

25

ZALETY KORZYSTANIA Z E-ADMINISTRACJI Z PUNKTU WIDZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIEJSKIEGO W KATOWICACH

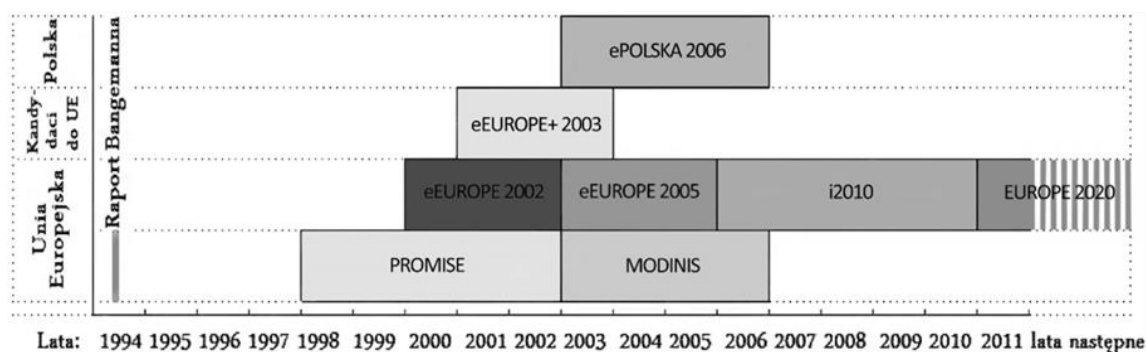
25.1 WPROWADZENIE

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.

Celem artykułu jest określenie, jakie zalety korzystania z e-administracji postrzegają osoby niepełnosprawne korzystające z usług Urzędu Miasta Katowice oraz z jakich środków komunikacji najczęściej korzystają w kontakcie z urzędem. Postanowiono również sprawdzić czy i w jaki sposób rodzaj niepełnosprawności wpływa na badane kwestie.

25.2 ROZWÓJ E-ADMINISTRACJI W POLSCE NA TLE KRAJÓW EUROPEJSKICH

Od lat 90 ubiegłego wieku we dokumentach i aktach prawnych Unii Europejskiej pojawiają się programy oraz ustawy związane z e-government [4]. Zgodnie z dyrektywami i zarządzeniami Unii Europejskiej powstały programy unijne związane z rozwojem cyfryzacji oraz sposobem wprowadzania ich do realizacji. Dyrektywy unijne w postaci programów i strategii zostały, albo są nadal wdrażane w krajach Unii Europejskiej (rys. 25.1) [1, 12]. Na przedstawionym schemacie (rys. 25.1) pierwszym projektem realizowanym w ramach inicjatyw e-administracji w Unii Europejskiej był program PROMISE, który powstał w roku 1998, a zakończył się 2000 i jako pierwszy zawierał informacje dotyczące zamierzeń, co do budowy strategicznych programów odnośnie powstania społeczeństwa informacyjnego i miał posłużyć do analizy potencjału krajów Unii Europejskiej [12]. Wszystkie te zamierzenia zostały zawarte pod wspólną nazwą „Wieloletni program wspólnotowy do tworzenia społeczeństwa informacyjnego”. Do głównych celów, jakie zostały zrealizowane w ramach PROMISE należały: lepiej funkcjonujące i reagujące służby publiczne, lepsze zarządzanie informacjami, stworzenie nowych i znacznie lepszych warunków rozwoju informatyzacji w poszczególnych regionach [12].



Rys. 25.1 Realizacje inicjatyw w dziedzinie e-administracji w krajach Unii Europejskiej i Polsce

Źródło: [12]

Po zakończeniu programu PROMISE powstała strategia e-Europe, której głównym zamierzeniem było upowszechnienie i zachęcenie do korzystania z technologii oraz Internetu, w celu lepszego i szybszego rozwoju gospodarek krajów Unii Europejskiej. W dn. 8 grudnia 1999 roku z inicjatywy Komisji Europejskiej (przed szczytem Helsińskim) powstał program e-Europe – An Information Society for All [6, 7]. Główne priorytety, jakie zapisano w tej inicjatywie to: obniżenie kosztów, jakie należy ponieść w celu korzystania z Internetu oraz koszty popularyzowania jego w szkolnictwie, lepszy dostęp do usług oferowanych w sieci oraz określenie i zwrócenie uwagi na podmioty wchodzące w skład społeczeństwa informacyjnego ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych, służby zdrowia, transportu oraz dostępu do informacji publicznych [3]. Kolejne lata XXI wieku to dalsze prace i tworzenie dokumentów związanych z elektronicznym systemem informacyjnym.

W Göteborgu w 2001 roku podczas szczytu Unii Europejskiej powstał dokument, dotyczący informatyzacji społeczeństwa krajów inspirowanych do Unii Europejskiej między innymi Polski [9, 10]. Inicjatywa, jaka powstała wówczas nosiła nazwę Europe+A Co-operative Effort to Implement the Information Society in Europe. Inicjatywa to dotyczyła dostosowania obowiązującej już wcześniej inicjatyw e-Europe w piętnastu krajach Unii Europejskiej do sytuacji państw wstępujących do Unii Europejskiej w tym Polski. Inicjatywa e-Europe +A Co-operative Effort to Implement the Information Society in Europe zawierała odniesienie do programu e-Europe 2002 oraz implementację aktów prawnych obowiązujących w Unii Europejskiej, a także ograniczenia usług telekomunikacyjnych. W kolejnych latach 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 [6, 7].

Nową inicjatywą w tym programie było stworzenie punktów dostępu do Internetu w muzeach i bibliotekach. Zbieżne inicjatywy powstały w krajach niebędących w Unii Europejskiej. Następne inicjatywy zawarte w planie e-Europe 2005 – An Information Society for All, (Bruksela 2002 rok) mówiły o rozwoju e-administracji, a przede wszystkim o ułatwieniu i dostępie do usług e-administracji przez klientów załatwiających takie

sprawy jak np. nowy paszport oraz o powstaniu portali internetowych [2, 8, 9, 12]. W Polsce program ten został nazwany Wrota Polski. W programie e-Europe 2005 – An Information Society for All powstały popularne e-learningi oraz e-health a także zabezpieczenia baz danych. Konsekwencją programu Wrota Polski było podjęcie dalszych działań w Polsce w celu wprowadzenia i kontynuowania społeczeństwa informacyjnego, plan został nazwany e –Polska 2006 – Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Główne założenia planu to: utworzenie i udostępnienie istotnych dla klientów urzędów niezbędnych informacji, stworzenie poczty elektronicznej w urzędach publicznych, możliwość dokonania opłat, składania deklaracji oraz formularzy drogą internetową. Kraje Unii Europejskiej postanowiły wprowadzić kolejne działania związane z poprawą życia i pracy społeczeństwa informacyjnego poprzez stworzenie jednolitej przestrzeni informacyjnej, polepszenie usług publicznych i wzrost innowacyjności związanej z poprawą funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego [13, 14].

Na chwilę obecną w krajach Unii Europejskiej realizowane są inicjatywy dotyczące cyfryzacji, wykorzystania podpisu elektronicznego w dokumentacji administracji publicznej, ochronę praw własności intelektualnej, rozwój elektronicznego postępowania administracyjnego [5, 8]. W Polsce w ramach inicjatyw na rzecz społeczeństwa informacyjnego oraz doskonalenia e-urzędów zostały utworzone: Pojedyncze Punkty Kontaktowe (Point of Single Contact), a także przekazywanie informacji pomiędzy urzędami drogą elektroniczną, rejestr publiczny oraz Platforma Usług Administracji Publicznej E-PUAP. Portal ten umożliwia jednostką administracji publicznej świadczenie usług drogą elektroniczną i pozwala klientom załatwiać swoje sprawy przez Internet [11, 15].

25.3 CHARAKTERYSTYKA BADAŃ

W badaniach dotyczących wykorzystania e-administracji przez osoby niepełnosprawne w Katowicach otrzymano 480 poprawnie wypełnionych ankiet od osób korzystających z usług urzędu miejskiego w Katowicach. Osoby niepełnosprawne, na których prowadzone były badania zostały dobrane na podstawie metody doboru przypadkowego. W zakresie zalet korzystania z usług e-urzędu określono 8 następujących zmiennych:

- 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 badaniach 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,

