

# 15

## OCENA FUNKCJONOWANIA e-ADMINISTRACJI W BYTOMIU Z PUNKTU WIDZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

### 15.1 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.

Osoby niepełnosprawne bardzo często korzystają usług z placówek publicznych, jakimi są urzędy miejskie. Ważnym jest, to aby jednostki samorządu były przystosowane do świadczenia usług osobom niepełnosprawnym, zarówno przychodzącym do urzędów jak i korzystających z e-administracji. Osoby niepełnosprawne mają zróżnicowany stopień niepełnosprawności, dlatego istotnym jest, aby osoby o różnym stopniu niepełnosprawności mogły załatwić sprawy w urzędach [3]. Urząd miejski świadczący usługi na wysokim poziomie i spełniający swoją rolę powinien stanowić najważniejszy cel dla władz każdego urzędu miejskiego. Jakości usług powinien być stale kontrolowana i monitorowana, urzędy muszą zwracać uwagę na wszelkie problemy w komunikacji pomiędzy klientem a urzędnikami i je usuwać na bieżąco [4]. Istotne jest, aby te organizacje, od razu reagowały na zaistniałe sytuacje problemowe i usuwały przyczyny. Urzędy miejskie to placówki, które świadczą usługi wszystkim obywatelom i mieszkanie danego miasta nie może przenieść się do tzw. konkurencji, dlatego istotne jest aby w sytuacji monopolisty jaki są urzędy ocena poziomu jakości usług była ciągła a niedoskonałości i problemy niwelowane od razu. Osoby niepełnosprawne żyją i funkcjonują, w każdym społeczeństwie i stanowią spora grupę. Stopień niepełnosprawności osób jest bardzo zróżnicowany. Wyróżnić można sześć rodzajów niepełnosprawności [2]:

- Obniżona sprawność zmysłowa – brak, zaburzenie lub uszkodzenie funkcji zmysłowych do takich osób zaliczają się niewidomi, głusi, słabosłyszący, słabowidzący oraz z zaburzeniami percepcji słuchu i wzroku).
- Obniżona sprawność intelektualna do, których zaliczamy upośledzenie umysłowe oraz demencję starczą.

- Obniżona sprawność funkcjonowania społecznego, w tej grupie występują zaburzenia równowagi nerwowej, emocjonalnej oraz zdrowia psychicznego.
- Obniżona sprawność komunikowania się związane to jest z utrudnionym kontaktem słownym do zaburzeń zaliczanych do tej grup należą autyzm, zaburzenie mowy, jąkanie się.
- Obniżona sprawność ruchowa – osoby z dysfunkcją narządu ruchu. Może to być dysfunkcja wrodzona lub nabyta. Mózgowe porażenie dziecięce – uszkodzenie mózgu płodu.
- Obniżona sprawność psychofizyczna spowodowana chorobami somatycznymi takimi jak: nowotwory, guz mózgu, cukrzyca [5].

W zależności od stopnia niepełnosprawności osoby niepełnosprawne korzystają z usług urzędu miejskiego w sposób bezpośredni, przychodząc do placówki, albo załatwiają sprawy urzędowe za pomocą Internetu wykorzystując do tego tzw. e-administrację.

## 15.2 FUNKCJONOWANIE e-ADMINISTRACJI W URZĘDACH MIEJSKICH

Rozwój e-administracji w Polsce związany jest z projektem „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013”. W projekcie tym zostały określone działania jakie należy podjąć w celu poprawy dostępności i efektywności usług placówek administracji publicznej. Jednym z głównych celów było zmniejszenie i ograniczenie obiegu wewnętrznego dokumentów w formie papierowej. Drugim celem było zwiększenie dostępności przez obywateli dokumentów w formie elektronicznej. Wszystkie te działania stanowią element koncepcji Komisji Europejskiej, która zakłada, że w latach 2011-2015 ma nastąpić poprawa działania e-administracji i wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnej w usługach publicznych [5].

Korzyści z wprowadzenia e-administracji są zarówno dla placówek administracji publicznej do tych zaliczamy: redukcje kosztów dostarczania informacji i usług, jak również znaczną poprawę efektywności wykonywanej pracy. Dostarczanie informacji za pomocą on-line jest tańsze. Dalsze korzyści to krótszy czas dostarczenia usługi poprzez możliwość wypełnienia formularza on-line, mniejsza ilość osób odwiedzających urzędy a tym samym mniejsze kolejki przy okienkach, redukcja wydatków oraz zatrudnienia, mniejsza liczba skarg i zażaleń, ponieważ większość formularzy wypełniana jest drogą elektroniczną, zmniejszenie ilości zakupu materiałów biurowych. Do korzyści dla obywateli jakie niesie e-administracja należą lepsze monitorowanie spraw danego obywatela, skrócenie czasu oczekiwania załatwienie danej sprawy urzędowej. Oprócz korzyści płynących z wprowadzenia e-administracji urzędy miejskie zmuszone są ponosić także koszty tego procesu do najważniejszych należą: zakup sprzętu komputerowego jego serwis, zakup oprogramowania, digitalizacja danych oraz szkolenia pracowników i zmiany w sposobie obiegu dokumentów, modernizacja systemu aktualizacja strony oraz marketing i reklama [1].

W tabeli 15.1 przedstawiono korzyści i koszty wprowadzenia e-administracji [1].

Funkcjonowanie e-administracji ma duże znaczenie poprawia znacznie jakość

życia obywateli a w przypadku osób niepełnosprawnych ma jeszcze większe wymierne korzyści. Podsumowując można powiedzieć, że do uniwersalnych zalet i korzyści stosowania e-administracji w usługach publicznych to wygoda, zmniejszenie barier czasowych, geograficznych, oszczędności finansowe oraz szerszy zakres oferowanych usług. W krajach Unii Europejskiej dawno wprowadzono serwisy obsługi obywatela a także podmiotów gospodarczych, w tych krajach, gdzie działa taki system zauważalne są oszczędności w administracji publicznej. Znacznie poprawiła się także ocena jakości funkcjonowania obsługi klientów urzędów publicznych.

**Tabela 15.1 Korzyści i koszty wprowadzenia e-administracji**

<b>Efekty</b>	<b>Administracja publiczna</b>	<b>Klienci</b>
	<b>Koszty</b>	
<b>Finansowe</b>	zakup sprzętu i infrastruktury, zmiana struktury zatrudnienia, koszty usług zewnętrznych, koszty operacyjne, koszty utrzymania, marketing i reklama, System bezpieczeństwa.	Rzeczywisty koszt dostępu do Internetu.
	<b>Korzyści</b>	
	Oszczędności związane z: dostawą usług, redukcja personelu, redukcja powierzchni biurowej, materiałami biurowymi, redukcja zatrudnienia na stanowiskach niskowyzkwalifikowanych.	Oszczędności związane z: Przygotowaniem i wysyłką dokumentów w formie papierowej, Dojazdem do urzędu, Tańszymi usługami.
<b>Niefinansowe</b>	<b>Koszty</b>	
	Usprawnienie obiegu dokumentu, skrócenie czasu załatwienia spraw, efektywna komunikacja z obywatelami, usprawnienie struktury organizacyjnej, redukcja zatłoczenia obiektów, ograniczenie liczby skarg i zażaleń, szybsze inkasowanie należności publicznych, tworzenie nowych usług, łatwiejsza kontrola, zmniejszenie poziomu biurokracji, większa przejrzystość działania urzędu.	Oszczędności czasu w dostępie do urzędu, krótszy czas załatwienia spraw, większa samodzielność, lepszy dostęp do monitoringu spraw, wygodny dostęp do usług, lepszy dostęp do większej ilości informacji, zintegrowany proces aplikacji i załatwienia spraw.

Źródło: [1].

W niniejszym artykule przedstawione zostaną wyniki badań przeprowadzonych wśród osób niepełnosprawnych. Badania te mają na celu wskazanie mocnych i słabych stron funkcjonowania e-urzędu w Bytomiu. W ocenie pracy e-urzędu brały udział osoby z różnym stopniem niepełnosprawności.

### **15.3 ZADOWOLENIE Z e-ADMINISTRACJI – WYNIKI BADAŃ**

Podczas badań prowadzonych w ramach projektu, wspomnianego we wstępie, dokonano analizy poziomu zadowolenia i najważniejszych zalet korzystania z e-urzędu, jakie występują w przypadku klientów niepełnosprawnych.

Badania prowadzono na próbie 90 osób niepełnosprawnych korzystających

z usług Urzędu Miejskiego w Bytomiu.

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):

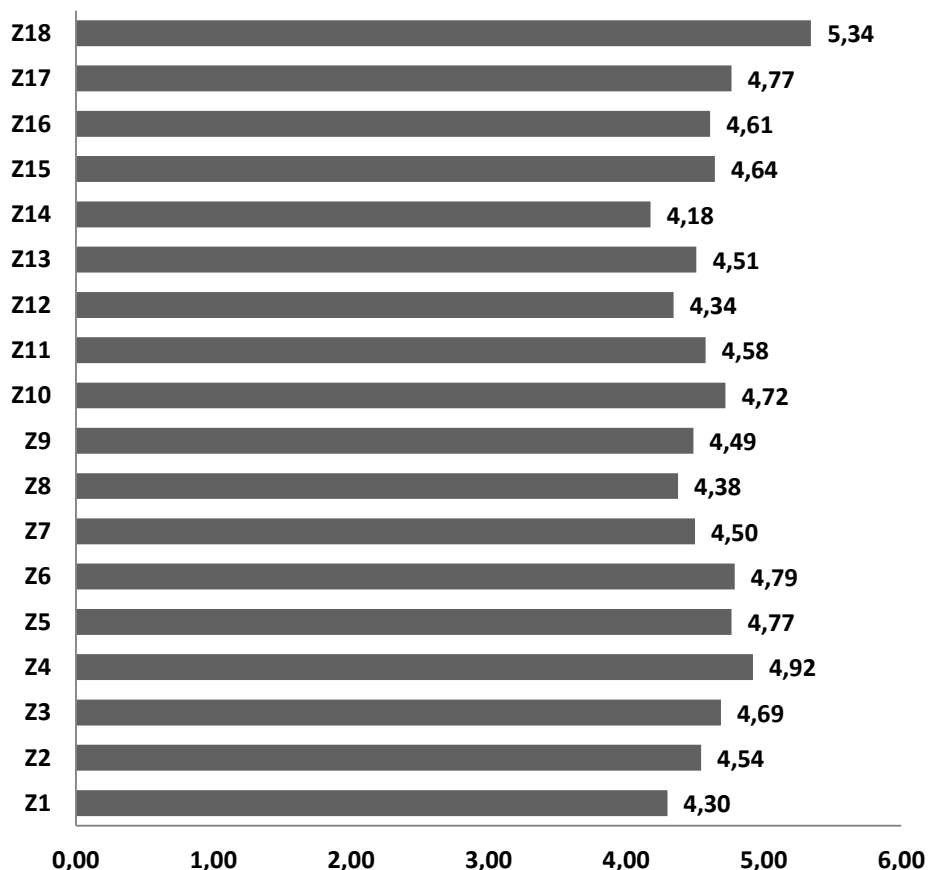
- Zu1 – szybkość załatwienia sprawy,
- Zu2 – możliwość załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu,
- Zu3 – otwarcie 24 godziny na dobę,
- Zu4 – łatwiejszy dostęp do usług dla osób niepełnosprawnych,
- Zu5 – bezpieczeństwo,
- Zu6 – brak kolejek,
- Zu7 – poprawa komunikacji z urzędem,
- Zu8 – obniżenie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

Wyniki przeprowadzonych badań zostały zestawione na rys. 15.1. Z danych wynika, że zadowolenie klienta niepełnosprawnego, z różnych aspektów funkcjonowania e-urzędu w Bytomiu jest na poziomie pomiędzy 4 a 5,5.



**Rys. 15.1 Zadowolenia klienta niepełnosprawnego z e-administracji w Urzędzie Miejskim w Bytomiu**

Źródło: Badania własne

Najlepiej ocenianym przez osoby niepełnosprawne obszarem było działanie strony internetowej e-urzędu pod różnymi przeglądarkami (ocena 5,34), wysoko oceniono również możliwość znalezienia linku do e-urzędu na stronie (4,92) czy też zrozumiałość pomocy dotyczącej e-urzędu (4,77) oraz przyjazność strony dla użytkownika (4,79).

Do najważniejszych mankamentów funkcjonowania e-urzędu zalicza się:

- informowanie klienta na bieżąco o jego sprawie (ocena 4,18);
- szybkość realizacji e-usługi (4,3);
- pracownicy szybko odpowiadają na e-maile (4,34).

Wyniki sugerują, że e-usługi w urzędzie funkcjonują poprawnie od strony

informatycznej. Strona jest dobrze napisana, działa pod różnymi przeglądarkami, jest zrozumiała dla klienta. Sama strona technologiczna jest wykonana prawidłowo i osoby niepełnosprawne nie mają w tym przypadku większych zastrzeżeń, jest przejrzysta, przyjazna dla użytkownika i łatwo ją znaleźć.

Głównym problemem jest natomiast szybkość działania i pełne wykorzystanie systemu – możliwość bieżącego śledzenia danej sprawy. Jak wynika z przeprowadzonych badań, zawodzi szybkość komunikacji w sytuacji gdy klient chce zadać jakieś pytanie dotyczące tego zagadnienia drogą elektroniczną.

Warto w tym miejscu przeanalizować również, jakie pozytywy wykorzystania e-administracji dostrzegają badane osoby niepełnosprawne (rys. 15.2). W tym przypadku do najważniejszych zalet, jakie osoby niepełnosprawne wymieniają zalicza się, brak kolejek (ocena 5,78).



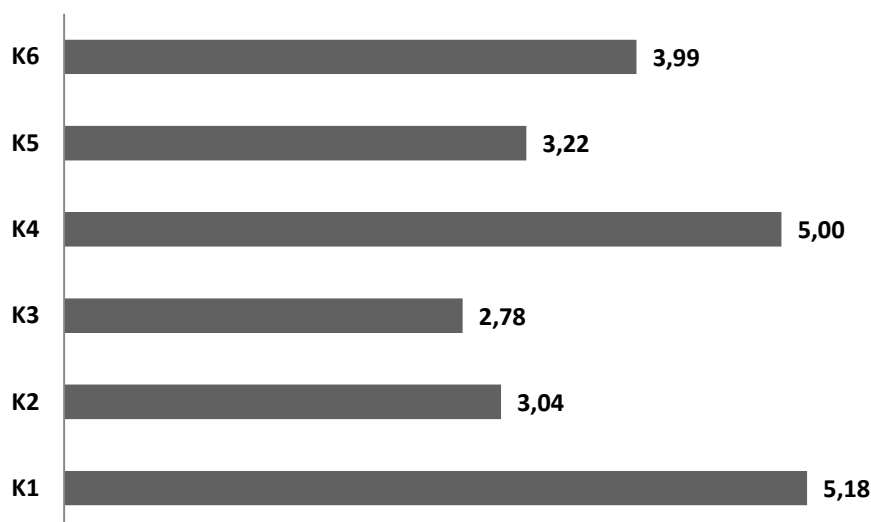
**Rys. 15.2 Zalety korzystania z usług e-urzędu**

Źródło: Badania własne

Ważną zaletą jest również możliwość załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu (5,64) – kwestia bardzo istotna dla osób niepełnosprawnych, które nieraz mają trudności z poruszaniem się i dla których wychodzenie z domu sprawia kłopot. Również wysoko oceniono możliwość szybkiego załatwienia sprawy (5,57). Warto w tym miejscu zauważyć, że szybkość załatwienia sprawy jest jednym z głównych mankamentów badanego urzędu, problem powinien zostać niezwłocznie poprawiony, gdyż przez to nie wykorzystuje się w pełni jednej z głównych zalet e-administracji.

Na rys. 15.3 przedstawiono narzędzia, jakie osoby niepełnosprawne wykorzystują do komunikacji z e-urzędem. Z badań wynika, że system e-administracji jest wykorzystywany stosunkowo często (ocena 3,99), niemniej ciągle znacznie rzadziej niż osobista wizyta w urzędzie (5,18) lub też telefon (5). Na uwagę zasługuje również rzadkie wykorzystanie poczty elektronicznej (3,22), która jest wygodnym narzędziem komunikacji. Może być to spowodowane złymi doświadczeniami osób niepełnosprawnych w tym zakresie – szybkość odpowiadania na e-maile była jednym ze

słabiej ocenianych czynników funkcjonowania e-administracji w badanym urzędzie.



**Rys. 15.3 Narzędzia wykorzystywane do komunikacji z e-urzędem**

Źródło: Badania własne

W dalszej części badań postanowiono dokonać analizy 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 tabeli 15.2 (na poziomie istotności statystycznej  $\alpha = 0,05$ ).

**Tabela 15.2 Korelacje Speramana między zadowoleniem klienta z usług e-administracji a zaletami z jej korzystania**

	Zu1	Zu2	Zu3	Zu4	Zu5	Zu6	Zu7	Zu8
<b>Z1</b>	0,07	0,02	-0,01	0,10	0,09	0,02	0,06	0,04
<b>Z2</b>	0,14	0,04	0,05	0,15	0,21	0,09	0,12	0,07
<b>Z3</b>	0,16	0,10	0,11	<b>0,26</b>	<b>0,36</b>	0,20	0,20	0,11
<b>Z4</b>	0,19	0,09	0,04	0,19	0,18	0,12	0,12	0,09
<b>Z5</b>	0,09	0,03	0,06	0,19	0,24	0,12	0,12	0,09
<b>Z6</b>	0,14	0,03	0,06	0,17	0,21	0,10	0,11	0,08
<b>Z7</b>	0,09	-0,01	-0,02	0,11	0,11	0,03	0,05	-0,01
<b>Z8</b>	0,09	-0,03	-0,05	0,10	0,17	0,00	0,04	0,02
<b>Z9</b>	0,06	0,04	<b>0,25</b>	0,17	<b>0,32</b>	0,11	0,08	0,04
<b>Z10</b>	0,14	0,03	0,04	0,09	0,10	0,10	0,11	0,04
<b>Z11</b>	0,07	0,00	-0,05	0,08	0,03	0,05	0,08	0,02
<b>Z12</b>	0,10	-0,03	-0,05	0,09	0,10	0,03	0,10	0,04
<b>Z13</b>	0,07	0,00	-0,03	0,13	0,09	0,08	0,10	0,04
<b>Z14</b>	0,06	-0,02	0,01	0,09	0,16	0,06	0,07	0,04
<b>Z15</b>	0,18	0,09	-0,05	0,20	0,13	0,18	0,18	0,11
<b>Z16</b>	0,13	0,06	-0,09	0,13	0,12	0,14	0,16	0,08
<b>Z17</b>	0,17	0,15	0,17	<b>0,21</b>	<b>0,24</b>	0,17	0,12	0,10
<b>Z18</b>	0,15	0,18	<b>0,26</b>	<b>0,22</b>	<b>0,23</b>	<b>0,23</b>	0,14	0,13

Źródło: Badania własne

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 bytomskim urzędzie miejskim. Jest to zrozumiałe, osoby te z pewnością rzadko korzystają z usług innych urzędów miejskim, tak więc, jeśli urząd z którego korzystają funkcjonuje dobrze w zakresie e-administracji, samo zjawisko postrzegane jest przez nich pozytywnie. Odwrotnie, w przypadku, gdy osoby niepełnosprawne spotykają się z problemami w zakresie funkcjonowania e-administracji, gorzej również oceniają jej zalety.

Na przykład osoby zadowolone z bezpieczeństwa usług świadczonych przez urząd częściej wymieniają bezpieczeństwo jako zaletę e-administracji, podobnie jeśli ktoś nie miał problemów z zalogowaniem się na stronie, również wyżej ocenia bezpieczeństwo funkcjonowania e-urzędu. Działanie strony pod różnymi przeglądarkami, jest również pozytywnie skorelowane z szeregiem zmiennych dotyczących funkcjonowania e-urzędu.

Badając korelacje pomiędzy zadowoleniem klienta niepełnosprawnego z e-administracji a stosowanymi narzędziami komunikacji (tabela 15.3 – 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 zwłaszcza zwrócić uwagę na zmienną K6 – wykorzystanie systemu e-administracji. Im częściej dana osoba niepełnosprawna korzysta z e-administracji, tym lepiej ją ocenia. Zjawisko występuje dla wszystkich badanych zmiennych dotyczących funkcjonowania e-administracji w Urzędzie Miejskim w Bytomiu.

Jest to bardzo pozytywne i świadczy, że faktycznie e-urząd funkcjonuje poprawnie, problem jest głównie w zakresie nauczenia się, przez klienta jego wykorzystania. Gdy już ktoś przekona się do zastosowania e-administracji, nauczy się obsługi systemu i zacznie z niej korzystać, zaczyna pozytywnie oceniać jej funkcjonowanie.

**Tabela 15.3 Korelacje Speramana między zadowoleniem klienta z usług e-administracji a częstotliwością korzystania z poszczególnych narzędzi komunikacji z urzędem**

	K1	K2	K3	K4	K5	K6
Z1	0,47	0,42	0,43	0,45	0,26	0,62
Z2	0,42	0,36	0,33	0,40	0,17	0,63
Z3	0,34	0,30	0,27	0,27	0,14	0,48
Z4	0,41	0,29	0,28	0,39	0,12	0,50
Z5	0,41	0,39	0,37	0,36	0,18	0,58
Z6	0,37	0,37	0,34	0,46	0,25	0,60
Z7	0,36	0,39	0,37	0,45	0,26	0,58
Z8	0,40	0,45	0,45	0,35	0,23	0,70
Z9	0,22	0,34	0,31	0,29	0,11	0,63
Z10	0,45	0,39	0,39	0,48	0,27	0,50
Z11	0,48	0,38	0,41	0,43	0,25	0,55
Z12	0,46	0,44	0,42	0,42	0,25	0,60
Z13	0,48	0,42	0,38	0,45	0,20	0,54
Z14	0,43	0,38	0,38	0,38	0,15	0,65
Z15	0,42	0,33	0,31	0,38	0,17	0,47
Z16	0,37	0,32	0,34	0,34	0,15	0,56
Z17	0,23	0,16	0,16	0,23	0,04	0,56
Z18	0,23	0,11	0,14	0,22	0,06	0,44

Źródło: Badania własne



## PODSUMOWANIE

Z badań wynika, że najważniejsze problemy funkcjonowania badanego Urzędu Miejskiego w Bytomiu w zakresie e-administracji dotyczą systemu monitorowania spraw klienta na platformie e-administracji i szybkości realizacji usług. Problem jest istotny, zwłaszcza, że szybkość funkcjonowania jest wymieniana, jako jedna z głównych zalet e-administracji. Z perspektywy osoby niepełnosprawnej bardzo ważną zaletą e-administracji jest możliwość załatwienia spraw bez wychodzenia z domu, bez kolejek.

Analiza danych zgromadzonych podczas badań sugeruje ponadto, że najważniejszym problemem w zakresie korzystania z e-administracji przez osoby niepełnosprawne jest przekonanie ich do tego, że może być to wygodne i nauczenie obsługi systemu. W momencie, gdy dana osoba zaczyna często korzystać z e-urzędu niejako automatycznie pozytywnie ocenia jego funkcjonowanie. Zaobserwowano również istnienie zjawiska sprzężenia zwrotnego pomiędzy zadowoleniem klienta z funkcjonowania e-administracji a postrzeganiem zalet korzystania z e-urzędu. Im bardziej ktoś jest zadowolony z funkcjonowania systemu e-administracji tym bardziej podkreśla jej zalety dla osoby niepełnosprawnej.

## LITERATURA

1. K. Brodnicki, K. Kubiszewska, E. Tymoszuć. „E-administracja w ujęciu jakościowym i finansowym”. *Zarządzanie i finanse Journal of Management and finance*, 3/3 2012.
2. A.I. Brzezińska, R. Kaczan, K. Smoczyńska. (red) *Diagnoza potrzeb i modele pomocy dla osób z ograniczeniami sprawności*. Wydawnictwo Naukowe Scholar Warszawa 2010.
3. M. Garbat. „Społeczne i ekonomiczne modele niepełnosprawności”. *Kwartalnik Niepełnosprawność i Rehabilitacja*, nr1/2013.
4. R.A. Kane. „Quality of life”. In: L. Breslow (Ed) *Encyclopaedia of Public Health*. Vol 3. New York: Macmillan Reference USA. 2002.
5. B. Kasprzyk. „Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli”. *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Społeczeństwo informacyjne - regionalne aspekty rozwoju*, 2011. Zeszyt Nr 23, Wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2011.

## OCENA FUNKCJONOWANIA e-ADMINISTRACJI W BYTOMIU Z PUNKTU WIDZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

**Streszczenie:** W artykule dokonano oceny funkcjonowania e-administracji w urzędzie miejskim w Bytomiu. Badania zostały przeprowadzone wśród osób niepełnosprawnych z różnym stopniem niepełnosprawności. Wynik analizy pozwoliły na sformułowanie następujących problemów jakie występują w ocenie osób niepełnosprawnych w funkcjonowaniu e-administracji: dotyczą systemu monitorowania spraw klienta na platformie e-administracji i szybkości realizacji usług. Problem jest istotny, zwłaszcza, że szybkość funkcjonowania jest wymieniana, jako jedna z głównych zalet e-administracji. Z perspektywy osoby niepełnosprawnej bardzo ważną zaletą e-administracji jest możliwość załatwienia spraw bez wychodzenia z domu, bez kolejek.

**Słowa kluczowe:** niepełnosprawność, jakość usług, administracja publiczna, e-usługi, e-administracja

## EVALUATION OF THE FUNCTIONING OF e-GOVERNMENT IN BYTOM FROM THE VIEWPOINT OF HANDICAPPED

**Abstract:** This paper presents a performance evaluation of e-government at the town hall in Bytom. The study was conducted among people with disabilities of varying degrees of disability. Result analysis allowed us to formulate the following problems that occur in the evaluation of persons with disabilities in the functioning of e-government: they concern matters customer monitoring system on the platform of e-government and speed of service delivery. The problem is significant, especially since the speed of the operation is cited as one of the main advantages of e-government. From the perspective of a disabled person a very important advantage of e-government is the possibility of resolving the case without leaving home, no queues.

**Key words:** disability, quality of services, public administration, e-services, e-government

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

Data przesłania artykułu do Redakcji: 19.03.2015  
Data akceptacji artykułu przez Redakcję: 18.05.2015