

# Agnieszka Tomaszewicz

---

## Poziom jakości obsługi klientów w zakresie e-administracji

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 68, 283-290

---

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

AGNIESZKA TOMASZEWICZ

Uniwersytet Szczeciński

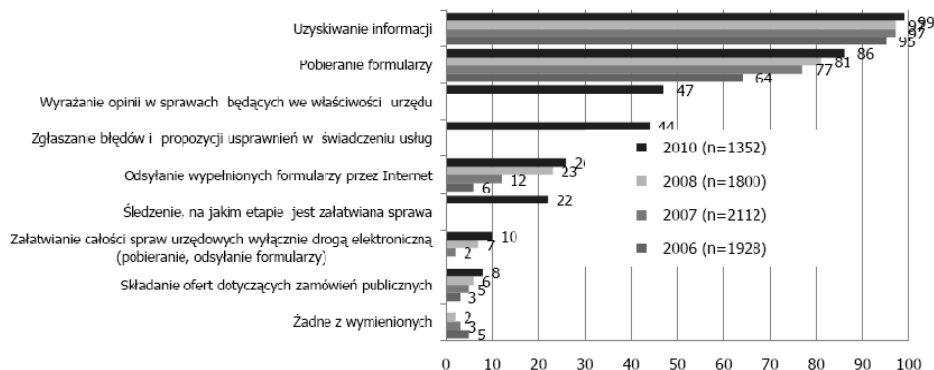
## POZIOM JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW W ZAKRESIE E-ADMINISTRACJI

### Wprowadzenie

Instytucje publiczne są kluczowymi jednostkami mającymi wpływ na kształt i funkcjonowanie społeczności lokalnych. Jedną z funkcji instytucji publicznych jest świadczenie usług publicznych, w tym wraz z rozwojem technologii informacyjno--komunikacyjnych (ICT) także e-usług. W ciągu ostatnich pięciu lat zainteresowanie większości urzędów świadczeniem usług publicznych drogą *on-line* stale wzrasta. Z formalności załatwianych w urzędach przez Internet w 2008 roku korzystała jedna czwarta obywateli w wieku od 16 do 74 lat. W tym samym okresie zainteresowanie usługami e-administracji wśród polskich firm wynosiło 68%, co było wielkością równą średniej Unii Europejskiej<sup>1</sup>. Poszerza się również gama funkcjonalności serwisów internetowych urzędów, z których interesant może skorzystać za pośrednictwem serwisów internetowych. Ich podstawowy wykaz przedstawiono na rysunku 1. Widać na nim stopień wykorzystania możliwości oferowanych na internetowych stronach własnych urzędów. Pozytywny kierunek zmian zaobserwować można w szczególności na przykładzie działań związanych z pobieraniem formularzy. Wykorzystywanie tej funkcji wzrosło o ponad 20% w ciągu 4 lat (od roku 2006 do 2010).

---

<sup>1</sup> *Spoleczeństwo informacyjne w liczbach 2009*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Departament Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2009, s. 37.



Rys. 1. Funkcjonalności dostępne na własnych stronach internetowych urzędów

Źródło: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.* Raport generalny z badań ilościowych dla MSWiA, październik 2010, s. 111.

W ostatnim czasie serwisy w większej mierze udostępniają możliwości tzw. Web 2.0<sup>2</sup>. Zmianie uległy wartości związane z możliwością wyrażania opinii w sprawach będących we władaniu urzędu oraz zgłaszanie błędów i propozycji usprawnień w świadczeniu usług. Co istotne, szczególnie z punktu pomiaru jakości świadczenia usług, o jedną czwartą wzrosła również możliwość śledzenia etapu załatwianej w urzędzie sprawy. Cały czas jednak, biorąc pod uwagę kompleksowe załatwienie spraw, działalność polskich urzędów pozostawia wiele do życzenia. Tylko 10% z nich jest w stanie wybraną usługę świadczyć całościowo<sup>3</sup>.

