

## ROLA E-ADMINISTRACJI W OBSŁUDZE KLIENTA NIEPEŁNOSPRAWNEGO NA PRZYKŁADZIE MIASTA ŻYWIEC

Bożena SKOTNICKA-ZASADZIEN<sup>1</sup>, Radosław WOLNIAK<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Wydział Organizacji i Zarządzania Politechnika Śląska, Zabrze; bozena.skotnicka@polsl.pl

<sup>2</sup>Wydział Organizacji i Zarządzania, Politechnika Śląska, Zabrze; radoslaw.wolniak@polsl.pl

**Streszczenie:** W artykule przedstawiono rozwój e-administracji Polsce po wejściu do Unii Europejskiej i wynikające z tego obowiązki. Jednym z ważniejszych elementów wdrażania e-administracji w urzędach miejskich było zmniejszenie wizyt w samym urzędzie i załatwianie spraw urzędowych przez Internet. W urzędach miejskich sprawy muszą załatwiać wszyscy obywatele również osoby niepełnosprawne. W drugiej części artykułu przedstawiono wyniki analizy w jaki sposób wprowadzenie e-administracji wpływa na obsługę klienta niepełnosprawnego na przykładzie miasta Żywiec.

**Słowa kluczowe:** e-administracja, urząd miejski, osoba niepełnosprawna, poziom jakości, klient.

## THE ROLE OF E-ADMINISTRATION IN THE SERVICE OF DISABLED CUSTOMERS IN EXAMPLE OF ŻYWIEC CITY

**Abstract:** The article presents the development of e-administration in Poland after joining the European Union and resulting responsibilities. One of the most important elements of the implementation of e-administration in municipal offices was the reduction of visits to the office itself and dealing with official matters via the Internet. In municipal offices, matters must be dealt with by all citizens also by people with disabilities. The second part of the article presents the results of the analysis of how the introduction of e-administration affects the service of the disabled customer on the example of the city of Żywiec.

**Keywords:** e-government, city hall, disabled person, quality level, customer.

## 1. Wprowadzanie

Problematyka usług świadczonych przez jednostki administracji publicznej dla społeczeństwa w tym dla osób niepełnosprawnych jest jednym z priorytetów Unii Europejskiej. Już w roku 2003 podjęto takie działania w Unii Europejskiej rok 2003 był Rokiem Osób Niepełnosprawnych. W tym samym roku powstał program eEurope+2003 A Co-operative Effort to Implement the Information Society in Europe, w którym podjęto następujące inicjatywy: promocję dostępu do elektronicznych baz danych, uproszczenie procedur administracyjno-prawnych, powołanie rynku elektronicznego oraz podpisu elektronicznego. Od tego czasu rozpoczęto także prace na stworzeniem ustawodawstwa i opracowaniem rozwiązań pozwalających osobom niepełnosprawnym na lepsze funkcjonowanie w społeczeństwie i wyrównywanie szans, zgodnie z tak zwaną Zasadą Równych Szans – równość szans stanowi, bowiem fundament długookresowych celów Unii Europejskiej.

W świadczeniu usług przez administrację publiczną dla osób niepełnosprawnych ważne są zwłaszcza dwie kwestie: pierwsza: dostępności przestrzeni publicznej związana z barierami architektonicznymi i ich eliminowaniem, druga kwestia to poziom jakości obsługi oferowanej przez administrację publiczną odnośnie osób niepełnosprawnych a w szczególności e-administracją z perspektywy osób niepełnosprawnym i zaletami i wadami z tego wynikającymi.

W niniejszym artykule zajęto się kwestią drugą a mianowicie przeanalizowano poziom jakości usług świadczonych przez urząd miejski z perspektywy osób niepełnosprawnych na przykładzie miasta Żywiec.

## 2. Rozwój e-administracji w Polsce

W Polsce dostępność do e-usług zmieniła się od roku 2004 z 10% do 79% w roku 2010, dalsze doskonalenie wdrażania e-usług w jednostkach administracji publicznej trwa nadal na chwilę obecna istotnym jest aby e-usługi były dostępne także dla osób niepełnosprawnych i mieszkańców małych miejscowości i wsi (Drobiazgiewicz, 2011; Aleksiejczuk and Sachpazidu-Wójcicka, 2015). Mimo, że w Polsce wskaźnik dostępności do usług administracji publicznej przez Internet wzrósł, to nadal w stosunku do krajów Unii Europejskiej jest niski (Dziedzic, 2013; Budzikiewicz-Guźlecka and Drab-Kurowska, 2012). Liderami w tej dziedzinie są takie kraje jak: W. Brytania, Szwajcaria, Portugalia, Austria, Malta, Włochy oraz Irlandia (tab. 1). We wszystkich wymienionych krajach usługi administracji publicznej online w całości są świadczone drogą elektroniczną (Bielecki, 2011; GUS, 2014a; Brodnicki et al., 2012; Blicharz, 2012).

