

Streszczenie

Jednym z głównych zagadnień mających wpływ na sprawne funkcjonowanie instytucji publicznych jest zarządzanie informacją, które utożsamione zostało z zarządzaniem dokumentami. Celem dysertacji było ukazanie, w jakim stopniu teleinformatyczne systemy obiegu dokumentów wpływają na sprawność zarządzania informacją w wybranych urzędach miast na prawach powiatu w zależności od wskazanego sposobu obiegu dokumentów. Brakuje jednak narzędzi do mierzenia sprawności zarządzania w organizacjach nie nastawionych na zysk, w tym w urzędach administracji samorządowej. Ciągłe aktualne pozostają postulaty dotyczące poszukiwania i określania nowych kryteriów i mierników oceny sprawności. W odpowiedzi na powyższe kwestie jako cel poznawczy badań wskazano opracowanie nowego narzędzia do oceny sprawności.

Sformułowano następujące hipotezy:

Hipoteza główna: Zarządzanie informacją w urzędzie jest tym sprawniejsze, im bliższe jest posiadaniu w sobie wszystkich walorów sprawności i to w jak najwyższym wymiarze.

Hipoteza pomocnicza 1 (H1): Teleinformatyczne systemy obiegu dokumentów mają większy wpływ na sprawność zarządzania informacją w urzędach, które przeszły na elektroniczne zarządzanie dokumentami (EZD) niż w tych, które opierają się na systemie tradycyjnym ze wspomaganiami elektronicznym.

Hipoteza pomocnicza 2 (H2): Systemy teleinformatyczne pozytywnie wpływają na skuteczność zarządzania informacją.

Przyjęto, że sprawność zarządzania to ogół walorów, a zarządzanie jest tym sprawniejsze, im bliższe jest posiadaniu w sobie walorów sprawności i to w jak najwyższym wymiarze (ujęcie prakseologiczne, syntetyczne). Analogicznie: im więcej punktów uzyskuje dany urząd, tym sprawność zarządzania informacją jest wyższa. Aby dokonać analizy porównawczej sprawności zarządzania, skonstruowano autorską matrycę benchmarkingową opartą na prakseologicznych walorach. Zaproponowane wskaźniki zostały ściśle powiązane z zarządzaniem informacją przy wykorzystaniu systemów teleinformatycznych. Łączna maksymalna liczba punktów do uzyskania we wszystkich kryteriach wynosiła 145 punktów. Przyjęta liczba była najwyższą możliwą do uzyskania sumą w ramach wszystkich walorów: skuteczności (48 punktów), walorów dodatkowych (13 punktów), korzystności (36 punktów) oraz ekonomiczności (48 punktów).

W pracy wykorzystano również następujące metody badawcze: metody analizy statystycznej (statystyki opisowe, w tym miary położenia i miary zmienności, testy statystyczne), analizę krytyczną danych udostępnionych w trybie dostępu do informacji publicznej, wywiady pogłębione, ankiety *online*, pojedyncze studium przypadku.

W przeprowadzonych badaniach skupiono się na urzędach miast na prawach powiatu. Przebieg badania został podzielony na dwie części. W ramach pierwszej części udział wzięło 66 urzędów. Drugą, bardziej szczegółową i pogłębioną część badań zrealizowano w siedmiu wybranych urzędach z województwa śląskiego (Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, Urząd Miejski w Gliwicach, Urząd Miejski w Jaworznie, Urząd Miasta Rybnika, Urząd Miejski w Zabrze, Urząd Miasta Żory).

W zakresie oceny sprawności najwyższą liczbę punktów (127/145) uzyskał system stworzony i wykorzystywany przez pracowników Urzędu Miejskiego w Gliwicach, na drugim miejscu uplasował się Urząd Miasta Rybnika (82/145). Urząd Miejski w Zabrze, który jako jedyny wdrożył elektroniczne zarządzanie dokumentami, był dopiero trzeci, uzyskując 67 punktów na 145, a więc tylko 46% wszystkich możliwych. Najwyższe wyniki, a tym samym najwyższy wymiar sprawności, uzyskały urzędy, w których systemy teleinformatyczne do obiegu dokumentów są autorstwa pracowników (Urząd Miejski w Gliwicach) lub posiadają znamiona systemu autorskiego (Urząd Miasta Rybnika) – pozytywna weryfikacja hipotezy głównej. Zastosowane narzędzie wykazało, że wybrany system obiegu dokumentów (tradycyjny lub EZD) nie ma jednoznacznego przełożenia na sprawność zarządzania informacją z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych (odrzuć H1).

Dobrym przykładem wdrożeniowym w zakresie geodezyjnych systemów teleinformatycznych może być żorski Geoportal, który z powodzeniem spełnia warunki skuteczności wykorzystania narzędzi cyfrowych w bieżącej pracy administracyjnej i realizuje przyjęte przez urząd cele (pozytywna weryfikacja H2).

Założone cele zostały osiągnięte. Realizując cel poznawczy, w ramach dysertacji stworzono autorską matrycę benchmarkingową odwołującą się do prakseologicznych kategorii sprawności. Skonstruowano wskaźniki, które umożliwiły zbadanie, czy teleinformatyczny system obiegu dokumentów wpływa na sprawność zarządzania informacją w wybranych urzędach miast na prawach powiatu w zależności od wskazanego sposobu obiegu dokumentów, a tym samym osiągnięto założony cel metodyczny. Na koniec, realizując cel użyteczny, stworzono dyrektywy praktyczne służące zwiększaniu sprawności zarządzania informacją w urzędach z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych.