

Radosław WOLNIAK
Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania
rwolniak@polsl.pl

FUNKCJONOWANIE E-ADMINISTRACJI Z PERSPEKTYWY OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIEJSKIEGO W GLIWICACH

Streszczenie. Publikacja koncentruje się na przedstawieniu odbioru przez osoby niepełnosprawne systemów e-administracji na przykładzie Gliwic. Celem artykułu jest zbadanie poziomu zadowolenia osób niepełnosprawnych z e-usług świadczonych przez urząd, zalet korzystania z e-urzędu, metod stosowanych do komunikacji z urzędem oraz powiązań pomiędzy zadowoleniem klienta a stosowanymi metodami komunikacji.

Słowa kluczowe: jakość usług, osoby niepełnosprawne, administracja publiczna, społeczeństwo elektroniczne, e-administracja.

THE FUNCTIONING OF E-GOVERNMENT FROM THE PERSPECTIVE OF PEOPLE WITH DISABILITIES ON THE EXAMPLE OF THE CITY COUNCIL IN GLIWICE

Summary. The publication focuses on the presentation of the receipt by persons with disabilities of e-government on the example of Gliwice. The purpose of this article is to examine the level of satisfaction of persons with disabilities to e-services provided by the office, the advantages of using e-government, the methods used to communicate with the office and the link between customer satisfaction and communication methods used.

Keywords: quality of services, people with disabilities, public administration, electronic society, e-government.

1. Wprowadzenie

Gospodarka rynkowa wymaga kształtowania wizerunku nie tylko instytucji komercyjnych, lecz także usług publicznych. Instytucje publiczne, takie jak urzędy miejskie, muszą świadczyć usługi na coraz wyższym poziomie, aby zaspokoić potrzeby klienta. Zadowolenie klienta ze świadczonych usług jest istotnym elementem wizerunku każdego urzędu.

W ostatnich latach coraz powszechniejsze jest załatwianie wielu spraw w urzędach drogą elektroniczną, przy wykorzystaniu e-administracji. Problematyka ta jest coraz istotniejsza dla klientów, którzy w wyniku rozpowszechnienia e-administracji nie muszą załatwiać każdej sprawy w budynku urzędu w godzinach jego urzędowania¹, ale mogą to zrobić o dowolnej dla siebie porze i z dowolnego miejsca.

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. Zadowolenie z e-administracji – wyniki badań

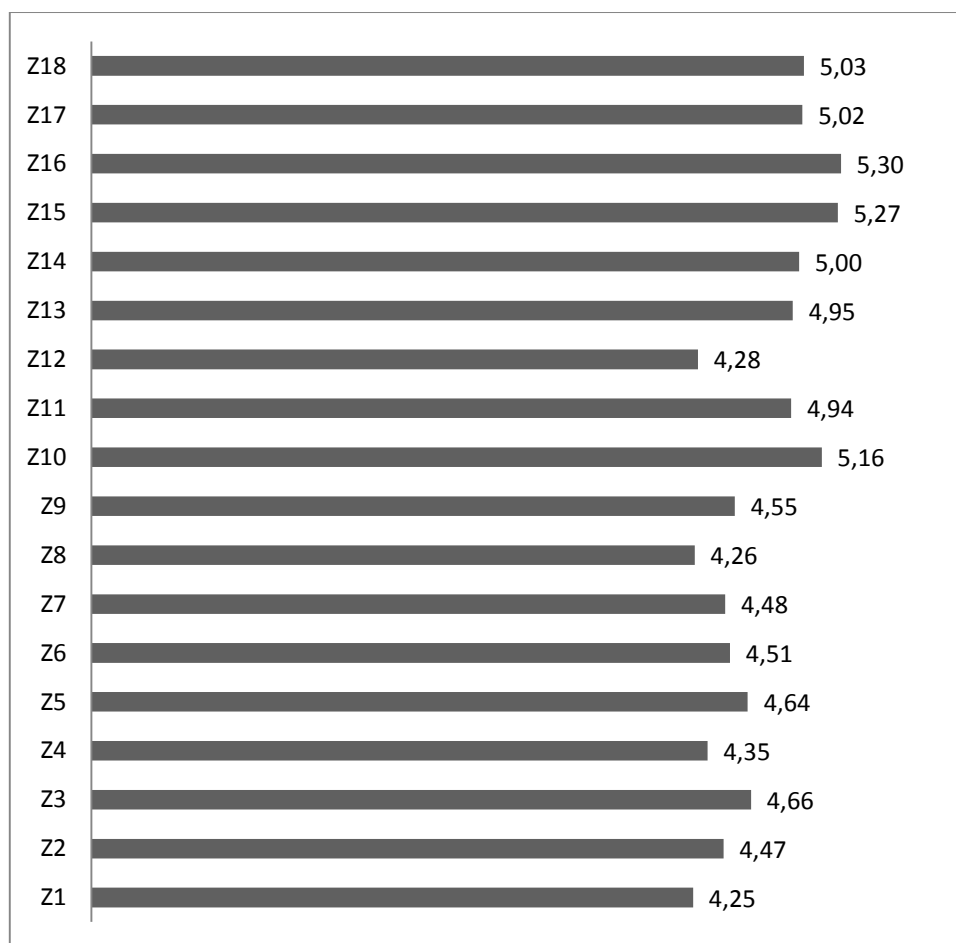
Podczas badań prowadzonych w ramach projektu, wspomnianego we wstępie przeanalizowano poziom zadowolenia i najważniejsze zalety korzystania z e-urzędu, jakie występują w przypadku klientów niepełnosprawnych. Badania prowadzono na próbie 90 osób niepełnosprawnych korzystających z usług Urzędu Miejskiego w Gliwicach. Zastosowano dobór przypadkowy próby badawczej. Wskaźnik odmów nie przekraczał kilku procent.