**Tabela 1.**

*Wskaźnik dostępności 20 podstawowych usług e-administracji w Unii Europejskiej i wybranych krajach w latach 2004–2010 [%] (Dziedzic, 2013)*

Kraj	2004	2006	2007	2009	2010
Polska	10	20	25	53	79
Słowacja	15	20	35	55	63
Węgry	15	50	50	63	66
Czechy	30	30	55	60	74
Dania	58	63	63	84	95
Niemcy	47	47	74	74	95
Estonia	63	79	70	90	94
Irlandia	50	50	50	83	100
Hiszpania	55	55	70	80	95
Francja	50	65	70	80	85
Włochy	53	58	70	70	100
Luksemburg	20	25	40	68	72
Holandia	32	53	63	79	95
Austria	72	83	100	100	100
Portugalia	40	60	90	100	100
Finlandia	67	61	67	89	95
Szwecja	74	74	75	95	100
Wielka Brytania	59	71	89	100	100

Na tle 194 krajów całego świata, w których w 2014 roku oceniono poziom rozwoju e-administracji, Polska wypada jeszcze gorzej, niż w odniesieniu do krajów Unii Europejskiej, gdyż zajmuje 42 miejsce (dane te zostały obliczone przez ONZ). Znacznie słabiej oceniono możliwości elektronicznej partycypacji w działaniach administracji Polski – 65 miejsce. Według danych pochodzących z Eurostatu ilość obywateli polskich korzystających z Internetu w załatwianiu spraw administracyjnych w roku 2014 wyniosła 27%, kiedy w średnia dla krajów Unii Europejskiej wynosi 47%. Najwięcej obywateli kontaktuje się z urzędami przez Internet na Islandii – 85%, w Dani 84% i Norwegii 82%. Słaba pozycja Polski odnośnie korzystania z usług e-administracji ma związek z niewystarczającym dostosowaniem infrastruktury technicznej oraz słabym zasięgiem szerokopasmowego Internetu, niskim odsetkiem gospodarstw domowych posiadających takie pasmo (GUS, 2014b; Dąbrowska, 2009).

Wykorzystanie Internetu do funkcjonowania e-administracji w placówkach publicznych przynosi wymierne korzyści do których zaliczyć można:

- zwiększenie satysfakcji wśród klientów,
- podniesienie poziomu jakości świadczonych usług
- usprawnienie i szybszą obsługę klienta oraz co ma duże znaczenie dla osób niepełnoprawnych możliwość korzystania z e-usług bez wychodzenia z domu,
- oszczędność czasu,
- nieograniczone godziny urzędowania,
- oszczędności materiałów papierniczych,
- dostępność w na stronie internetowej urzędu wszystkich potrzebnych dokumentów,

- możliwość załatwienia spraw urzędowych w dowolnym czasie i miejscu,
- standaryzacja danych,
- poprawa wizerunku urzędu,
- bezpieczny przesył danych,
- możliwość przekazywania sobie danych między urzędami,
- archiwizowanie danych,
- ograniczenie pomyłek związanych z wysyłaniem listów (błędny adresat).

Obok wymiernych korzyści jakie są zarówno po stronie petenta jak i placówek administracji publicznej niestety występują także bariery, które powodują pewne ograniczenia i obniżają poziom świadczonych usług (Ganczar, 2009; Grodzka, 2007). Do głównych barier zaliczamy brak odpowiedniej infrastruktury, małą ilość dostępu do Internetu w małych miejscowościach oraz na wsiach. Brak odpowiedniej edukacji zwłaszcza wśród osób starszych i niepełnosprawnych, przyzwyczajenia klientów do wizyt w urzędach, zmiana procedur oraz niechęć pracowników do zmian technologicznych i przyzwyczajenie do dokumentacji papierowej (Blicharz, 2012; Janowski, 2009; Kowalczyk, 2009; Kożuch and Kożuch, 2011).

