

Agnieszka Ginter, Halina Kaluża

Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach

UWARUNKOWANIA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI NA PRZYKŁADZIE OCENY WITRYN INTERNETOWYCH JAKO SPRAWNYCH ROZWIĄZAŃ ORGANIZACYJNYCH W BADANYCH INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH

*DETERMINANTS OF ENTERPRENEURSHIP ON THE BASIS
OF THE ASSESSMENT OF THE INTERNET WEB-PAGES AS EFFICIENT
ORGANIZATIONAL SOLUTIONS IN ANALYSED PUBLIC INSTITUTIONS*

Słowa kluczowe: oferta informacyjna, witryna internetowa, instytucja publiczna

Key words: information offer, Internet page, public institution

Abstrakt. Przedstawiono wyniki oceny witryn internetowych różnych kategorii instytucji publicznych na podstawie badań z 2012 r. Jednym z zadań instytucji publicznych jest zapewnienie dostępu do informacji przydatnych z punktu widzenia praktyki gospodarczej. Do głównych ich zadań w tym zakresie można zaliczyć m.in. gromadzenie, udostępnianie oraz przetwarzanie informacji w celu zapewnienia podaży informacji o pożądanym parametrach. Szczególnie ważny jest łatwy i szybki dostęp do informacji, oszczędność czasu oraz przejrzystość w załatwianiu spraw. Uniwersalne oczekiwania w zakresie rozwiązań organizacyjnych w sferze pozyskiwania informacji nie bez znaczenia są dla przedsiębiorców. Najbardziej usystematyzowaną, spójną, kompleksową ofertę informacyjną potrzebną dla przedsiębiorców oferowały urzędy centralne, a następnie instytucje rządowe.

Wstęp

Przedsiębiorczość jest motorem innowacji w przedsiębiorstwach i rozwoju gospodarczego. Zależy ona m.in. od kultury biznesowej danego społeczeństwa, instytucji otoczenia biznesu i władz publicznych. Czynniki warunkujące rozwój przedsiębiorczości jest więcej, ale warto zastanowić się nad dostępem do witryn instytucji otoczenia biznesu, zwłaszcza w przedsięwzięciach innowacyjnych [Filipiak 2008]. Innowacje stanowią czynnik napędzający wzrost gospodarki [Oleksiuk 2011]. Kształtowanie przestrzeni sektora finansowego (instytucji finansowych) przez samorząd terytorialny jawi się jako jedno z jego ważniejszych zadań [Korenik 2008]. Sektor publiczny jest istotnym elementem strukturalnym każdej gospodarki. Włączony w system powiązań, w jakim funkcjonuje współczesne społeczeństwo, odgrywa ważną rolę [Gardocka-Jałowiec 2012]. W systemie czynników innowacyjności organizacji społecznej można wyróżnić m.in. czynniki zadaniowe, które składają się z konkretnych instytucji, grup i osób, z którymi organizacja współpracuje [Szymańska 2012]. Są to konkurenci, dostawcy i organizacje współpracujące, lokalna władza administracyjna i samorządowa, urzędy skarbowe, urzędy pracy, społeczeństwo z jego postawami i oczekiwaniami oraz postęp techniczny. Alternatywą tradycyjnego modelu rozwoju lokalnego jest model nowoczesny, którego istota sprowadza się do prowadzenia lokalnej, proinnowacyjnej polityki, stymulującej konkurencyjność gospodarki lokalnej [Wojarska 2012]. Można przyjąć, że zarządzanie jest procesem oddziaływania organów władzy samorządu terytorialnego na przedmiot zarządzania.

W modelu społeczno-gospodarczym Unii Europejskiej (UE) administracja publiczna pełni ważną rolę. Funkcjonowanie administracji w państwie usprawnia sektor technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych (ICT), co prowadzi do poprawy jakości świadczonych usług publicznych. Połączenie efektywnej implementacji ICT z nowymi zadaniami służb publicznych można uznać za działania należące do *e-Government* – elektronicznego urzędu. Elektroniczny urząd to nowe technologie, które administracja publiczna wykorzystuje aby udostępniać obywatelom dostosowane do ich potrzeb usługi i informacje w sposób znacznie praktyczniejszy w obsłudze. W

konsekwencji wprowadzenia możliwość załatwienia spraw urzędowych w w internecie, usługi i informacje publiczne powinny być dostępne przez 7 dni w tygodniu [Haltow, Kulagowski 2002]. Uniwersalne oczekiwania w zakresie rozwiązań organizacyjnych ważne są dla przedsiębiorców, a szczególnie cenny jest łatwy dostęp do informacji bez względu na porę dnia i miejsce pobytu.

Dobrym przykładem jest podjęta przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) inicjatywa podpisania porozumień o współpracy z urzędami marszałkowskimi w celu spójności systemu przekazywania informacji przedsiębiorcom. Efektem tego ma być wspólne wypracowanie jednolitych mechanizmów współpracy i wymiany informacji. Jest to pierwszy krok na drodze do ujednoczenia działań na szczeblu krajowym i regionalnym z zakresu polityki rozwoju przedsiębiorczości popartej innowacyjnością. Strony internetowe instytucji publicznych powinny być opracowywane zgodnie z zasadami użyteczności.

Celem badań była ocena witryn internetowych jako oferty informacyjnej w instytucjach publicznych o różnym charakterze, do których sięgają różni odbiorcy, w tym również przedsiębiorstwa funkcjonujące na Mazowszu.

Material i metodyka badań

Badania przeprowadzono w październiku i listopadzie 2012 r., a punktem wyjścia był sondaż diagnostyczny wśród 145 przedsiębiorców, którzy następnie wypełniali ankiety elektroniczne, utworzone na cele projektu pt. *Rola instytucji w tworzeniu zintegrowanych ofert informacyjnych dla przedsiębiorstw*. Należy zaznaczyć, że formularz oceny był modyfikowany, aby dostosować kryteria do specyfiki ocenianych instytucji. Maksymalna liczba punktów, które mogły zdobyć dane instytucje była zróżnicowana.

Tabela 1. Liczba badanych instytucji oraz maksymalna liczba punktów, którą mogła zdobyć dana instytucja
Table 1. Number of investigated institutions and max points number; which can accumulate each institution

Badane instytucje/ <i>Investigated institutions</i>	Liczba instytucji/ <i>Number of institutions</i>	Maksymalna liczba punktów/ <i>Max. points number</i>
Urzędy centralne/ <i>Central offices</i>	9	338
Agencje i instytucje rządowe/ <i>Government agencies</i>	9	388
Ambasady/ <i>Embassy</i>	13	283
Jednostki samorządu terytorialnego/ <i>Local government units</i>	94	408
Urzędy pracy/ <i>Labour offices</i>	40	320
Fundacje i inne instytucje publiczne/ <i>Foundations and other public</i>	19	308
Inkubatory i parki technologiczne/ <i>Incubators and technology parks</i>	4	295
Inne instytucje (klastry)/ <i>Other institutions (clusters)</i>	3	335
Razem/ <i>Total</i>	191	-

Źródło: opracowanie własne
Source: own study

Charakter instytucji, które objęto badaniami był różny, dotyczył kilku kategorii z ich specyficznymi zadaniami, skalą działania czy przeznaczeniem. Najbardziej liczną grupę instytucji prezentowały jednostki samorządu terytorialnego (tab. 1). W drugim etapie badań (pogłębionym) dokonano oceny najlepszych witryn internetowych 20 instytucji o różnym charakterze.

Charakter instytucji, które objęto badaniami był różny, dotyczył kilku kategorii z ich specyficznymi zadaniami, skalą działania czy przeznaczeniem. Najbardziej liczną grupę instytucji prezentowały jednostki samorządu terytorialnego (tab. 1). W drugim etapie badań (pogłębionym) dokonano oceny najlepszych witryn internetowych 20 instytucji o różnym charakterze.

Wyniki badań

Najlepiej w badaniu wypadły urzędy centralne, a następnie agencje i instytucje rządowe. Wśród badanych urzędów centralnych, które maksymalnie mogły zdobyć 338 pkt, najwięcej punktów zdobyło Ministerstwo Rozwoju Regionalnego (MRR) (55% liczby zdobytych pkt). Na tle agencji i instytucji rządowych, których maksymalna liczba mogła wynieść 388 pkt, na uwagę zasługiwała Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A. (PAIIIZ), która uzyskała 218 pkt (56% liczby zdobytych pkt). Wśród badanych ambasad, według opinii przedsiębiorców, na uwagę zasługiwała Ambasada Niemiecka, która uzyskała 88 pkt (31% liczby zdobytych pkt). Wśród państwowych

urzędów pracy (UP), z których każdy mógł zdobyć 320 pkt, najlepiej zaprezentował się UP w Pułtusku, zdobywając 147 pkt. Fundacja Wspomagania Wsi (FWW), reprezentująca grupę badanych fundacji, zdobyła najwięcej, 71 pkt z możliwych 308 (23% liczby zdobytych pkt). Wśród instytucji z udziałem stowarzyszeń gospodarczych (SG) najlepiej oceniona została Krajowa Izba Gospodarcza (KIG), która na 335 pkt zdobyła ich 115. Na tle badanych inkubatorów i parków najwyżej oceniony został Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości (AIP) SGGW. Liczba punktów opisująca jego ocenę oferty informacyjnej wyniosła 65. Wśród innych instytucji objętych badaniami najlepszą notę uzyskał Mazowiecki Klaster Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych (MKTiIK), uzyskał on 67 pkt.

Strony internetowe instytucji publicznych powinny być opracowywane zgodnie z zasadami użyteczności. Dobrym rozwiązaniem mógłby być mechanizm skutecznego zasięgnięcia opinii użytkowników o danym serwisie i uwzględnianie tych opinii we wdrażaniu i aktualizowaniu zmian.

Następnie dokonano oceny najlepszych witryn internetowych 20 instytucji o różnym charakterze. Były to: MRR, PAIiZ, Ambasada Niemiecka w Warszawie, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego (UMWM), Starostwo Powiatowe w Legionowie, Starostwo Powiatowe w Piasecznie, Urząd Miasta w Płocku, strony dzielnic m.st. Warszawy: Bemowo, Mokotów, Targówek, Żoliborz, Wojewódzki Urząd Pracy (WUP) w Warszawie, Powiatowy Urząd Pracy (PUP) w Pułtusku, PUP w Siedlcach, Mazowieckie Obserwatorium Rynku Pracy (MORP), FWW, AIP, AIP SGGW, KIG, MKTiIK.

Na pytanie dotyczące wiarygodności informacji prezentowanych na witrynach ww. instytucji wszyscy przedsiębiorcy udzielili twierdzącej odpowiedzi. W przypadku pytania o ewentualne błędy w informacjach również w 100 % stwierdzono poprawność zamieszczanych informacji. Z powyższych odpowiedzi wynikało, że warto korzystać z witryn badanych jednostek ze względu na ich wiarygodność oraz poprawność informacji.

W badaniach dotyczących stopnia szczegółowości informacji (czy zamieszczane informacje są zbyt ogólne lub zbyt szczegółowe) na witrynie powiatu legionowskiego zdaniem respondentów było zbyt dużo informacji prezentowanych na stronie głównej, co powodowało brak jej czytelności. Według ich opinii należałoby stworzyć bardziej hierarchiczną strukturę serwisu. W przypadku witryny w WUP w Warszawie stwierdzono, że było zbyt wiele informacji, zbyt szczegółowo podawanych, brakowało uporządkowania treści, a ponadto nie było np. spisu treści załączek. W MKTiIK zawarte informacje były często niezrozumiałe dla odbiorców, gdyż ich opisy sporządzono specjalistycznym językiem. Stopień szczegółowości informacji był zadowalający w: MRR, PAIiZ, Ambasadzie Niemieckiej, Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego (UMWM), w Starostwie Powiatowym w Piasecznie, w UM w Płocku oraz w dzielnicach Warszawy: Bemowo i Targówek, w PUP w Pułtusku i Siedlcach, w MORP, FWW, AIP, AIP SGGW oraz w MKTiIK.

W przypadku aktualności informacji (kryterium aktualizowane w ciągu ostatnich 5 dni) stwierdzono, że Ambasada Niemiecka, UMWM, dzielnica Żoliborz, WUP w Warszawie, AIP, AIP SGGW nie aktualizowały informacji na swoich stronach. MRR, PAIiZ, starostwo powiatowe w Legionowie, Starostwo Powiatowe w Piasecznie, UM w Płocku, Dzielnica Bemowo, Mokotów, Targówek, WUP w Warszawie, UP w Pułtusku oraz PUP w Siedlcach, MORP, FWW, KIG oraz MKT miały aktualne informacje, godne polecenia. Przystępnością informacji cechowały się witryny instytucji MRR, PAIiZ S.A. Ambasada Niemiecka, UMWM, powiat legionowski, piaseczyński, płocki, dzielnice Bemowo, Mokotów, Targówek, Pułtusi Urząd Pracy, PUP w Siedlcach, MORP, FWW, AIP, AIP SGGW, KIG i MKT.

Datowane informacje miały witryny MRR, UMWM, powiat legionowski, dzielnica Mokotów, Targówek, Żoliborz, Siedlecki Urząd Pracy, AIP SGGW, były godne polecenia. Na podstawie badań stwierdzono, że w pozostałych 12 przypadkach instytucji objętych badaniem informacje nie były datowane na witrynie.

Zdaniem respondentów na witrynach dwóch instytucji – Legionowskie Starostwo Powiatowe oraz KIG – znajdowały się informacje lub elementy zbędne. W pozostałych przypadkach analizowanych instytucji nie zanotowano takiego problemu. W przypadku zmian na danej stronie, którą oceniali respondenci, odnotowano wiele uwag. Dla MRR sugerowano, że należy dodać godziny urzędowania jednostki, informacje dla przedsiębiorców powinny być skoncentrowane dla województwa mazowieckiego (były dla kraju), brakowało ankiet elektronicznych badających

poziom satysfakcji przedsiębiorcy z uzyskiwanych informacji za pośrednictwem witryny www. Ponadto zdaniem respondentów wskazana była aktualizacja wersji anglojęzycznej serwisu, należałoby rozbudować serwis o nowe wersje językowe. Respondenci stwierdzili brak danych nt rozwoju technologicznego.

Według opinii respondentów PAIiZ powinna uzupełnić wersję mobilną serwisu oraz informacje o szkolnictwie zawodowym. Zdaniem respondentów było zbyt mało informacji nt możliwości wsparcia przedsiębiorczości kobiet w woj. mazowieckim. Stwierdzono niedobory informacyjne nt. wsparcia szkoleń i innych form edukacji. Brakowało również informacji źródłach finansowania niezwiązanych ze środkami z UE, np. kredyty, leasing itp.

Ambasada Niemiecka miała tylko wersję językową niemiecką, powinna zawierać przynajmniej jeszcze jedną wersję, angielską. Respondenci zasugerowali wprowadzenie wyboru pomiędzy istniejącą wersją mobilną a standardową. Ponadto, brakowało wielu baz przepisów prawnych.

W odniesieniu do strony UMWM według respondentów powinien być rozbudowany portal z wersją dla urządzeń mobilnych. Na podstronach serwisu wykryto złośliwe oprogramowanie (wirusy) i sugerowano przeskanowanie całego serwera specjalnym oprogramowaniem antywirusowym.

Na podstawie badań stwierdzono, że witryna powiatu legionowskiego wymagała gruntownej przebudowy, zarówno od strony graficznej, jak i *webusability*. Analizy wykazały, że niedociągnięcia występują również na witrynie starostwa piaseczyńskiego. Respondenci uznali, że należy poprawić jakość obsługi interesanta za pośrednictwem poczty elektronicznej, gdyż nie otrzymywali odpowiedzi na zapytania wysyłane pocztą e-mail oraz warto wdrożyć wersję serwisu przystosowaną do przeglądania przez urządzenia mobilne. W UM w Płocku na witrynie internetowej brakowało jedynie wersji mobilnej serwisu. Na stronie internetowej dzielnicy Bemowo baza aktów prawnych była zbyt uboga. Ponadto, wskazano na brak wersji mobilnej dla urządzeń przenośnych, a angielska wersja językowa nie satysfakcjonowała respondentów. Brakowało innych wersji językowych. Witryna dzielnicy Mokokotów wymagała poprawy jakości obsługi interesanta za pośrednictwem poczty elektronicznej. Respondenci nie otrzymywali odpowiedzi na kierowane pytania. Uwaga dotyczyła również braku wersji obcojęzycznej serwisu oraz niedoboru informacji z zakresu prawa. Należało wdrożyć wersję mobilną serwisu. W dzielnicy Targówek brakowało wersji mobilnej, dedykowanej urządzeniom przenośnym. Uznano, że należy rozbudować istniejącą wersję anglojęzyczną i dodać nowe wersje językowe. Na witrynie internetowej dzielnicy Żoliborz brakowało również wersji mobilnej serwisu, nie miał on wersji obcojęzycznej strony, respondenci wskazali na potrzebę rozbudowy działu kontaktu (brakowało mapki dojazdu i godzin urzędowania). WUP w Warszawie miał braki w zakresie Newsletter, który na niektórych przeglądawkach nie wyświetlał się prawidłowo. Zadaniem respondentów potrzebna była nowa wersja graficzna strony. Obecna uznano za nieintuicyjną, przez co trudno było znaleźć interesujące informacje. Strony Urzędu Pracy w Pułtusku oraz PUP w Siedlcach zdaniem respondentów wyróżniły się na tle pozostałych, pomimo że zanotowano pewne niedociągnięcia. Witryna MORP nie miała wersji mobilnej strony, serwis internetowy nie miał wersji językowych. Zdaniem respondentów należało rozbudować bazę aktów prawnych, danych finansowych oraz informacje dla przedsiębiorców. Podstrona z danymi kontaktowymi nie zawierała informacji nt. godzin urzędowania. Na stronie FWW należało rozbudować wersję anglojęzyczną serwisu (wszystkie pozycje menu nie były przetłumaczone, brakowało mapki dojazdu do instytucji oraz jej godzin urzędowania, witryna nie była przystosowana dla osób słabowidzących). Serwis nie miał Newslettera. W przypadku Akademickich Inkubatorów Przedsiębiorczości należało rozbudować bazę informacji z zakresu prawa, informacji rynkowych i gospodarczych. Strona wymagała wdrożenia wersji mobilnej serwisu. Dział kontaktu wymagał poprawy, brakowało informacji nt. oddziałów instytucji, mapki dojazdu oraz godzin pracy. Wersja językowa powinna być dopracowana, należało ją przetłumaczyć w całości. Witryna AIP SGGW nie miała wersji mobilnej, jednostka nie miała ani jednej wersji obcojęzycznej, występowały niedobory informacyjne z zakresu gospodarki. W przypadku witryny KIG występowały tylko niedobory informacyjne dla przedsiębiorstw z woj. mazowieckiego. MKTIiK nie prezentował informacji z zakresu prawa, wersji mobilnej, wersji obcojęzycznych. Należało rozbudować dział „Kontakt serwisu”. Ze względu na niebezpieczne oprogramowanie na podstronach nie polecono tylko jednej witryny – UMWM.

Witryny: powiatu legionowskiego, starostwa powiatowego w Piasecznie, dzielnicy Żoliborz, WUP w Warszawie, AIP SGGW uzyskały negatywną ocenę w odniesieniu do układu treści dla użytkownika, jego intuicyjności i nawigacyjności. W przypadku oceny bezpieczeństwa danej witryny, dwie instytucje oceniono negatywnie – starostwo powiatowe w Legionowie oraz WUP w Warszawie. Ponadto, na podstronach WUP w Warszawie stwierdzono wirusa.

Podsumowanie

Rola instytucji publicznych w tworzeniu zintegrowanych ofert informacyjnych dla przedsiębiorców jest bardzo ważna, co wynika z ich podstawowych zadań. W obecnych warunkach technicznych i technologicznych można dostrzec możliwość stworzenia spójnych systemów informacyjnych, które ułatwiłyby tworzenie i gromadzenie informacji potrzebnych dla szerokiego grona odbiorców, w tym dla przedsiębiorców.

Przykładem dobrej praktyki w przekazywaniu informacji przedsiębiorcom są witryny internetowe 5 instytucji, które uzyskały największą liczbę punktów w przeprowadzonej ocenie. Były wśród nich trzy urzędy, których funkcjonowanie, szczególnie w zakresie polityki informacyjnej nie budziło zastrzeżeń. Zaspokajały one określone potrzeby informacji. Grupę urzędów centralnych prezentowało MRR. Wśród jednostek samorządu terytorialnego najlepiej oceniono SP w Płocku, PUP w Siedlcach, UP w Pułtusku oraz dzielnicę Targówek w Warszawie

Literatura

- Gardocka-Jałowicz A. 2012: *Wstęp*, [W:] *Innowacyjne metody i instrumenty zarządzania w organizacjach publicznych*, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok, s. 5.
- Filipiak B. 2008: *Business Angels w finansowaniu rozwoju lokalnej przedsiębiorczości*, [W:] *Zesz. Nauk.*, nr 500, *Ekonomiczne Problemy Usług*, nr 21, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 161.
- Haltow P., Kulagowski S. 2003: *Administracja publiczna w sieci 2002 – czy rzeczywiście bliżej obywatela?* www.egov.pl, 21.02.2013.
- Korenik D. 2008: *Kształtowanie przestrzeni sektora finansowego przez samorząd terytorialny-cele, funkcje, metody*, *Zeszyty Naukowe*, nr 500, *Ekonomiczne Problemy Usług*, nr 21, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 170
- Oleksiuk A. 2011: *Innowacje jako czynnik rozwoju gospodarki światowej w świetle strategii innowacyjności OECD*, [W:] *Optium studia ekonomiczne*, nr 1(49), s. 53
- Szymańska E. 2012: *Uwarunkowania innowacyjności organizacji społecznej*, [W:] *Innowacyjne metody i instrumenty zarządzania w organizacjach publicznych*, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok, s. 35.
- Wojarska M. 2012: *Innowacje w zarządzaniu zadaniami publicznymi samorządu lokalnego na przykładzie gmin Polski Wschodniej*, [W:] *Innowacyjne metody i instrumenty zarządzania w organizacjach publicznych*, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok, s. 39

Summary

One of the tasks of public institutions is to provide useful informations to the point of view of economic practice. To their main duties in this area we can include accumulation, an share and process information in order to ensure a supply of onformation about the desired parameters. Universal expectations in terms of organizational solutions in the sphere of information retrieval, there is very important to the companies. Particulary, important is easy and fast access to information, saving time and transparency in dealing with cases. The article presents the results of the evaluation of websites of different categories of public institutions on the basis of the 2012. The most systematic, coherent and comprehensive information needed for entrepreneurs offered central offices and government agencies.

Adres korespondencji
dr inż. Agnieszka Ginter, dr hab. Halina Kałuża. prof. UP-H
Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach
Wydział Przyrodniczy
ul. Konarskiego 2, 08-110 Siedlce
e-mail: aginter@vp.pl, halina.kaluza@interia.pl