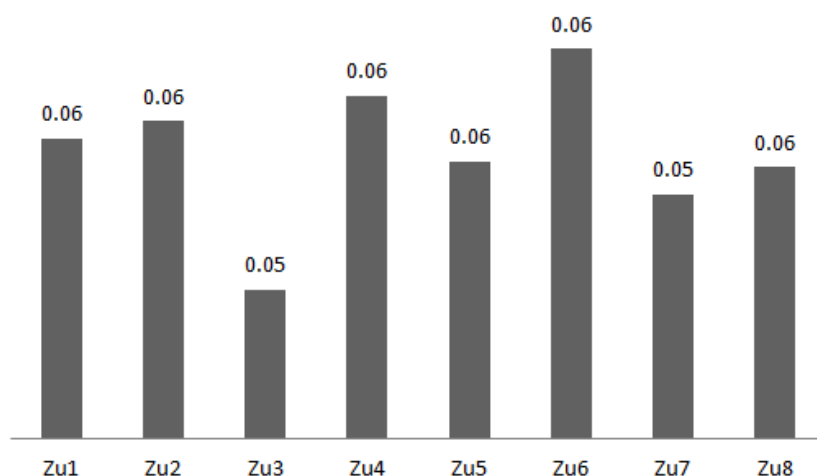
- K2 – e-mail,
- K3 – komunikatory internetowe,
- K4 – telefon,
- K5 – listy,
- K6 – system e-administracji.

Przed badaniami postawiono dwie hipotezy w brzmieniu:

- H1 – na zalety korzystania z e-administracji w sposób istotny statystycznie wpływa rodzaj niepełnosprawności, przy czym najlepiej postrzegają je niepełnosprawni z ograniczoną sprawnością ruchową;
- H2 – na metody komunikacji z urzędem w sposób istotny statystycznie wpływa rodzaj niepełnosprawności.

25.4 WYNIKI BADAŃ I ICH DYSKUSJA

W pierwszej kolejności postanowiono zbadać, jakie zalety występują w przypadku korzystania z usług e-urzędu przez osoby niepełnosprawne. Wyniki badań zostały przedstawione na rys. 25.2. Jako najważniejszą zaletę korzystania z e-administracji, osoby niepełnosprawne podawały brak kolejek (5,79 w siedmiostopniowej skali), łatwiejszy dostęp do usług (5,69) oraz możliwość załatwiania spraw bez wychodzenia z domu (5,63). Za najmniej istotną zaletę badani uznali otwarcie urzędu 24 godziny na dobę (ocena 5,24). Z badań wynika, że osoby niepełnosprawne bardzo cenią sobie możliwość załatwiania spraw w urzędzie wirtualnie, bez wychodzenia z domu, w sposób dogodny dla siebie. Nie muszą wtedy dostać się do budynku urzędu, co jest szczególnie istotne dla osób z obniżoną sprawnością ruchową, gdyż w poruszaniu się po mieście i samym budynku urzędu przeszkadzają im rozliczne bariery architektoniczne. Również mogą oni załatwiać sprawy bez konieczności męczącego czekania w kolejkach. Natomiast kwestie załatwiania spraw przez całą dobę nie są dla nich istotne, gdyż zwykle dysponują czasem i raczej kontaktują się z urzędem w ciągu dnia.



Rys. 25.2 Zalety wykorzystania e-administracji przez osoby niepełnosprawne

Źródło: opracowanie własne

Istotną kwestią jest sprawdzenie, czy rodzaj niepełnosprawności wpływa na wspomniane zalety korzystania z e-administracji. Wyniki, z podziałem na poszczególne rodzaje niepełnosprawności, zostały zaprezentowane w tab 25.1. Wykorzystanie testu nieparametrycznego ANOVA Kruskalla-Wallisa na poziomie istotności statystycznej $\alpha=0,05$ do zbadania istnienia różnic pomiędzy zmiennymi dowodzi, że w przypadku pierwszych pięciu zmiennych Zu1-Zu5 tego rodzaju statystycznie istotne różnice występują. W przypadku tych pięciu zmiennych zawsze jako najistotniejszą daną zaletę postrzegają te osoby niepełnosprawne, które mają obniżoną sprawność ruchową. Ich obniżona sprawność ruchowa powoduje, że mają problem ze wspomnianymi barierami architektonicznymi i dotarciem do budynku urzędu. Dla takich osób możliwość korzystania z e-administracji jest bardzo dużą zaletą. Przedstawione wyniki badań dowodzą prawdziwości hipotezy H1.

W przypadku wielu zmiennych również osoby z obniżoną sprawnością do komunikowania się wolą korzystać z e-administracji. Z taką sytuacją mamy do czynienia np. dla zmiennej Zu2 dotyczącej możliwości załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu, gdzie osoby z obniżoną zdolnością komunikowania się oceniają ją na poziomie 5,69. Osoby z obniżoną zdolnością komunikowania wolą porozumiewać się pisemnie, przy pomocy komputera, gdyż mają trudności podczas bezpośredniej rozmowy z urzędnikiem.

Tab. 25.1 Zalety korzystania z e-administracji w podziale na rodzaj niepełnosprawności

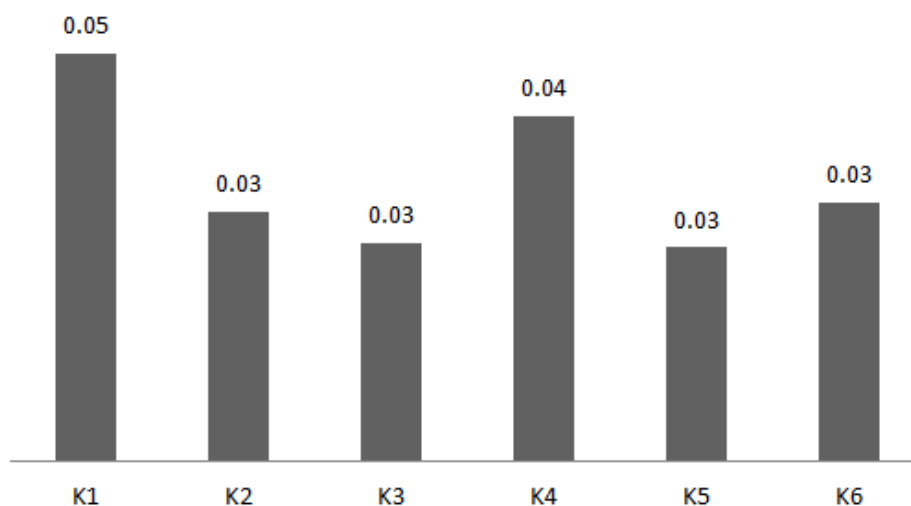
Zmienne	Rodzaj niepełnosprawności				
	Obniżona sprawność sensoryczna (N=105)	Obniżona sprawność intelektualna (N=45)	Obniżona sprawność funkcjonowania społecznego (N=71)	Obniżona sprawność komunikowania się (N=62)	Obniżona sprawność ruchowa (N=197)
Zu1	5,22	5,53	5,28	5,55	5,93
Zu2	5,54	5,42	5,04	5,69	5,92
Zu3	5,49	5,18	4,28	5,16	5,52
Zu4	5,55	5,60	5,59	5,37	5,93
Zu5	5,42	5,60	5,77	5,27	5,59
Zu6	5,73	5,71	5,73	5,40	5,99
Zu7	5,31	5,71	5,42	5,35	5,53
Zu8	5,56	5,67	5,49	5,31	5,54

Źródło: opracowanie własne

Jak wynika z przedstawionych badań, osoby niepełnosprawne wyraźnie dostrzegają zalety korzystania z e-administracji. Pojawia się jednak pytanie, w jakim zakresie w praktyce z niej korzystają i czy preferują ją od innych tradycyjnych komunikacji. Na rys. 25.3 zaprezentowano wyniki dotyczące metod, jakie osoby niepełnosprawne najczęściej wykorzystują w kontakcie z urzędami. Okazuje się, że pomimo dostrzegania licznych, omówionych w publikacji zalet e-administracji, badane osoby niepełnosprawne ciągle najczęściej muszą bezpośrednio, osobiście stawić się w urzędzie (5,03), ewentualnie załatwiają

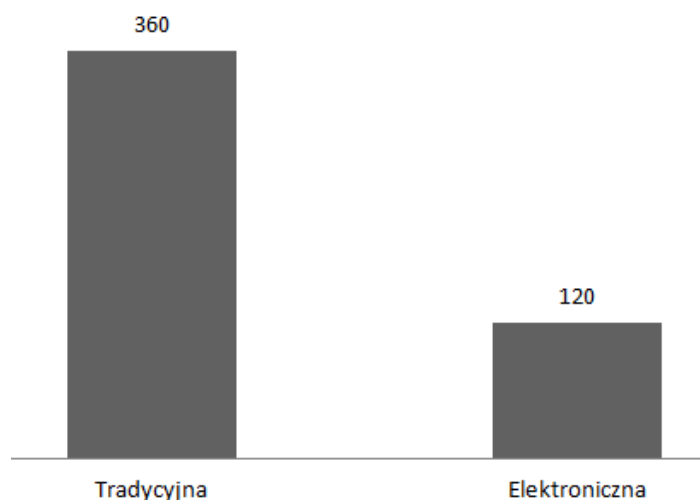
daną sprawę przez telefon (4,26). Pełny system e-administracji jest przez ankietowanych wykorzystywany znacznie rzadziej, gdyż częstotliwość korzystania z niego ocenili na poziomie 3,19. W dużej mierze wynika to z dwóch kwestii: po pierwsze z niewystarczającego rozwinięcia systemów e-administracji, które powoduje, że nie każdą sprawę da się jeszcze załatwić w urzędzie e-elektronicznie oraz po drugie z trudności z korzystaniem z e-administracji, gdyż nie wszyscy mają odpowiednią wiedzę i kompetencje, aby swobodnie z tego rodzaju systemów korzystać.

Opisane zjawisko potwierdzają wyniki pytania dotyczącego preferowanej formy komunikacji z urzędem. Wśród badanych 480 osób 360 oceniło, że preferuje tradycyjną formę komunikacji z urzędem, natomiast trzy razy mniej – 120 osób woli korzystać z formy elektronicznej (rys. 25.4). W tab. 25.2 przedstawiono wyniki dotyczące metod wykorzystywanych do komunikacji z urzędem w podziale na rodzaje niepełnosprawności.



Rys. 25.3 Metody komunikacji wykorzystywane do kontaktu z urzędem przez osoby niepełnosprawne

Źródło: opracowanie własne



Rys. 25.4 Preferowana forma komunikacji z Urzędem

Źródło: opracowanie własne

Tab. 25.2 Metody komunikacji z urzędem w podziale na rodzaje niepełnosprawności

Zmienne	Rodzaj niepełnosprawności				
	Obniżona sprawność sensoryczna (N=105)	Obniżona sprawność intelektualna (N=45)	Obniżona sprawność funkcjonowania społecznego (N=71)	Obniżona sprawność komunikowania się (N=62)	Obniżona sprawność ruchowa (N=197)
K1	5,25	4,56	5,32	4,90	4,93
K2	3,94	3,13	2,96	3,32	2,57
K3	3,55	2,44	2,69	3,08	2,13
K4	4,25	3,40	4,24	4,74	4,31
K5	3,16	2,33	2,37	3,03	2,40
K6	3,48	3,69	3,28	3,60	2,73

Źródło: opracowanie własne

Zastosowanie testu nieparametrycznego ANOVA Kruskala-Wallisa na poziomie istotności statystycznej $\alpha=0,05$ do zbadania istnienia różnic pomiędzy zmiennymi pozwala stwierdzić, że poza zmienną K1 dotyczącą osobistej wizyty w urzędzie, dla pozostałych zmiennych istnieją statystycznie istotne różnice z punktu widzenia rodzaju niepełnosprawności. Wyniki badań tym samym potwierdzają hipotezę H2.

25.5 PODSUMOWANIE

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, iż ankietowane osoby niepełnosprawne za najważniejsze zalety korzystania z e-administracji uważają:

- brak kolejek,
- łatwiejszy dostęp do usług,
- możliwość załatwienia spraw bez wychodzenia z domu.

Za najmniej istotne uważają otwarcie urzędu 24 godziny na dobę.

Możliwość korzystania z e-administracji bez wychodzenia z domu największe znaczenie ma dla osób z niepełnosprawnością ruchową, w drugiej kolejności dla osób z obniżoną sprawnością komunikowania się. Osoby te wolą „załatwiać” swoje sprawy urzędowe przy pomocy komputera.

Badania pokazują, że osoby niepełnosprawne w większości muszą korzystać z tradycyjnej formy kontaktu z urzędem (z bezpośredniego kontaktu) związane to jest z niewystarczająco rozwiniętym systemem e-administracji jak również z słabo rozpropagowanym systemem z e-administracji wśród osób niepełnosprawnych.

Przeprowadzona analiza pokazała, że w kwestii korzystania z e-administracji zwłaszcza przez osoby niepełnosprawne w urzędach polskich jest sporo do zrobienia dotyczy to przede wszystkim małych miast.

LITERATURA

1. P. Bielecki. „Rozwój idei społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej”. Pobrano z: <http://e-administracja.net/e-administracja/rozwój-idei-społeczeństwa-informacyjnego-w-unii-europejskiej> [Dostęp: 21.01.2017].
2. A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski. *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*. Warszawa: Difin, 2009.
3. K. Dziedzic. „E-administracja w Polsce na tle państw w Unii Europejskiej”. *Prace Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości*, tom 24, 2013.
4. M. Ganczar. *Informatyzacja Administracji Publicznej: nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców*. Warszawa: CeDeWu, 2009.
5. D. Grodzka. „E-administracja w Polsce”, *Infos*, no 18, 2007.
6. Inicjatywa eEurope 2002 – An Information Society for All. An Action Plan. Inicjatywa e-Europe+2003– A Co-operative Effort to Implement the Information Society in Europe. Inicjatywa Modinis. Inicjatywa eEurope 2005 – An Information Society for All. Inicjatywa ePolska 2006– Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Inicjatywa Europe 2020. Inicjatywa i2010 – A European Information Society for growth and employment.
7. Inicjatywa e-Europie 2005 – An Information Society for all.
8. J. Janowski. *Administracja elektroniczna: kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*. Warszawa: Wydawnictwo Manicipium, 2009.
9. M. Kowalczyk. „Internet jako narzędzie komunikacji pozytywnego wizerunku w procesie zarządzania społecznością lokalną”. *Prace Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości*, tom 24, 2009.
10. B. Kożuch, „Usługi publiczne. Organizacja i Zarządzanie”. A. Kożuch (Eds.). *Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego*, 2011.
11. M. Luterek: *E-government. Systemy informacji publicznej*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2010.
12. T. Musialik: „E-administracja w Unii Europejskiej”. *Zeszyty Naukowe Politechnik Śląskiej, seria: Organizacja i Zarządzanie*, z. 63a, 2012.
13. P. Nadybski. „Elektroniczna administracja w Polsce – ograniczenia i bariery”. *Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości*, no 9, 2013.
14. A. Szewczyk. *Społeczeństwo informacyjne, problemy rozwoju*. W-wa: Difin, 2007.
15. „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010--2014,” Warszawa: Główny Urząd Statystyczny, 2014.
16. D. Szostak, D. Adamski (red.). *E-administracja: prawne zagadnienia informatyzacji administracji*. Warszawa: Presscom, 2009.
17. UN Global-Egovernment Survey, New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2014.

ZALETY KORZYSTANIA Z E-ADMINISTRACJI Z PUNKTU WIDZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIEJSKIEGO W KATOWICACH

Streszczenie: W publikacji zaprezentowano problematykę dotyczącą wyników badań w zakresie wykorzystania przez osoby niepełnosprawne systemów e-administracji. Celem publikacji jest określenie, jakie zalety korzystania z e-administracji postrzegają osoby niepełnosprawne korzystające z usług urzędu miejskiego w Katowicach oraz z jakich środków komunikacji najczęściej korzystają w kontakcie z urzędem. W badaniach postanowiono również sprawdzić czy i w jaki sposób rodzaj niepełnosprawności wpływa na badane kwestie.

Słowa kluczowe: niepełnosprawność, administracja publiczna, komunikacja, jakość usług

ADVANTAGES OF USING E-GOVERNMENT FROM THE POINT OF VIEW OF THE DISABLED ON THE EXAMPLE OF THE KATOWICE MUNICIPAL OFFICE

Abstract: The publication presents issues related to the results of research on the use by disabled persons of e-government systems. The aim of the publication is to determine what advantages of using e-government are perceived by disabled people using the services of the Katowice municipal office and what means of communication they most often use in contact with the office. The study intended also to determine whether and how the type of disability affects the researched issues.

Key words: disability, public administration, types of disability, communication, service quality

Dr hab. inż. Radosław WOLNIAK, prof. Pol. Śl
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
ul. Roosevelta 26-28, 41-800 Zabrze
e-mail: Radoslaw.Wolniak@polsl.pl

Dr inż. Bożena SKOTNICKA-ZASADZIEN
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
ul. Roosevelta 26-28, 41-800 Zabrze
e-mail: Bozena.Skotnicka@polsl.pl

Data przesłania artykułu do Redakcji: 31.05.2017
Data akceptacji artykułu przez Redakcję: 30.06.2017