Podsumowując całe rozważania można stwierdzić, że przeprowadzona analiza rozwoju e-administracji i powstania społeczeństwa informacyjnego jednoznacznie pokazuje, że cały Świat w tym też Polska w większym lub mniejszym stopniu korzysta z e-usług. Główne czynniki, które mają wpływ zapotrzebowanie i wdrażanie e-administracji to: tendencje socjoekonomiczne, czynniki kulturowe, wymogami demograficznym, czynniki środowiskowe, ramy prawne i bezpieczeństwo.

### 3. Analiza problemu badawczego

W ramach problemu badawczego przeanalizowano poziom jakości usług świadczonych przez e-administracje w stosunku do klienta niepełnosprawnego na przykładzie miasta Żywiec. W badaniach ankietowych brało udział 30 osób niepełnosprawnych.

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,

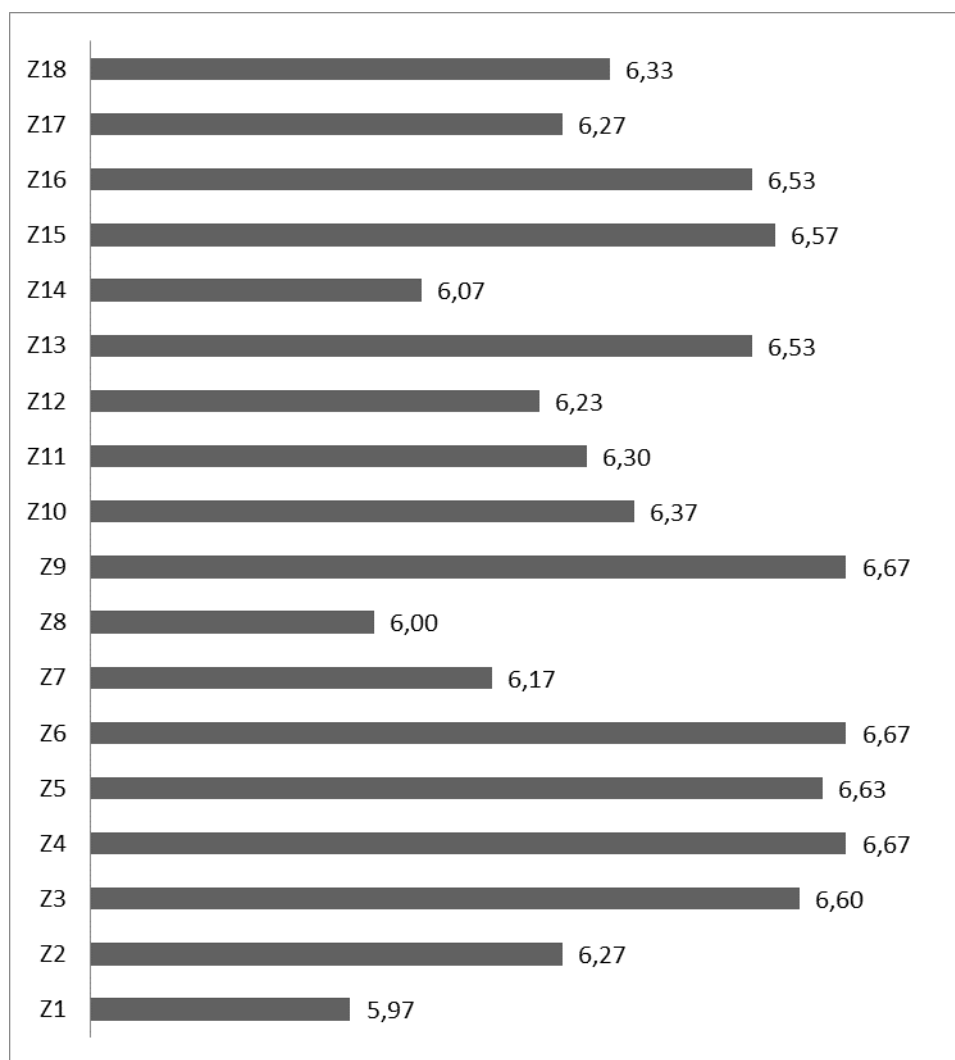
- Z6 – przyjazność dla użytkownika strony e-urzędu,
- Z7 – terminowość wykonania usług przez e-urząd,
- Z8 – sprawy w e-urzędzie są załatwiane właściwie już za pierwszym razem,
- Z9 – korzystanie z e-urzędu jest bezpieczne,
- Z10 – pracownicy chętnie udzielają informacji dotyczących korzystania z e-urzędu,
- 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.

W przypadku zalet korzystania z usług e-urzędu w badaniach uwzględniono następujące zmienne (zmienne oceniano 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.

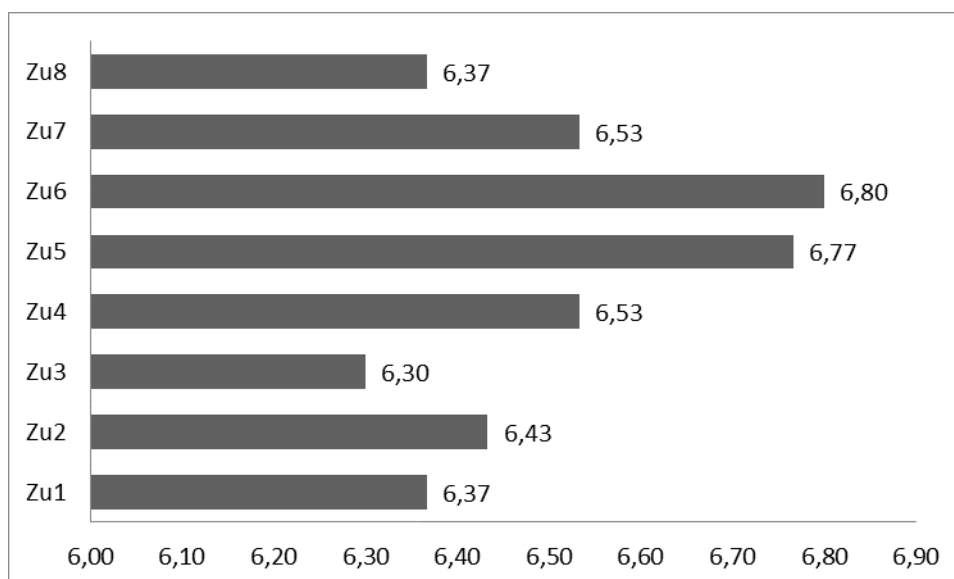
Dodatkowo określono metody, jakie najczęściej wykorzystują niepełnosprawni do kontaktu z urzędem. Poszczególnym metodom odpowiadają zmienne (zmienne oceniano w skali 1-7, gdzie 1 oznacza bardzo rzadko, a 7 bardzo często):

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



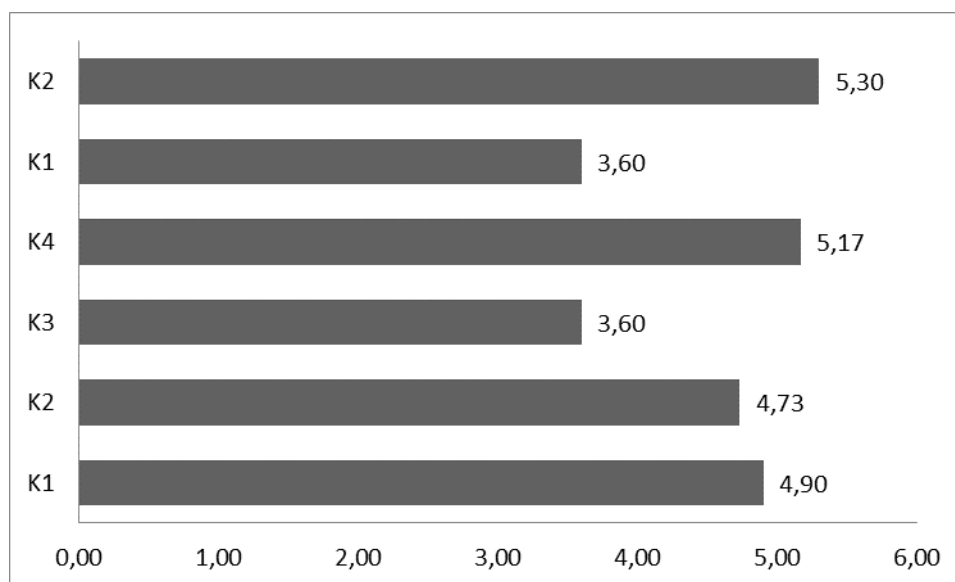
**Rysunek 1.** Zadowolenie osób niepełnosprawnych z usług e-administracji na przykładzie Urzędu Miejskiego w Żywcu.

