

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

## OCENA FUNKCJONOWANIA E-ADMINISTRACJI W DĄBROWIE GÓRNICZEJ Z PUNKTU WIDZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

**Streszczenie.** Niniejsze opracowanie przedstawia wyniki badań funkcjonowania e-administracji z perspektywy klienta niepełnosprawnego. Celem artykułu jest określenie poziomu jakości e-administracji z punktu widzenia klienta niepełnosprawnego, zbadanie, jakie są zalety korzystania z e-administracji oraz jaki sposób komunikacji z urzędem jest najczęściej wykorzystywany przez osoby niepełnosprawne.

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

## ASSESSMENT OF THE FUNCTIONING OF E-GOVERNMENT IN THE DĄBROWA GÓRNICZA MUNICIPAL OFFICE FROM THE PERSONS WITH DISABILITIES POINT OF VIEW

**Summary.** This paper presents the results of research about the functioning of e-government from the perspective of a disabled client. The purpose of the study is to determine the level of quality of e-government from the point of view of the customer with a disability, to examine what are the advantages of using e-government, and what is most commonly way of communication used by people with disabilities with the office.

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

### 1. Wprowadzenie

Współczesna administracja publiczna coraz częściej staje się e-administracją w celu uzyskania możliwości załatwienia coraz większej liczby spraw wyłącznie przy wykorzystaniu komunikacji elektronicznej. Jest to istotne dla wszystkich klientów, gdyż ułatwia im korzysta-

nie z usług świadczonych przez urząd, umożliwia załatwienie sprawy w wygodnych dla klienta godzinach i z dowolnego miejsca.

Można jednak zaryzykować twierdzenie, że problem jest szczególnie ważny w przypadku osób niepełnosprawnych. Oni mogą bardzo skorzystać na rozwoju e-usług publicznych. W przypadku usług tradycyjnych często problemy pojawiają się na przykład w związku z barierami architektonicznymi, które przeszkadzają w wygodnym korzystaniu z urzędu<sup>1</sup>. Wiele osób niepełnosprawnych wymaga opieki i ma trudności z samodzielnym poruszaniem się po mieście (lub nawet nie może tego robić wcale bez opieki). Dla tych osób rozwiązaniem może być e-administracja, która umożliwi im w pełni korzystanie z usług urzędu i zniwelowanie istniejących ograniczeń, w wielu przypadkach bez drogich inwestycji w infrastrukturę.

Przedstawione w niniejszym artykule 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 – podstawy teoretyczne

Współcześnie, w dobie szeroko rozwiniętego społeczeństwa obywatelskiego, coraz częściej korzysta się z e-komunikacji<sup>2</sup>. Do najważniejszych spodziewanych rezultatów jej

---

<sup>1</sup> Zobacz: Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: 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; 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 2014, Bułgaria, s. 1025-1032; 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; 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; 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; 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, p. 171-180; 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; Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas, Zeszyt 2/2014. Zarządzanie, s. 289-306.

<sup>2</sup> Porównaj: Szostek D., Adamski D. (red.): e-administracja: prawne zagadnienia informatyzacji administracji. Wydawnictwo Presscom, Wrocław 2009; Luterek M.: e-government. Systemy informacji publicznej. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010; Kowalczyk M.: E-urząd w komunikacji z obywatelem. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 138-147; Janowski J.: Administracja elektroniczna: kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce. Wydawnictwo Municipium, Warszawa 2009.

rozpowszechnienia zalicza się takie efekty, jak: oszczędność działań, szybkość, sprawność oraz brak ograniczeń w dostępie<sup>3</sup>.

Koncepcja rozwoju e-administracji nie sprowadza się wyłącznie do opracowania portalu internetowego, za pomocą którego można świadczyć elektronicznie określone usługi<sup>4</sup>. Zgodnie z definicją Komisji Europejskiej elektroniczną administracją nazywa się *wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne oraz poparcia dla polityki państwa*<sup>5</sup>.

W swym założeniu zastosowanie narzędzi informatycznych ma pozwolić na uproszczenie procedur, ograniczenie biurokracji, skrócenie kolejek, odciążenie pracowników administracji publicznej i zwolnienie klientów z konieczności spędzania czasu w urzędach<sup>6</sup>. Wszystkie te efekty mogą być bardzo korzystne z punktu widzenia klienta niepełnosprawnego. Z punktu widzenia natomiast urzędu wynikiem powinny być redukcja kosztów i skrócenie czasu podejmowania decyzji administracyjnych.

Pierwszym ważnym krokiem w kierunku powstania e-administracji był tak zwany raport Bangemanna, który uwzględniał bardzo liczne aspekty praktycznego zastosowania zaawansowanych przyczyn komunikacyjnych i informatycznych<sup>7</sup>. Dokument ten jako pierwszy w Europie zwracał wagę na kwestie e-usług. Bezpośrednio w zakresie e-administracji prekursorskim badaniem na poziomie europejskim był projekt PROMOSE. Stawiał on sobie za cel określenie wymagań w celu tworzenia wieloletniego programu wspólnotowego, aby stymulować tworzenie społeczeństwa informacyjnego w Europie. Jako główne korzyści tworzenia e-administracji wskazywano w nim<sup>8</sup>:

- bardziej wydajne i lepiej reagujące służby publiczne,
- bardziej wydajne zarządzanie,
- nowe możliwości dla regionów.

---

<sup>3</sup> Musialik T.: E-administracja w unii europejskiej. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, nr 63a, Gliwice 2012, s. 7-20.

<sup>4</sup> Dziedzic 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.

<sup>5</sup> Komisja Europejska [[http://ec.europa.eu/index\\_pl.htm](http://ec.europa.eu/index_pl.htm)], [dostęp 18.02.2015].

<sup>6</sup> Nadybski P.: Elektroniczna administracja w Polsce – ograniczenia i bariery. Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości, nr 9, 2013, s. 31-40.

<sup>7</sup> 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].

<sup>8</sup> Musialik T.: E-administracja w unii europejskiej. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie”, nr 63a, Gliwice 2012, s. 7-20.

Kolejno realizowane strategie<sup>9</sup> doprowadziły do powstania strategii Europa 2020<sup>10</sup>, która obejmuje więcej problemów. Wychodząc od kwestii e-usług i e-gospodarki, idzie w kierunku uzyskania w wyniku tego poprawy wzrostu gospodarczego. Uznano, że unijne instytucje powinny kreować rozwój agendy cyfrowej.

W Polsce w 2002 roku powstała inicjatywa na rzecz propagowania społeczeństwa informacyjnego ePolska 2006. Przedstawiono w niej liczne postulaty dotyczące rozwoju infrastruktury oraz propagowania administracji elektronicznej<sup>11</sup>. W jednym z ważnych dokumentów mówiących o rozwoju e-administracji w Polsce – Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego do roku 2013 – sformułowano główne cele odnośnie do e-administracji<sup>12</sup>:

- udostępnienie szerokiego zakresu usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną,
- podniesienie efektywności administracji publicznej przez wprowadzenie standaryzacji i interoperacyjności rozwiązań informatycznych,
- udostępnienie obywatelom, firmom i samorządom danych z rejestrów referencyjnych oraz innych informacji sektora publicznego w celu ich wykorzystania na rzecz rozbudowy oferty treści i usług,
- wsparcie rozwoju usług o zasięgu paneuropejskim oraz wzajemne uznawanie rozwiązań i narzędzi teleinformatycznych.

Jednym z najważniejszych działań w obrębie e-administracji było stworzenie Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej E-PUAP. Jest to portal, na którym jednostki administracji publicznej mogą udostępniać swe usługi drogą elektroniczną, natomiast klienci mają możliwość załatwiania spraw przez internet<sup>13</sup>.

Usługi świadczone w ramach e-administracji mogą mieć różny poziom. W literaturze wyróżnia się cztery główne poziomy e-usług<sup>14</sup>:

---

<sup>9</sup> 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](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf) [dostęp 18.02.2015].

<sup>10</sup> eEurope – realizacja idei Społeczeństwa Informacyjnego w Unii Europejskiej i w Polsce: <http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html> [dostęp 18.02.2015]; Inicjatywa eEurope – An Information Society for All, <http://www.erdf.edu.pl/downloads/wwwupload/PROJEKTY%20ICT%20-%20Inicjatywa%20eEuropa%20-%20Bruno%20CASSETTE%20-%20PL%202.pdf> [dostęp 18.02.2015]; Inicjatywa Europe 2020, [http://ec.europa.eu/europe2020/tools/flagship-initiatives/index\\_pl.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/tools/flagship-initiatives/index_pl.htm) [dostęp 18.02.2015].

<sup>11</sup> 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].

<sup>12</sup> Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategi> [dostęp 18.02.2015].

<sup>13</sup> Dziedzic 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.

<sup>14</sup> Grodzka D.: E-administracja w Polsce. Infos nr 18, Biuro Analiz Sejmowych, Warszawa 2007.

- stopień pierwszy – informacja online – 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 wykonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną – od uzyskania informacji, poprzez pobranie odpowiednich formularzy, ich odesłanie 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.

Dopiero czwarty poziom można nazwać e-administracją sensu stricto, gdyż dopiero on umożliwi załatwianie spraw w urzędzie całkowicie w sposób elektroniczny.

Dla Polski wskaźnik dostępności podstawowych usług e-administracji zmieniał się odpowiednio od 10% dla 2004 roku do 79% dla 2010 roku. W przypadku odsetka przedsiębiorstw wykorzystujących administrację publiczną wynosił on w naszym kraju w 2007 roku 64%, a w 2012 roku wzrósł do poziomu 90%. Odsetek osób korzystających z usług e-administracji wynosił w Polsce w roku 2012 32%<sup>15</sup>.

Jeśli chodzi o rozwój e-administracji w Polsce, literatura przedmiotu zwraca uwagę na następujące problemy jej implementacji<sup>16</sup>:

- rozproszenie istniejących systemów,
- infrastruktura internetowa w Polsce,
- niska świadomość i brak wiedzy klienta,
- wysoki poziom komplikacji procedur i ich niespójność.

Warto również zwrócić uwagę, że Internet i e-administracja mogą być również ważnym narzędziem kreowania wizerunku danego urzędu. Komunikacja elektroniczna ma duże znaczenie w kreowaniu wizerunku gminy. Tworzenie i utrzymywanie pozytywnego wizerunku gminy jest obowiązkiem urzędników. To, w jaki sposób komunikują się z otoczeniem, zarządzają relacjami z klientami, wpływa na odczucia lokalnej społeczności. Dzisiejsze wymagania rynkowe zmuszają gminę do opracowania starannej strategii komunikowania się z otoczeniem. Strategia będzie wpływać na kształtowanie u odbiorców wyobrażenia o gminie, o jej roli i znaczeniu dla środowiska, a rodzaj tego postrzegania znacząco wpłynie na stosunek mieszkańców, klientów, pracowników czy innych osób z otoczenia do gminy. W tym kontekście Internet jest zatem narzędziem niezbędnym w działaniu jednostek samorządu

<sup>15</sup> E-government on-line availability, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu> [dostęp 18.02.2015].

<sup>16</sup> Nadybski P.: Elektroniczna administracja w Polsce – ograniczenia i bariery. Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości”, nr 9, 2013, s. 31-40.

terytorialnego. Jest źródłem informacji zwrotnej, daje możliwość otrzymania informacji o satysfakcji lub jej braku ze strony społeczności lokalnej<sup>17</sup>.

### 3. 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 Dąbrowie Górniczej.

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,
- 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.

---

<sup>17</sup> 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.

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.

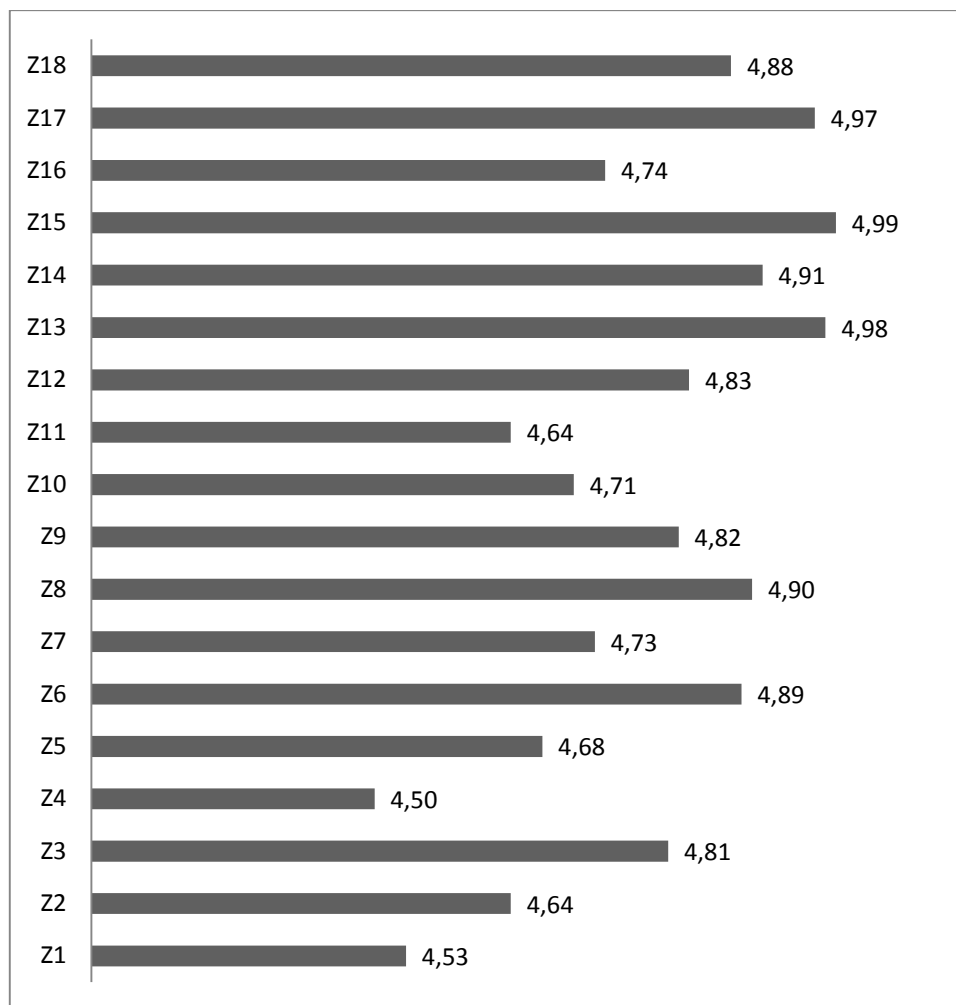
Wyniki przeprowadzonych badań zostały zestawione na rysunku 1. Z danych wynika, że zadowolenie klienta niepełnosprawnego z różnych aspektów funkcjonowania e-urzędu w Dąbrowie Górniczej kształtuje się pomiędzy 4,5 a 5.

Z przeprowadzonych badań wynika, że w urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej najlepiej ocenianymi obszarami funkcjonowania e-administracji są:

- stosunek pracowników do klienta mającego problemy z funkcjonowaniem e-urzędu (ocena 4,99),
- chęć pracowników do pomocy klientom (4,98),
- brak problemów z logowaniem (4,97),
- informacja o przebiegu realizacji sprawy (4,91),
- załatwianie spraw przez e-administrację dobrze już za pierwszym razem.

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

- łatwość znalezienia linku do e-urzędu na stronie (4,5),
- szybkość realizacji e-usług (4,53).



Rys. 1. Zadowolenia klienta niepełnosprawnego z e-administracji w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej

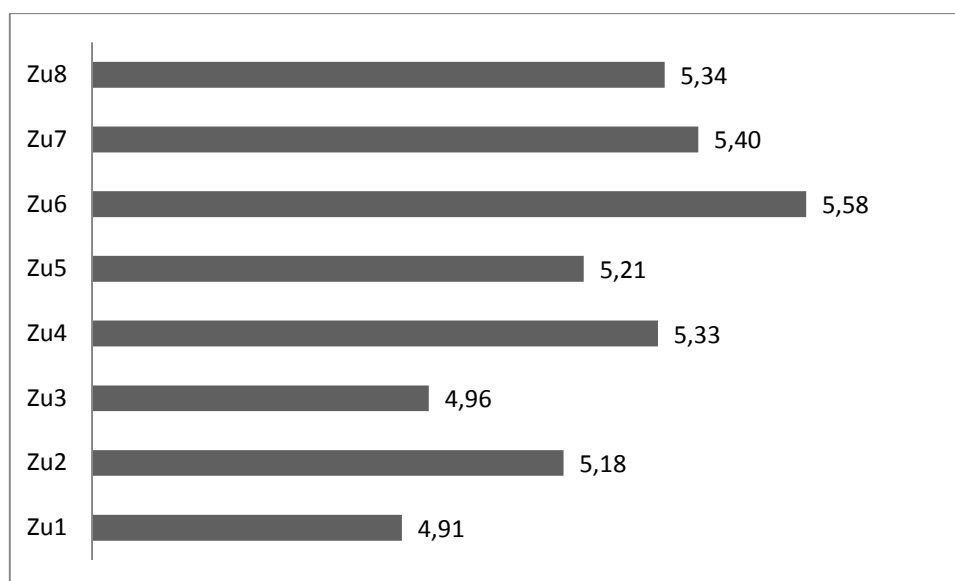
Fig. 1. Disabled customer satisfaction with e-government at the municipal office in the Dąbrowa Górnicza

Źródło: badania własne.

Warto w tym miejscu przeanalizować również, jakie pozytywy wykorzystania e-administracji dostrzegają badane osoby niepełnosprawne (rysunek 2). W tym przypadku do najważniejszych zalet, jakie osoby niepełnosprawne wymieniają, zalicza się brak kolejek (ocena 5,58).

Ważnymi zaletami są również poprawa komunikacji z urzędem (5,40), obniżenie kosztów korzystania z urzędu (5,34) oraz łatwiejszy dostęp do usług dla osób niepełnosprawnych (5,33). Dla osób niepełnosprawnych 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 na przykład bariery architektoniczne, traci na znaczeniu.



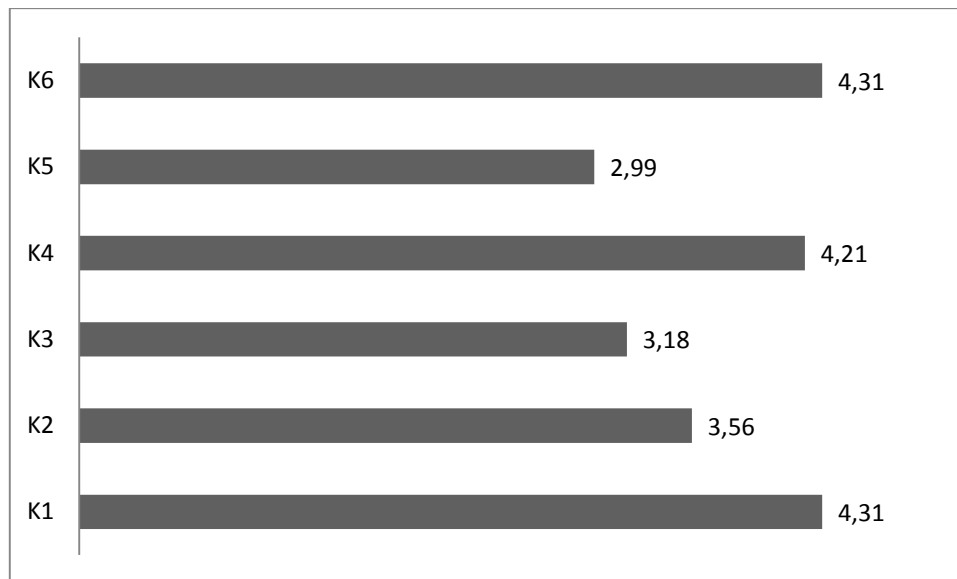


Rys. 2. Zalety korzystania z usług e-urzędu na przykładzie Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej  
Fig. 2. The advantages of using e-government services on the example of the Municipal Office in Dąbrowa Górnicza

Źródło: badania własne.

Warto jednak zwrócić uwagę na kwestie szybkości. Szybkość powinna być jedną z ważnych zalet e-administracji, dlatego że umożliwia ona załatwianie spraw za pomocą komputera bez tracenia czasu na kolejki, dojście do urzędu itp., tymczasem szybkość załatwienia sprawy przez urząd jest oceniana na ostatnim miejscu wśród badanych ośmiu zalet korzystania z e-urzędu. Może to być spowodowane faktem, że badany urząd jest źle oceniany pod względem szybkości w ramach e-administracji, co powoduje, że klienci nie dostrzegają potem tej zalety.

Na rysunku 3 przedstawiono narzędzia, jakie osoby niepełnosprawne wykorzystują do komunikacji z e-urzędem. Na podstawie badań można stwierdzić, że najczęściej stosowanymi środkami komunikacji są korzystanie z usług e-administracji (ocena 4,31) oraz osobista wizyta w urzędzie (4,31). Często klienci korzystają również z telefonu (ocena 4,21). Tradycyjna komunikacja za pomocą poczty jest już stosowana stosunkowo rzadko (2,99). Badania wskazują, że obecnie wśród osób niepełnosprawnych komunikacja elektroniczna używana jest coraz częściej. Wyniki mogą sugerować, że w przyszłości e-administracja może stać się wśród osób niepełnosprawnych bardzo popularna i zastąpić w większości przypadków tradycyjną wizytę w urzędzie.



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

Fig. 3. The tools used to communicate with the e-office

Źródło. badania własne.

W dalszej części badań postanowiono przeanalizować zależności pomiędzy zadowoleniem klienta z e-administracji a zaletami korzystania z e-urzędu. Ponieważ zmienne miały charakter rang, posłużono się w tym celu współczynnikiem korelacji rangowej Spearmana. Wyniki korelacji zostały przedstawione w tabelicy 1 (na poziomie istotności statystycznej  $\alpha=0,01$ ).

Z badań wynika, że wszystkie statystycznie istotne korelacje są pozytywne, co oznacza, że osoby podkreślające zalety korzystania z e-administracji jednocześnie lepiej oceniają funkcjonowanie tego zjawiska w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej. Jest to zrozumiałe, osoby te z pewnością rzadko korzystają z usług innych urzędów miejskich, tak więc jeśli urząd, z którego korzystają, funkcjonuje dobrze pod względem e-administracji, samo zjawisko jest postrzegane przez nich pozytywnie. Odwrotnie, w przypadku gdy osoby niepełnosprawne spotykają się z problemami funkcjonowania e-administracji, gorzej również oceniają jej zalety.

Korelacje występują często zwłaszcza w przypadku zmiennych, takich jak szybkość załatwienia sprawy, możliwość załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu, łatwiejszy dostęp do usług dla osób niepełnosprawnych czy też poprawa komunikacji z urzędem. W tym przypadku dobrze obsłużony, zadowolony z e-usługi klient automatycznie dostrzeże zalety funkcjonowania e-administracji.

Tablica 1

Korelacje Spearmana między zadowoleniem klienta z usług e-administracji a zaletami z jej korzystania na przykładzie Dąbrowy Górniczej

	Zu1	Zu2	Zu3	Zu4	Zu5	Zu6	Zu7	Zu8
Z1	0,52	0,48	0,41	0,52	0,31	0,25	0,33	0,27
Z2	0,49	0,40	0,39	0,48	0,34	0,19	0,34	0,35
Z3	0,46	0,47	0,43	0,55	0,18	0,22	0,45	0,17
Z4	0,42	0,26	0,33	0,41	0,24	0,02	0,19	0,22
Z5	0,45	0,38	0,26	0,41	0,38	0,27	0,36	0,36
Z6	0,45	0,33	0,37	0,44	0,28	0,29	0,24	0,21
Z7	0,37	0,41	0,34	0,42	0,20	0,22	0,43	0,16
Z8	0,38	0,37	0,18	0,38	0,35	0,35	0,36	0,24
Z9	0,43	0,44	0,37	0,46	0,21	0,17	0,34	0,24
Z10	0,44	0,32	0,36	0,39	0,31	0,22	0,29	0,21
Z11	0,31	0,31	0,27	0,33	0,22	0,21	0,37	0,27
Z12	0,25	0,26	0,30	0,28	0,18	0,11	0,22	0,21
Z13	0,26	0,38	0,36	0,25	0,08	0,10	0,38	0,09
Z14	0,27	0,32	0,36	0,30	0,22	0,12	0,24	0,06
Z15	0,30	0,34	0,27	0,36	0,21	0,15	0,44	0,31
Z16	0,37	0,38	0,25	0,44	0,19	0,15	0,33	0,23
Z17	0,37	0,36	0,20	0,38	0,24	0,18	0,34	0,30
Z18	0,38	0,27	0,31	0,34	0,23	0,15	0,23	0,16

Źródło: badania własne.

Badając korelacje pomiędzy zadowoleniem klienta niepełnosprawnego z e-administracji a stosowanymi narzędziami komunikacji (tablica 2 – korelacje na poziomie istotności statystycznej  $\alpha=0,001$ ), można dostrzec pozytywne zjawisko polegające na tym, że osoby częściej komunikujące się z urzędem pozytywniej oceniają jego funkcjonowanie. Warto zwrócić uwagę zwłaszcza na zmienną K6 – wykorzystanie systemu e-administracji. Im częściej dana osoba niepełnosprawna korzysta z e-administracji, tym lepiej ją ocenia. Zjawisko występuje dla prawie wszystkich badanych zmiennych dotyczących funkcjonowania e-administracji w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.

Zaobserwowane zjawisko jest bardzo pozytywne i świadczy o tym, że faktycznie e-urząd funkcjonuje poprawnie, problem dotyczy głównie nauczania się przez klienta jego wykorzystania. Gdy już ktoś przekona się do zastosowania e-administracji, nauczy się obsługi systemu i zacznie z niego korzystać, zaczyna pozytywnie oceniać jego funkcjonowanie.

Tablica 2

Korelacje Speramana między zadowoleniem klienta z usług e-administracji a częstotliwością korzystania z poszczególnych narzędzi komunikacji z urzędem na przykładzie Dąbrowy Górniczej

	K1	K2	K3	K4	K5	K6
Z1	0,24	-0,02	-0,30	-0,41	-0,26	0,47
Z2	0,28	-0,01	-0,21	-0,37	-0,24	0,44
Z3	0,31	-0,13	-0,39	-0,38	-0,41	0,42
Z4	0,27	0,09	-0,08	-0,18	-0,20	0,29
Z5	0,14	-0,04	-0,17	-0,32	-0,23	0,44
Z6	0,24	-0,10	-0,35	-0,19	-0,16	0,38
Z7	0,16	0,01	-0,15	-0,37	-0,32	0,46
Z8	0,06	-0,11	-0,29	-0,22	-0,08	0,49
Z9	0,19	-0,01	-0,18	-0,29	-0,28	0,43
Z10	0,14	0,07	-0,25	-0,39	-0,27	0,46
Z11	0,17	-0,22	-0,27	-0,27	-0,20	0,40
Z12	0,06	0,11	0,00	-0,26	-0,05	0,43
Z13	0,26	-0,04	-0,19	-0,30	-0,18	0,39
Z14	0,12	0,02	-0,27	-0,36	-0,27	0,43
Z15	0,16	-0,03	-0,18	-0,26	-0,14	0,46
Z16	0,23	-0,05	-0,15	-0,35	-0,31	0,45
Z17	0,20	-0,04	-0,13	-0,18	-0,30	0,34
Z18	0,26	0,04	-0,16	-0,18	-0,25	0,36

Źródło: badania własne.

#### 4. Wnioski

Wykorzystanie e-administracji jest ważnym czynnikiem ułatwiającym korzystanie przez osoby niepełnosprawne z usług świadczonych przez urząd. Wyniki badań sugerują, że osoby niepełnosprawne pozytywnie postrzegają e-usługi świadczone przez badany Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej. Zwracają oni uwagę na korzyści e-administracji, takie jak: brak kolejek, poprawa komunikacji z urzędem czy też ogólnie łatwiejszy dostęp do oferowanych usług dla osób niepełnosprawnych.

Przy tym szersze wykorzystanie e-administracji i materializacja potencjalnych korzyści wymagają zachęcenia osób niepełnosprawnych do tego, aby chcieli z usług świadczonych przez urzędy miejskie korzystać oraz aby potrafili wygodnie obsługiwać odpowiednie platformy elektroniczne. Jest to bardzo ważne, bo jak wynika z przeprowadzonych badań, gdy osoba zaczyna często korzystać z e-administracji, wtedy dostrzega jej korzyści i pozytywnie ją ocenia, podczas gdy negatywnie e-urząd oceniają najczęściej te osoby, które miały z nim do czynienia rzadko.

**Bibliografia**

1. 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].
2. Dziejic 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.erdf.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](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](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](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 2014, Bułgaria, p. 1025-1032.
21. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: 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, p. 171-180.
23. 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.
24. 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.
25. Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas, Zeszyt 2/2014, Zarządzanie, s. 289-306.
26. 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**

Modern public administration increasingly becoming e-government in to be able to attend to the growing number of cases, and only with the use of electronic communication. This is important for all customers by making it easier for them to use the services provided by the office, in the settlement of the case allows convenient for the customer hours from anywhere.

However, you can venture to say that the problem is particularly important for people with disabilities. They can benefit from the development of e-services very much. In the case of traditional services in many cases, problems arise, for example in the field of architectural barriers that hinder them in a convenient use of the office. Many people with disabilities in need of care and has difficulty with self getting around town (or even can not do any unattended). For these people, it may be e-government, to enable them to fully benefit from the services of the office and overcome the existing limitations, in many cases without expensive investment in infrastructure.

The use of e-government is an important factor for the use of the services provided by the office for people with disabilities. The findings suggest that people with disabilities have a positive perception test provided by the City Council in Mining oak e-services. They highlight the benefits of e-government such as: no queues, improving communication with the office, or generally easier access to services for people with disabilities.

With the wider use of e-government and the materialization of the potential benefits requires encourage people with disabilities to ensure that they wanted the services provided by municipalities to use and able to comfortably support the respective electronic platforms. This is very important because, as is evident from the study, when a person begins to frequently use e-government, then sees its benefits and positively evaluates it, while negatively evaluate e-government mostly those who have had to deal with him rarely .