W procesie badawczym wzięto pod uwagę następujące zmienne dotyczące 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,

¹ Jest to bardzo ważne, choćby z uwagi na fakt, że godziny urzędowania są jednym z dużych mankamentów funkcjonowania współczesnych usług publicznych – zobacz: Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej, „Marketing i Rynek”, nr 6, 2010, s. 32-36.

- 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 e-urzędu,
- Z17 – na stronie nie występują problemy z logowaniem,
- Z18 – strona internetowa działa pod różnymi przeglądarkami.



Rys. 1. Zadowolenie klienta niepełnosprawnego z e-administracji w Urzędzie Miejskim w Gliwicach
 Fig. 1. Satisfaction of disable client to e-services of the City Hall in Gliwice
 Źródło: badania własne.

W przypadku zalet korzystania z usług e-urzędu w badaniach uwzględniono następujące zmienne (zmienne oceniano w skali 1-7, gdzie 1 oznacza „nieważne”, 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.

Wyniki przeprowadzonych badań zostały zestawione na rysunku 1. Z danych wynika, że zadowolenie klienta niepełnosprawnego z różnych aspektów funkcjonowania e-urzędu w Gliwicach kształtuje się pomiędzy 4 a 5,5.

Z przeprowadzonych badań wynika, że w Urzędzie Miejskim w Gliwicach najlepiej ocenianymi obszarami funkcjonowania e-administracji są:

- pomoc klientowi w razie pomyłki e-urzędu (ocena 5,3),
- życzliwy stosunek do klienta (5,27),
- pracownicy chętnie udzielają klientom informacji dotyczących korzystania z e-urzędu.

Głównymi mankamentami funkcjonowania e-administracji w badanym urzędzie są natomiast takie problemy, jak:

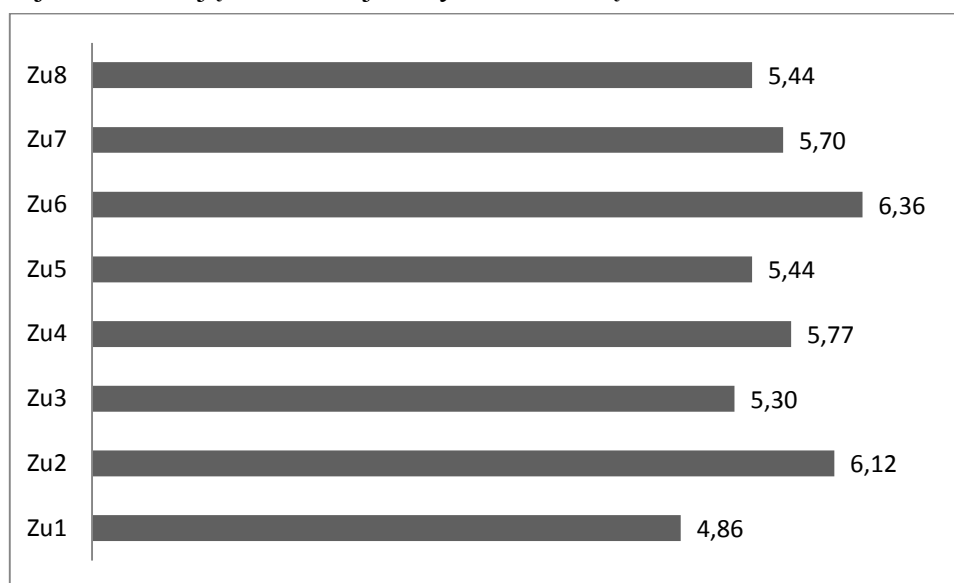
- szybkość realizacji e-usług (2,25),
- załatwienie spraw dobrze już za pierwszym razem (4,26),
- szybkość odpowiedzi na e-maile (4,28),
- łatwość znalezienie linku do e-urzędu na stronie Urzędu Miejskiego (4,35).

Analizując zgromadzone wyniki, za bardzo negatywne można uznać, że badani klienci niepełnosprawni jako główne problemy wymieniają kwestie dotyczące szybkości – czy to świadczenia samej usługi, czy też odpowiedzi na e-maile. Szybkość załatwiania spraw powinna być bowiem jednym z głównych efektów uzyskiwanych w przypadku wykorzystania e-administracji zamiast tradycyjnych usług w miejscu znajdowania się urzędu. Świadczy to, że e-administracja ciągle nie jest dopracowana, a tradycyjne procedury załatwiania spraw, dostosowane do epoki „analogowej”, powodują, że nie można w pełni wykorzystać zalet nowych środków komunikacji.

Warto w tym miejscu przeanalizować również, jakie pozytywy wykorzystania e-administracji dostrzegają same badane osoby niepełnosprawne (rysunek 2). W tym przypadku do najważniejszych zalet, jakie osoby niepełnosprawne wymieniają, zalicza się brak kolejek (ocena 6,38).

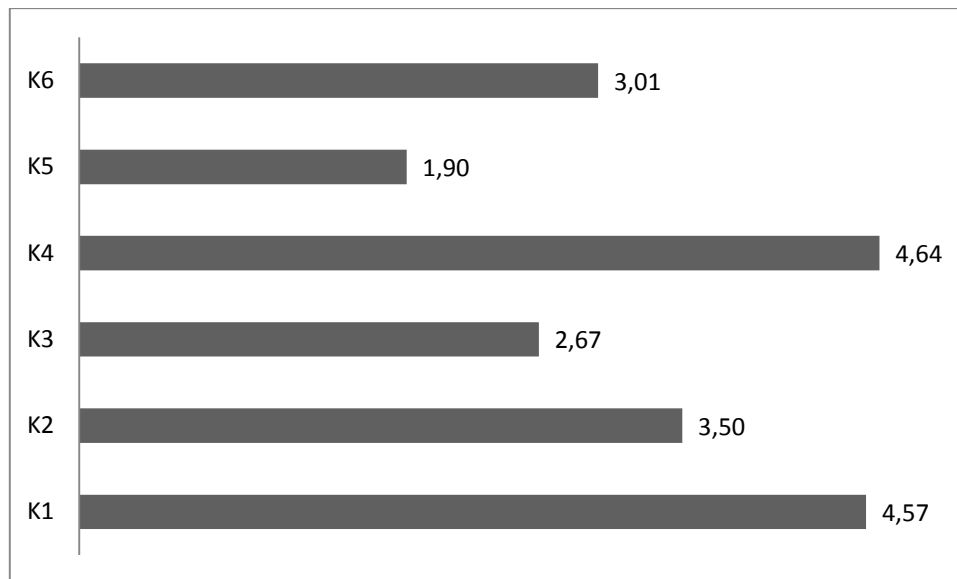
Ważną zaletą jest również możliwość załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu (6,12) czy też poprawa komunikacji z urzędem (5,77). Osobom niepełnosprawnym korzystanie z e-administracji może dawać możliwość załatwienia spraw bez wychodzenia z domu, wygodnie i za pomocą jedynie elektronicznej komunikacji. W tym przypadku wiele tradycyjnych barier, z którymi stykają się osoby niepełnosprawne, jak np. bariery architektoniczne, traci na znaczeniu.

Warto zauważyć, że najmniej ważną korzyścią okazała się szybkość załatwienia sprawy – jest to przeciwne zwykle podkreślanym w literaturze faktom, że wprowadzenie e-administracji przyspiesza obieg dokumentów. Uzyskane wyniki korespondują z omówioną wyżej oceną zadowolenia klienta – ponieważ klienci nie są zadowoleni z szybkości funkcjonowania e-administracji, nie uważają również tej korzyści za istotną.



Rys. 2. Zalety korzystania z usług e-urzędu na przykładzie Urzędu Miejskiego w Gliwicach
Fig. 2. The advantages of using e-government on the example of the City Hall in Gliwice
Źródło: badania własne.

Na rysunku 3 przedstawiono narzędzia, jakie osoby niepełnosprawne wykorzystują do komunikacji z e-urzędem. Na podstawie badań można stwierdzić, że najczęściej wykorzystywanym środkiem komunikacji z urzędem miejskim jest telefon (ocena 4,64). Niewiele mniejsze znaczenie ma osobista wizyta w urzędzie (4,57). Wszystkie pozostałe formy komunikacji, poza tymi dwoma tradycyjnymi kanałami, zostały ocenione jako znacznie rzadziej wykorzystywane. W świetle prowadzonych badań oraz roli, jaką e-administracja może odgrywać w ułatwieniu funkcjonowania osób niepełnosprawnych we współczesnym społeczeństwie, negatywnie można ocenić wynik uzyskany przez stosowanie systemów e-administracji (3,01). Są one wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne stosunkowo rzadko.



Rys. 3. Narzędzia wykorzystywane do komunikacji z e-urzędem

Fig. 3. The tools for communication with e-government

Źródło: badania własne.

W dalszej części badań postanowiono przeanalizować zależności pomiędzy zadowoleniem klienta z e-administracji a narzędziami wykorzystywanymi do komunikacji z urzędem. Ponieważ zmienne miały charakter rang, posłużono się w tym celu współczynnikiem korelacji rangowej Spearmana. Wyniki korelacji zostały przedstawione w tablicy 1 (na poziomie istotności statystycznej $\alpha=0,001$).

Biorąc pod uwagę te korelacje, które są istotne statystycznie na przyjętym poziomie istotności, można zaobserwować bardzo ciekawe zjawisko. Istnieje dodatnia korelacja pomiędzy częstością korzystania przez klienta z systemów e-administracji, jak również e-maila do komunikacji z urzędem a oceną poziomu jakości jej funkcjonowania. Z drugiej strony istnieje ujemna korelacja pomiędzy częstością osobistych wizyt w urzędzie a oceną przez daną osobę niepełnosprawną jakości funkcjonowania e-administracji.

Inaczej mówiąc, osoby niepełnosprawne, które często korzystają z komunikacji elektronicznej, oceniają ją pozytywnie, natomiast te, które wykorzystują ją rzadko, a na co dzień wolą osobistą wizytę w urzędzie, oceniają ją negatywnie. Widać wyraźnie, że bariera dotycząca wykorzystania e-administracji to w dużej mierze nie kwestia tego, czy działa ona lepiej czy gorzej, ale największe znaczenie mają aspekty psychologiczne i wiedza danego klienta. Osoba niepełnosprawna, jeśli nauczy się korzystać z platformy e-administracji i robi to często, jest z jej funkcjonowania zadowolona. Niezadowoleni są głównie ci, którzy nie mieli okazji przekonać się o jej zaletach. Dlatego główny nacisk w przypadku osób niepełnosprawnych powinien być kładziony na pokazanie im zalet zastosowania e-administracji i nauczenie wykorzystywania odpowiednich narzędzi informatycznych.