Na podstawie wyników badań które zostały przedstawione na rysunku 1 wynika, że zadowolenie osób niepełnosprawnych z funkcjonowania e-administracji w mieście Żywcu mieści się w granicach od 5,97 do 6,67. Najlepiej ocenianymi aspektami są: łatwość znalezienia linków e-urzędów na stronie, przyjazność dla użytkowników strony e-urzędu oraz korzystanie z e-urzędu jest bezpieczne. Najslabiej ocenione zostały następujące czynniki: szybkość realizacji e-usług, według osób ankietowanych dużym mankamentem jest to, iż niektóre sprawy są załatwiane drogą elektroniczną nie za pierwszym razem, ostatnim problemem wynikającym z ankiety jest brak informowania klientów o przebiegu realizacji w ich sprawie.



**Rysunek 2.** Korzyści wynikające z korzystania z e-administracji w Urzędzie miejskim w Żywcu.

Na podstawie danych z rysunku 2 można określić, jakie zalety są najważniejsze dla osób niepełnosprawnych a wynikają z korzystania z e-administracji. Do najważniejszych zalet zaliczyć można: bezpieczeństwo w korzystaniu z e-administracji oraz brak kolejek. Do najmniej istotnych zalet osoby ankietowane zaliczyły szybkość załatwienia sprawy i otwarcie 24 godziny na dobę możliwości korzystania z e-administracji. Problem z szybkością załatwienia spraw urzędowych jest spójny z wcześniejszą oceną zadowolenia (rysunek 1).



**Rysunek 3.** Narzędzia wykorzystywane w e-administracji do komunikacji.

W komunikacji z urzędem miejskim w przypadku osób niepełnosprawnych duże znaczenie ma narzędzia za pomocą, którego można realizować e-usługę. Na podstawie analizy można stwierdzić, że najczęściej wykorzystywanymi narzędziami są droga e-mailowa

oraz telefon, najrzadziej osoby ankietowane korzystają z osobistej formy kontaktu oraz za pomoc komunikatorów internetowych.

W kolejnym etapie analizy przedstawiono zależności pomiędzy zadowoleniem osób niepełnosprawnych z korzystania z e-administracji a zaletami z korzystania z e-administracji.

W tym przypadku zastosowano korelację Speramana. W tabeli 1 przedstawione zostały wyniki korelacji. Z danych z tabeli 1, w których poziom istotności statystycznej przyjęty został na poziomie  $\alpha=0,05$  widać, że dodatnia korelacja wystąpiła między szybkością załatwienia spraw urzędowych przy wykorzystaniu e-administracji jak również możliwością korzystania z usług bez wychodzenia z domu.

**Tabela 2.**

*Korelacje Speramana między zadowoleniem klienta z usług e-administracji a zaletami z jej korzystania na przykładzie Żywca*

	Zu1	Zu2	Zu3	Zu4	Zu5	Zu6	Zu7	Zu8
Z1	0,42	0,34	0,29	0,18	0,37	0,25	0,21	0,30
Z2	0,32	0,27	0,36	0,11	0,27	0,24	-0,01	0,30
Z3	0,38	0,24	-0,01	0,25	0,32	0,21	0,19	0,28
Z4	0,33	0,09	-0,02	0,21	0,38	0,26	0,26	0,33
Z5	0,26	0,10	0,11	0,28	0,16	0,23	0,51	0,31
Z6	0,39	0,19	0,10	0,25	0,22	0,29	0,47	0,46
Z7	0,41	0,15	0,09	0,13	0,04	0,13	0,25	0,12
Z8	0,19	-0,09	0,17	0,10	0,13	0,12	-0,03	0,04
Z9	0,53	0,36	0,11	0,38	0,41	0,29	0,30	0,06
Z10	0,03	-0,05	0,06	-0,06	0,05	0,06	-0,23	-0,21
Z11	0,18	0,01	0,21	0,13	0,03	0,04	0,03	0,03
Z12	0,29	0,14	0,26	0,21	0,18	0,22	0,27	0,15
Z13	0,14	0,27	0,28	0,10	0,25	0,22	-0,07	0,07
Z14	0,45	0,12	-0,02	0,37	0,15	0,14	0,14	0,04
Z15	0,27	0,03	0,06	0,32	0,19	0,22	0,24	0,10
Z16	0,38	0,15	0,08	0,09	0,27	0,00	0,05	0,26
Z17	0,18	-0,05	-0,03	0,04	0,09	-0,10	0,01	0,11
Z18	0,15	0,06	-0,11	-0,10	-0,02	-0,10	0,25	0,26

Osoby niepełnosprawne korzystające z usług e-administracji zadowolone są z tej formy kontaktu z urzędem miejskim, dostrzegają zalety takie jak: możliwość załatwienia spraw bez wychodzenia z domu, szybkość załatwienia spraw chociaż w tej kwestii jest jeszcze wiele do zrobienia co wykazała analiza. Niezadowolone z usług e-administracji są głównie te osoby niepełnosprawne, które preferują tradycyjną formę kontaktu z urzędem. Najistotniejsze zadanie jakie stoi przed pracownikami urzędów miejskich to wskazanie zalet zastosowania e-administracji w przypadku osób niepełnosprawnych oraz i wskazanie jakie narzędzia informatycznych ułatwiających korzystanie z e-administracji.



## 4. Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że zadowolenie z korzystania z e-administracji przez osoby niepełnosprawne w mieście Żywiec związane jest z:

- Łatwością znalezienia linków e-administracji na stronie urzędu.
- Przyjaznymi dla użytkownika stronami e-urzędu.
- Bezpieczeństwem w korzystaniu z e-urzędu.

Do mankamentów korzystania z e-urzędów osoby ankietowane zaliczyły:

- Szybkość realizacji e-usług.
- Problem w załatwieniu spraw za pomocą e-administracji za pierwszym razem.
- Brak informacji o realizacji przebiegu spraw.

Podsumowując można stwierdzić, że w badanym urzędzie miejskim działanie e-administracji jest dobrze oceniane przez osoby niepełnosprawne jedynym problemem, który należy w pierwszej kolejności rozwiązać to poprawa szybkości załatwiania spraw. Jednak wydaje się, że największą korzyścią dla osób niepełnosprawnych jest możliwość załatwiania spraw urzędowych bez wychodzenia z domu. W korzystaniu z e-administracji ważnym jest aby osoby niepełnosprawne posługiwały się odpowiednimi narzędziami informatycznymi.

## Bibliografia

1. Aleksiejczuk, A., Sachpazidu-Wójcicka, K. (2015). Determinanty rozwoju e-usług w administracji publicznej w Polsce. *Economics and Management*, 1, s. 32-43.
2. Bielecki, P. *Rozwój idei społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej*. <http://e-administracja.net/e-administracja/rozwoj-idei-spoleczenstwa-informacyjnego-wunii-europejskiej>, (18.10.2011).
3. Blicharz, J. (2012). *Administracja publiczna i społeczeństwo obywatelskie w państwie prawa*. Wrocław: Prawnicza i Ekonomiczna Biblioteka Cyfrowa.
4. Brodnicki, K., Kubiszewska, K., Tymoszek, E. (2012). E-administracja w ujęciu jakościowym i finansowym. *Zarządzanie i finanse. Journal of Management and Finance*, 3(3), s. 55-64.
5. Budzikiewicz-Guźlecka, A., Drab-Kurowska, A. (2012). E-administracja w Polsce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 88(2), s. 366-373.
6. Dąbrowska, A., Janoś-Kresło, M., Wódkowski, A. (2009). *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*. Warszawa: Wydawnictwo Difin.

7. Drobiazgiewicz, J. (2011). Stan rozwoju usług e-administracji w Polsce. *Zeszyty Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia Informatica*, 28, s. 411-420.
8. Dziejic, K. (2013). E-administracja w Polsce na tle państw w Unii Europejskiej. *Prace Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości*, 24(4), s. 7-16.
9. Ganczar, M. (2009). *Informatyzacja Administracji Publicznej: nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców*. Warszawa: Wydawnictwo CeDeWu.
10. Główny Urząd Statystyczny. (2014a). *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010–2014*. Warszawa: Informacje i Opracowania Statystyczne.
11. Główny Urząd Statystyczny. (2014b). *Tabele demograficzne, stan z 30 czerwca 2014 r.*, <http://demografia.stat.gov.pl/bazademografia/Tables.aspx>, 8.03.2015.
12. Grodzka, D. (2007). E-administracja w Polsce. W D. Grodzka (Red.), *Spółeczeństwo informacyjne*. Warszawa: Studia BAS.
13. Janowski, J. (2009). *Administracja elektroniczna: kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*. Warszawa: Wydawnictwo Manicypium.
14. Kowalczyk, M. (2009). *E-urząd w komunikacji z obywatelem*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
15. Kożuch, B., Kożuch, A. (red.). (2011). *Usługi publiczne: organizacja i zarządzanie*. Kraków: Instytut Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego.