnością intelektualną. Do głównych mankamentów funkcjonowania e-administracji zalicza się szybkość jej działania. W tym przypadku w szczególności słabo oceniana jest szybkość odpowiadania pracowników urzędu na e-maile.

Pozytywny jest również fakt, iż rośnie ono wśród tej grupy osób, która ma z nią często do czynienia i umie obsługiwać systemy e-urzędu. Taka sytuacja dobrze rokuje na przyszłość i sugeruje, że wraz ze wzrostem poziomu znajomości systemów e-administracji przez osoby niepełnosprawne będzie również rosło ich wykorzystanie.

Bibliografia

1. Banasikowska J.: E-administracja w województwie śląskim w Polsce. Tom: Technologie wiedzy w zarządzaniu publicznym. Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2012.
2. Banasikowska J.: Systemy elektronicznego dostępu do administracji, [w:] Pańkowska M., Porębska-Miąc T., Sroka H.: Systemy wspomaganie organizacji. Katowice 2009.
3. Bartnicka J., Mleczo K.: Doskonalenie e-usług publicznych z uwzględnieniem potrzeb osób o różnych typach niepełnosprawności. „Rocz. Kol. Anal. Ekon.”, z. 29, 2012.

4. Banasikowska J., Banasikowski P.: Poziom rozwoju e-Government w Polsce, [w:] Pańkowska M., Porębska-Miąc T., Sroka H.: Systemy wspomagania organizacji. Katowice 2008.
5. Bogucki J.: E-Government w Unii Europejskiej. „Administracja”, nr 1, 2005.
6. Brodnicki K., Kubiszewska K., Tymoszek E.: E-administracja w ujęciu jakościowym i finansowym. „Zarządzanie i Finanse”, nr 3/3, 2012.
7. Frankfort-Nachmias Ch., Nachmias D.: Metody badawcze w naukach społecznych. Zysk i Spółka, Poznań 2011.
8. Garbat M.: Społeczne i ekonomiczne modele niepełnosprawności. „Niepełnosprawność i Rehabilitacja”, nr 1, 2013.
9. Holliday I., Yep R.: E-government in China. “Public Administration and Development”, Vol. 25, Iss. 3, August 2005.
10. Izdebski H. Kulesza M.: Administracja publiczna – zagadnienia ogólne. Liber, Warszawa 2004.
11. Jennifer M., Brinkerhoff D.W.: Government – nonprofit relations in comparative perspective: evolution, themes and new directions. “Public Administration and Development”, Special Issue: Government – Nonprofit Relations in Comparative Perspective. February 2002.
12. Kasprzyk B.: Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli, [w:] Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Społeczeństwo informacyjne – regionalne aspekty rozwoju, nr 23. Katedra Teorii Ekonomii i Stosunków Międzynarodowych, Uniwersytet Rzeszowski. Rzeszów 2011.
13. Pradela A., Żabińska I.: Uwarunkowania zatrudnienia osób niepełnosprawnych w województwie śląskim. Pracownia Komputerowa Jacka Skalmierskiego, Gliwice 2015.
14. 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 2015.
15. Schiavo-Campo S.: Government employment and pay: the global and regional evidence. “Public Administration and Development”, Vol. 18, Iss. 5, December 1998.
16. Shuhua M., Liu Q.Y.: The Evolution of Information and Communication Technology in Public Administration. “Public Administration and Development”, 2015.
17. Stanisław A.: Przystępny kurs statystyki z zastosowaniem STATISTICA PL. Tom 3. Analizy wielowymiarowe. StatSoft, Kraków 2007.
18. Szewczyk A.: Społeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju. Difin, Warszawa 2007.
19. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych. Dz.U. nr 123, poz. 776 z późn. zm. w 2002 r.

20. Wiliński M.: Modelowe strategie pomocy osobom z ograniczeniami sprawności: medykalizacja – usprawnianie – włączanie, [w:] Brzezińska A.I., Kaczan R., Smoczyńska K. (red.): Diagnoza potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności. Scholar, Warszawa 2010 na podstawie: Zaretsky, Richter, Eisenberg, 2010.
21. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: The concept study of Servqual method's gap. "Quality & Quantity", Vol. 46, No. 4, 2012.
22. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej. Politechnika Śląska, Gliwice 2009.
23. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej. „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010.