## 1. Czynniki wpływające na jakość obsługi klientów w zakresie e-administracji

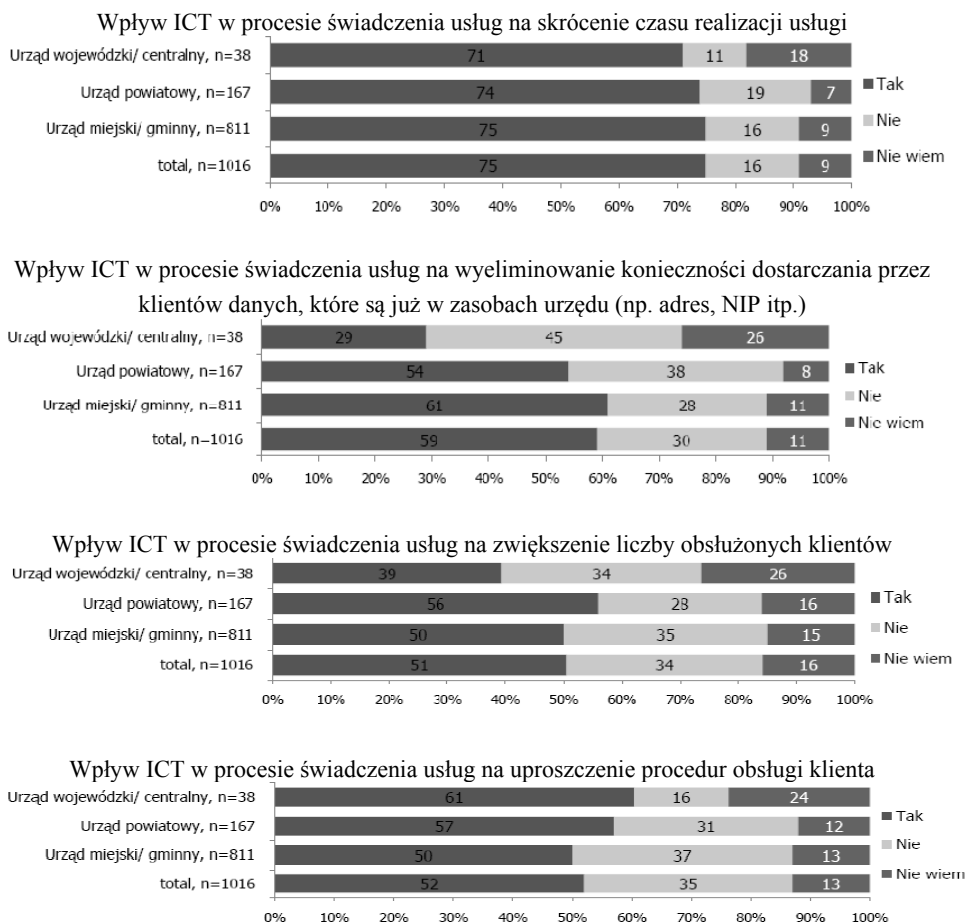
Do fundamentalnych zadań podstawowych jednostek administracji publicznej według powszechnie przyjętego standardu zalicza się zaspokajanie potrzeb obywateli<sup>4</sup>, a poprawa jakości obsługi społeczności lokalnej jest w zasadzie dla większości

<sup>2</sup> Web 2.0 można zdefiniować jako filozofię tworzenia serwisów internetowych wykorzystujących użytkowników (internautów) jako współtwórców zawartości witryny. Opiera się ona na aspekcie wirtualnej wspólnoty skupionej wokół strony WWW, gdzie treść jest zdeterminowana potrzebami artykułowymi przez członków grupy. T. Dryl: *Serwisy społecznościowe Web 2.0 jako element budowania interakcji przedsiębiorstwa z klientami*, <http://wzr.pl>, 2009.

<sup>3</sup> *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów...*, op. cit., s. 111, por. *Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2009...*, op. cit., s. 37.

<sup>4</sup> Zob. B. Dolnicki: *Samorząd terytorialny*, Wolters Kluwer Business, Warszawa 2009, s. 279; Z. Leoński, *Samorząd terytorialny w RP*, wyd. 5, C.H. Beck, Warszawa 2006.

jednostek administracji publicznej zasadniczym punktem strategii lub planu rozwoju danej miejscowości.



Rys. 2. Wpływ ICT w procesie świadczenia usług (w ciągu ostatnich 3 lat)

Źródło: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów...*, op. cit., s. 65–67.

Jakość obsługi klientów jednostek administracji publicznej w czasach powszechnego wzrostu rozwoju technologii informacyjnych i komunikacyjnych zależy więc będzie w dużej mierze od właściwego ich wykorzystania, co wpłynie równocześnie na oczekiwania społeczności lokalnych co do dostępności i jakości świadczonych przez administrację publiczną usług oraz sposobu oceny realnych potrzeb obywateli względem e-usług.

Analizując przytoczone dane, należy stwierdzić, że praktycznie w większości przypadków wykorzystanie w procesie świadczenia usług technologii informacyjnych i komunikacyjnych pozytywnie wpływa na poziom obsługi klientów przez urzędy. Przede wszystkim zauważalne jest skrócenie czasu realizacji obsługi interesanta. Ponad połowa z poddanych badaniu urzędów zauważyła w swojej działalności pozytywny wpływ używania ICT na wyeliminowanie konieczności dostarczania przez klientów danych, które są już w zasobach urzędu, zwiększenie liczby obsługiwanych klientów oraz uproszczenie procedur ich obsługi. W trzech czwartych natomiast stwierdzono skrócenie czasu realizacji obsługi petentów. Urzędnicy z 48% urzędów odnotowali także wzrost liczby usług świadczonych drogą elektroniczną<sup>5</sup>. Zastanawiająca może być także stosunkowo duża niewiedza o problemie w urzędach najwyższego rzędu, które zazwyczaj w około 20% udzielały odpowiedzi „nie wiem”. Elementem, który często decyduje o stosowaniu pewnych rozwiązań w urzędach, są koszty, w przypadku większości urzędów (w 51%) ICT, niestety, nie przyczyniły się do obniżenia kosztów obsługi klienta albo wpływ ten pozostaje nierozpoznany (24%)<sup>6</sup>.

Dokonując rozważań w dziedzinie jakości świadczenia usług publicznych drogą *on-line*, najczęściej przywołuje się następujące aspekty jakościowe, których zastosowanie pozytywnie wpływa na jakość obsługi<sup>7</sup>:

- wielość kanałów komunikacji – co oznacza, że obok tradycyjnych kanałów komunikacji służących do realizacji usług publicznych pojawiły się także i nowe, bardziej nowoczesne rozwiązania. Jednak rzadko wykorzystuje się korzyści płynące z łączenia ze sobą kilku kanałów komunikacji<sup>8</sup>;
- wsparcie i pomoc – określa, czy e-usługi są uzupełniane lub wspierane przez towarzyszące im rozwiązania zapewniające pomoc w korzystaniu z tych usług. Działania takie najczęściej przybierają formę np. pomocy *on-line* lub utworzenia infolinii dla obywateli;
- proaktywność – której podejście cechuje się wyprzedzeniem przez instytucje użyteczności publicznej aktywności obywateli i polega np. na wysłaniu zawiadomienia o zbliżającym się terminie upływu przekazania dokumentacji<sup>9</sup>;

---

<sup>5</sup> Zob. *Wpływ informatyzacji na usprawnienie...*, *op. cit.*, s. 65–70.

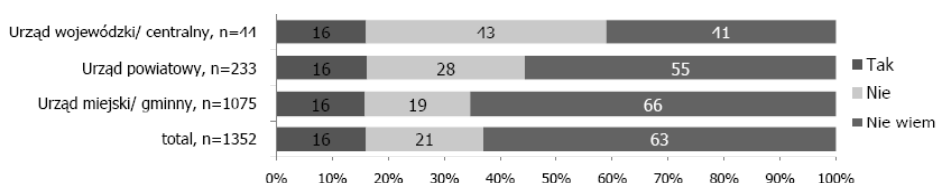
<sup>6</sup> *Wpływ informatyzacji na usprawnienie...*, *op. cit.*, s. 71.

<sup>7</sup> *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne*, Akademia e-Rozwoju Regionalnego. Materiały szkoleniowe projektu SIRMA-2-1-07, Warszawa–Tarnów 2007, s. 37–38.

<sup>8</sup> Za przykład podaje się tutaj m.in. otrzymywanie wstępnych obliczeń i wypełnień zeznań podatkowych, które obywatel może uzupełnić *on-line* lub potwierdzić ich poprawność telefonicznie lub SMS-em, *ibidem*, s. 37.

<sup>9</sup> Za przykład usługi proaktywnej autorzy opracowania *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny...*, *op. cit.*, podają obsługę podatnika we Francji, gdzie to władze wypełniają

- integracja usług – umożliwiająca łączenie oferowanych przez administrację e-usług, tak aby klient mógł je uzyskać jednocześnie<sup>10</sup>;
- śledzenie – czyli założenie opierające się na rozwiązaniu wprowadzonym przez serwis *Amazon.com*, pozwalające na śledzenie swojej sprawy na każdym etapie jej realizacji. Jednak w administracji publicznej jest to jeszcze cały czas aspekt niedostatecznie rozwinięty, choć w znaczącym stopniu mógłby wpłynąć na poprawę jakości obsługi obywatela;
- dostępność – a konkretniej stopień dostępności do treści świadczonych drogą *on-line* usług dla różnych grup odbiorców oraz ich zgodność z W3C (*The World Wide Web Consortium*)<sup>11</sup>. Problem ten, prezentujący niedostateczność rozwiązań związanych z brakiem stosowania właściwych kryteriów sformułowanych przez konsorcjum W3C na stronach internetowych polskich urzędów, przedstawiono na rysunku 3;
- wielojęzyczność – czyli udostępnianie treści serwisów internetowych jednostek administracji publicznej w innych wersjach językowych. Na tym polu, analizując kraje członkowskie, pozostaje jeszcze wiele niedociągnięć<sup>12</sup>. Odnosząc ten problem do polskich realiów, okazuje się, że zdecydowana większość stron urzędów nie posiada innej wersji językowej i, jak jest to widoczne na rysunku 4, przez ostatnie 4 lata nie zanotowano w tym względzie znaczącej poprawy.



Rys. 3. Poziom spełnienia kryteriów dostępności sformułowanych przez W3C\* przez urzędy posiadające własną stronę internetową

\* Dotyczy wytycznych w formie WCAG 2.0

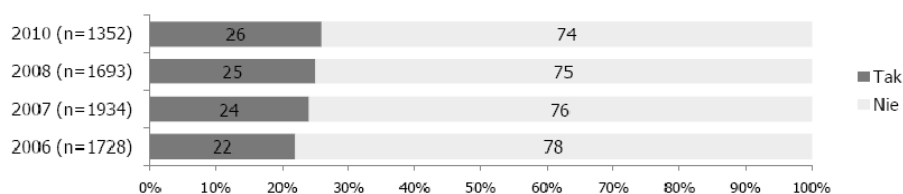
Źródło: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów...*, op. cit., s. 106.

deklarację podatkową i dopiero wtedy wysyłają ją do obywatela celem weryfikacji, podpisania i odesłania do urzędu.

<sup>10</sup> Przykładem integracji usług może być stosowanie formalności związanych z rejestrowaniem nowo sprzedanego samochodu przez dealera, który na życzenie klienta może także załatwić formalności związane z ubezpieczeniem pojazdu, *ibidem*.

<sup>11</sup> *The World Wide Web Consortium* – jest międzynarodowym konsorcjum pracującym nad rozwojem standardów sieci internetowej, zob. <http://www.w3.org/>

<sup>12</sup> Według analizy przeprowadzonej przez autorów raportu inne wersje językowe własnych serwisów internetowych urzędów najczęściej pojawiają się na stronach nowych krajów członkowskich. *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny...*, op.cit., s. 37–38.



Rys. 4. Stopień dostępności innej wersji językowej na stronach internetowych urzędów

Źródło: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów...*, op. cit., s. 104.

Językiem, na który, jeśli już do tego dochodzi, zostaje przetłumaczona internetowa strona własna urzędu, jest w większości, bo aż w 94% język angielski. Drugi w kolejności zanotowano język niemiecki, blisko 70%, oraz rosyjski – na poziomie 18%. Najczęściej dokonywano tłumaczenia stron urzędów wojewódzkich/centralnych (68%), najrzadziej natomiast tłumaczenia pojawiały się na stronach urzędów gminnych, z których blisko trzy czwarte nie posiadało innej niż polska wersji językowej<sup>13</sup>.

Postulowane kierunki zmian mające wpływ na jakość obsługi obywateli przez jednostki administracji publicznej powinny być uzależnione także od poziomu sprawności administracji. Jak podano w *Podręczniku dobrych praktyk regionalnych. E-administracja*, istnieje zbiór elementów odpowiedzialnych za skuteczną administrację z wykorzystaniem Internetu. Do podstawowych z nich, decydujących o kształcie świadczenia e-usług i ich dostępności, zaliczono<sup>14</sup>:

- powiększenie i usprawnienie *front-office*;
- decentralizację usług, treści, wizerunku (tzn. dostosowanie do lokalnych, specyficznych potrzeb), przy jednoczesnym zagwarantowaniu standaryzacji, interoperacyjności, komplementarności i wspólnej kontroli tam, gdzie jest to pożądane i wykonalne;
- ustanowienie odpowiednio funkcjonującego łańcucha wartości świadczenia usług z jednolitym biznesplanem;
- zintegrowanie usług (elektronicznych i pozaelektronicznych);
- łatwość do wykorzystania i oferowania obywatelom wartości dodanej wynikającej ze świadczenia e-usług.

Jak można przeczytać w *Podręczniku...*, skuteczność działań administracyjnych *ma swoje źródło w procesie integracji i może koncentrować się wokół dialogu społecznego oraz zwiększenia wartości publicznej wraz z angażowaniem w usługi*

<sup>13</sup> Szerzej: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania...*, op. cit., s. 104–105.

<sup>14</sup> *Podręcznik dobrych praktyk regionalnych e-administracja*, wyd. pol., Projekt SIRMA współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Tamów 2007, s. 29–30.

publiczne<sup>15</sup>. Czynniki decydujące o skuteczności e-administracji obejmują m.in. uproszczenie procedur wpływające na zmniejszenie obciążenia administracyjnego, reorganizację *front-office*, przejrzystość, wiarygodność i reagowanie na potrzeby klientów oraz podejście wielokanałowe<sup>16</sup>. Ostatnie w wyróżnionych było przywoływane wcześniej jako element pomocny w budowaniu jakości obsługi przez jednostki administracji publicznej.

## Podsumowanie

Powszechny wzrost zastosowania technologii informacyjnych i komunikacyjnych, to kolejna z determinant wspomagających funkcjonowanie administracji publicznej, przekładających się zazwyczaj na poprawę obsługi obywatela. Analizując przedstawione dane, należy zwrócić uwagę, iż wprowadzenie świadczenia usług publicznych *on-line* przyczyniło się do wzrostu zadowolenia z obsługi interesantów, wpłynęło na skrócenie czasu, w którym usługa była realizowana, zaobserwowano uproszczenie procedur obsługi oraz odnotowano zwiększenie liczby obsłużonych przez urząd klientów w ciągu ostatnich 3 lat. Zatem stwierdzić można, że współczesny rozwój e-administracji dzięki wprowadzaniu nowego sposobu świadczenia usług publicznych wpływać będzie na usprawnienie kontaktów urząd–obywatel, a stosowanie ICT w świadczeniu usług publicznych przyczynia się do wzrostu jakości życia obywateli.

## Literatura

1. *Diagnoza barier technologiczno-prawnych w zakresie informatyzacji lokalnej i regionalnej administracji samorządowej i ich wpływ na zdolność wykonywania zadań publicznych oraz rekomendacje rozwiązań prawnych*, Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa 2008.
2. Dolnicki B.: *Samorząd terytorialny*, Wolters Kluwer Business, Warszawa 2009.
3. <http://www.w3.org/>
4. Leoński Z., *Samorząd terytorialny w RP*, wyd. 5, C.H. Beck, Warszawa 2006.
5. *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne*, Akademia e-Rozwoju Regionalnego, materiały szkoleniowe projektu SIRMA-2-1-07, Warszawa–Tarnów 2007.

---

<sup>15</sup> *Ibidem*, s. 29.

<sup>16</sup> *Ibidem*.



6. *Podręcznik dobrych praktyk regionalnych e-administracja*, wyd. pol., Projekt SIRMA współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Tarnów 2007.
7. *Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2009*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Departament Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2009.
8. *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.* Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010.

## QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN E-GOVERNMENT

### Summary

The article raises issues of impact of information and communication technology on the quality of customer service offered by public administration offices. It was noted that the introduction of public on-line services contributes, amongst other, to an increased satisfaction with the services and reduces the time of providing the services. In consequence the quality of customer service is improved.

*Translated by Agnieszka Tomaszewicz*