Tablica 1

Korelacje Spermana między zadowoleniem klienta z usług e-administracji a częstotliwością korzystania z poszczególnych narzędzi komunikacji z urzędem na przykładzie Gliwic

	K1	K2	K3	K4	K5	K6
Z1	-0,30	0,53	0,42	-0,11	-0,15	0,50
Z2	-0,16	0,50	0,56	-0,04	-0,07	0,58
Z3	-0,15	0,48	0,55	-0,07	-0,01	0,58
Z4	-0,06	0,49	0,61	-0,05	0,05	0,61
Z5	-0,14	0,54	0,57	-0,03	0,02	0,60
Z6	-0,03	0,47	0,63	0,01	-0,06	0,64
Z7	-0,30	0,38	0,47	-0,21	-0,19	0,49
Z8	-0,27	0,33	0,30	-0,25	-0,24	0,34
Z9	-0,10	0,42	0,49	-0,01	-0,01	0,51
Z10	-0,53	0,41	0,23	-0,31	-0,37	0,33
Z11	-0,48	0,45	0,30	-0,27	-0,26	0,38
Z12	-0,36	0,22	0,17	-0,34	-0,35	0,22
Z13	-0,43	0,33	0,26	-0,35	-0,36	0,28
Z14	-0,36	0,35	0,39	-0,24	-0,36	0,39
Z15	-0,46	0,34	0,18	-0,33	-0,47	0,21
Z16	-0,42	0,38	0,21	-0,21	-0,32	0,29
Z17	-0,27	0,35	0,30	-0,06	-0,18	0,40
Z18	-0,19	0,47	0,44	-0,02	-0,11	0,52

Źródło: badania własne.

3. Wnioski

Implementacja platformy umożliwiającej pełne wykorzystanie e-administracji jest bardzo ważnym czynnikiem mogącym poprawić jakość życia osób niepełnosprawnych w wyniku łatwiejszego dostępu do usług świadczonych przez administrację publiczną. Dzięki temu poprawia się również wizerunek urzędów, jako instytucji nowoczesnych, spełniających potrzeby klienta, w tym klienta niepełnosprawnego.

Jak wynika z przeprowadzonych badań, bardzo ważne jest tu szersze rozpropagowanie e-administracji i nauczenie osób niepełnosprawnych pełnego korzystania z możliwości, jakie ona daje. Badania sugerują bowiem, że osoby często korzystające z usług e-administracji są z niej znacznie bardziej zadowolone niż osoby, które z niej rzadko korzystają.

Podstawowym mankamentem e-administracji w badanym urzędzie jest szybkość realizacji usługi. Problemy w tym przypadku powodują, że nie materializuje się jedna z głównych potencjalnych korzyści jej wykorzystania. Niemniej i tak istniejące korzyści związane z brakiem kolejek czy też możliwością załatwienia spraw bez wychodzenia z domu powodują, że z e-administracji warto korzystać i warto ją propagować. Ocena badanego urzędu

miejskiego pod tym względem jest przeciętna, niemniej w przypadku żadnej z badanych zmiennych nie schodzi poniżej 4 (w siedmiopunktowej skali).

Bibliografia

1. Bielecki P.: Rozwój idei społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej, <http://e-administracja.net/e-administracja/rozwoj-idei-spoleczenstwa-informacyjnego-wunii-europejskiej> [dostęp 18.02.2015].
2. Dzedzic K.: E-administracja w Polsce na tle państw w Unii Europejskiej. „Prace Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości”, t. 24. Samorząd terytorialny a polityka lokalna (red. P. Laskowski), Wałbrzych, 2013, s. 7-16.
3. eEurope – realizacja idei Społeczeństwa Informacyjnego w Unii Europejskiej i w Polsce: <http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html> [dostęp 18.02.2015].
4. E-government on-line availability, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>, [dostęp 18.02.2015].
5. Grodzka D.: E-administracja w Polsce. Infos nr 18, Biuro Analiz Sejmowych, Warszawa 2007.
6. Inicjatywa eEurope – An Information Society for All, <http://www.erd.edu.pl/downloads/wwwupload/PROJEKTY%20ICT%20-%20Inicjatywa%20eEuropa%20-%20Bruno%20CASSETTE%20-%20PL%202.pdf> [dostęp 18.02.2015].
7. Inicjatywa eEurope 2002 – An Information Society for All. An Action Plan, http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf [dostęp 18.02.2015].
8. Inicjatywa ePolska 2006 – Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce [http://www.cie.gov.pl/HLP/files.nsf/0/EEA3520B45039EFEC125721F002D0E4B/\\$file/epolska2006.pdf](http://www.cie.gov.pl/HLP/files.nsf/0/EEA3520B45039EFEC125721F002D0E4B/$file/epolska2006.pdf) [dostęp 18.02.2015].
9. Inicjatywa Europe 2020, http://ec.europa.eu/europe2020/tools/flagship-initiatives/index_pl.htm [dostęp 18.02.2015].
10. Janowski J.: Administracja elektroniczna: kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce. Wydawnictwo Municipium, Warszawa 2009.
11. Komisja Europejska http://ec.europa.eu/index_pl.htm [dostęp 18.02.2015].
12. 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 (red. P. Laskowski), Wałbrzych 2013, s. 17-24.
13. Kowalczyk M.: E-urząd w komunikacji z obywatelem. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 138-147.

14. Luterek M.: E-government. Systemy informacji publicznej. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
15. Musialik T.: E-administracja w unii europejskiej. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, nr 63a, Gliwice 2012, s. 7-20.
16. Nadybski P.: Elektroniczna administracja w Polsce – ograniczenia i bariery. Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości, nr 9, 2013, s. 31-40.
17. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia> [dostęp 18.02.2015].
18. Szostek D., Adamski D. (red.): E-administracja: prawne zagadnienia informatyzacji administracji. Wydawnictwo Presscom, Wrocław 2009.
19. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Przygotowanie urzędu miejskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Chorzowa, [w:] Systemy zarządzania w inżynierii produkcji. Jakość i bezpieczeństwo, (red.) J. Sitko, B. Szczęśniak. Wydawnictwo P.A.NOVA, Gliwice 2014, s. 249-260.
20. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Perceptions of people with disabilities of architectural barrier on the example of the Municipal Office in Katowice. International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Art. SGEM, Bułgaria 2014, s. 1025-1032.
21. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B. (2014). Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych, [w:] Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce, monografia pod red. E. Skrzypek, Wydział Ekonomiczny UMCS, Lublin 2014, s. 159-169.
22. 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, [in:] Maturity Management, (ed.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013, s. 171-180.
23. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Ocena czynników jakości usług w administracji samorządowej. Marketing i Rynek, nr 6, 2010, s. 32-36.
24. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Problematyka czynników jakości obsługi klienta niepełnosprawnego, [w:] Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług, (red.) E. Skrzypek, UMCS, Lublin 2013, s. 53-62.
25. Wolniak R.: Analiza postrzegania przez klienta niepełnosprawnego barier architektonicznych na przykładzie urzędu miejskiego w Siemianowicach Śląskich, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, z. 71, Gliwice 2014, s. 327-343.
26. Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas, Zeszyt 2, Zarządzanie, 2014, s. 289-306.

27. Wolniak R.: Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices. *The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series*, vol. 8, 2014, p. 35-46.

Abstract

The implementation of the e-administration platform to take full advantage of e-government is a very important factor that can improve the quality of life of people with disabilities as a result of their easier access to the services provided by the public administration. As a result, also improved the image of offices, as a modern institution that meets the needs of the customer, including the customer with a disability. As is clear from the research what is very important in this respect is wider dissemination of e-government and to teach people with disabilities to take full advantage of the opportunities it gives you.

Research also suggests that persons often using the services of e-government are the much more satisfied than people who rarely use it. The main drawback of e-government in the researched office is the speed of the service. Problems in this case make it not materializing one of the major potential benefits of its use. Even so, the existing benefits associated with lack of queues or the possibility of resolving the case without leaving home make the e-government should use and promote it.