

JOANNA PALONKA

Wydział Informatyki i Komunikacji  
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

## Wirtualny urząd jako jedna z platform interakcji mediów społecznościowych dla administracji publicznej

### 1. Wstęp

E-government polega na doskonaleniu jakości rządzenia i świadczenia usług administracyjnych z wykorzystaniem Internetu i innych nowoczesnych środków komunikacji. Przekształceniu podlegają zarówno relacje wewnętrzne (tj. urząd–urząd, urząd–pracownicy), jak i relacje zewnętrzne (tj. urząd–obywatel, urząd–podmiot gospodarczy, urząd–usługodawca itp.). E-administracja prowadzi do zwiększenia efektywności działania administracji publicznej w zakresie świadczenia usług, upraszcza załatwianie spraw urzędowych oraz umożliwia uzyskiwanie informacji na ich temat. Stosowane rozwiązania pozwalają na zebranie w jednym miejscu spraw należących do kompetencji różnych jednostek administracji publicznej i udostępnienia ich procedur za pomocą różnych technik komunikacyjnych.

Media społecznościowe (SM) są narzędziami wykorzystującymi technologię internetową lub telefonię komórkową w celu umożliwienia ludziom dzielenia się różnorodnymi informacjami. Stanowią konstrukcje słów, obrazów, sekwencji wideo i dźwięku. Opierają się na relacjach między różnymi podmiotami, tj. przedsiębiorstwami, klientami, pracownikami, urzędami administracji publicznej itd.<sup>1</sup> Wśród platform interakcji stosowanych w SM należy wymienić fora i grupy

---

<sup>1</sup> J. Palonka, H. Sroka, *Wpływ systemów e-biznesu na organizację w aspekcie mikro- i makro-ekonomicznym*, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2010, s. 45.

dyskusyjne, blogi, mikroblogi, serwisy do dzielenia się treścią, tworzenie grup, VOIP, P2P, wirtualne światy oraz portale społecznościowe<sup>2</sup>.

Narzędzia SM nie są popularne wśród urzędników. Pracownicy samorządów często nie posiadają odpowiedniej wiedzy na temat tych narzędzi oraz ich potencjalnych możliwości. Równie często urzędników paraliżuje strach związany z interaktywnością tych mediów i krytyką, która pod ich adresem może popłynąć ze strony niezadowolonych internautów – mieszkańców.

Polskie urzędy powoli zaczynają dostrzegać potencjał drzemiący w serwisach społecznościowych, np. dzięki Facebookowi mogą komunikować się bezpośrednio i dwustronnie z petentami. Istnieje możliwość komentowania wpisów, zapraszania na wydarzenia, publikowania zdjęć i filmów przez petentów. Mniej oficjalny charakter Facebooka czyni z niego narzędzie bardziej funkcjonalne i przyjazne dla użytkownika niż oficjalna witryna urzędu<sup>3</sup>. Obserwuje się jednak sporadyczne wykorzystanie innych platform interakcji SM jako narzędzi promocji wśród polskich urzędów.

Jedną z platform interakcji SM jest wirtualny świat, który coraz częściej jest kreowany i udostępniany obywatelom przez urzędy administracji publicznej w celu informowania petentów i zapoznawania ich z zasadami załatwiania spraw urzędowych. Celem artykułu jest przedstawienie wyników badania nt. stanu zastosowań tej platformy przez urzędy w Polsce. Analizie porównawczej zostały poddane trzy wirtualne urzędy.

## 2. Rzeczywistość wirtualna

Rzeczywistość wirtualna (ang. *virtual reality*) stanowi obraz sztucznej rzeczywistości stworzony przy wykorzystaniu technologii informatycznej, polega na multimedialnym kreowaniu komputerowej wizji przedmiotów, przestrzeni i zdarzeń. Może stanowić reprezentację elementów zarówno świata realnego (symulacje komputerowe), jak i świata fikcyjnego (gry komputerowe science-fiction).

Rzeczywistość wirtualna uzyskiwana jest dziś w głównej mierze poprzez generowanie obrazów i efektów akustycznych. Doświadczenia wizualne odbie-

---

<sup>2</sup> D. Pacha, *Czym są społeczne media (social media) i o co w tym chodzi?*, <http://www.goldenline.pl> [dostęp 06.2012]; Ł. Majewski, *Social media zmieniają biznes*, „Nowoczesne Zarządzanie” 2010, nr 1, s. 34.

<sup>3</sup> K. Bielińska-Kuniszewska, S. Kuniszewski, *Użyteczne social media*, <http://www.itwadministracji.pl/numery/maj-2010/uzyteczne-social-media.html> [dostęp 06.2012].

rane są za pomocą oczu. Można obserwować środowisko na różnego rodzaju ekranach, np. komputerowych, kinowych czy miniaturowych (umieszczone w specjalnie skonstruowanych „okularach”), na których wyświetlany jest obraz w technice 2D oraz 3D. Doznania akustyczne nie zawsze towarzyszą środowisku rzeczywistości wirtualnej, w niektórych zastosowaniach są one elementem zbędnym (np. modelowanie pogody, medycyna, spacer po mieście), ale w innych stanowią nieodzowny element tego środowiska, zwiększający głębię doznań wirtualnego świata, np. w grach komputerowych.

Technologia rzeczywistości wirtualnej jest wykorzystywana zarówno w dziedzinie użytkowej, jak i w dziedzinie rozrywkowej<sup>4</sup>. W zastosowaniach użytkowych symulowane środowisko może być podobne do świata rzeczywistego, np. środowisko i symulacje przydatne dla pilotów, treningi wojskowe, modele prac remontowych, konstrukcyjnych i medycznych itd. Wirtualne scenariusze mogą przebiegać w bardzo trudnych czy nawet ekstremalnych i nietypowych warunkach, ale na pewno są całkowicie bezpieczne dla zdrowia i życia. Tworzone są również matematyczne modele klimatu świata służące prognozowaniu pogody. W biznesie przedsiębiorcy, aby poprawić swoją sprzedaż, szukają coraz skuteczniejszych sposobów dostępu do klientów, prezentacji oferty bądź opinii na ich temat. W zastosowaniach rozrywkowych symulowane środowisko stanowi pole do zabawy. Przede wszystkim są to gry komputerowe, które w mniejszym lub większym stopniu odzwierciedlają prawdziwy świat. W tej kategorii mieszczą się różnego rodzaju symulatory, np. lotu jednostkami militarnymi czy cywilnymi, kierowania różnymi pojazdami, maszynami, a nawet całymi systemami typu parki rozrywki, lotniska, dworce. Wirtualna rzeczywistość i relaks możliwy dzięki niej nie muszą ograniczać się do gier komputerowych. Istnieją specjalnie stworzone środowiska służące do relaksacji, np. w sąsiedztwie wirtualnych oaz, pozwalają wyciszyć umysł przy pomocy muzyki, obrazów lub nawet zapachów. Budowane są wirtualne miasta wraz z ich zabytkami, np. Zakazane Miasto w Pekinie. Z reguły są to ogólnoswiatowe projekty, np. Google Earth czy Second Life, lub oddzielne aplikacje.

W zastosowaniach użytkowych wyróżnia się:

- Teleimersję, która polega na połączeniu wideokonferencji i rzeczywistości wirtualnej. Umożliwia ona kontakt ludziom oddalonym od siebie o tysiące kilometrów, tak jakby byli w jednym pomieszczeniu.

---

<sup>4</sup> D. Pająk, *Korzyści z zastosowania wirtualnej rzeczywistości na przykładzie wirtualnego urzędu miasta*, materiał źródłowy, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2012, s. 17.

- Wirtualne prototypowanie jest jednym z zastosowań wirtualnego laboratorium. Umożliwia wykonanie precyzyjnego projektu za pomocą modelu komputerowego, na podstawie którego jest wykonywany trójwymiarowy prototyp. Taki prototyp pozwala na natychmiastową ocenę przydatności projektu, wykazuje wady i elementy do poprawy.
- Wirtualne wykłady stanowią odzwierciedlenie muzeum badawczego, w którym kursy odbywają się w formie wycieczek po wirtualnych budynkach. Każda osoba ma możliwość samodzielnego eksplorowania przestrzeni i eksponatów. Podczas kursów wyjaśniane są pojęcia dotyczące wybranej tematyki oraz praktyczne aspekty rozwiązania danego problemu. Istnieje możliwość interaktywnej manipulacji działaniami, co ułatwia poznawanie zasad stanowiących podstawową wiedzę w danej dziedzinie. Dobrym przykładem wykorzystania tego typu rozwiązań jest wirtualizacja sprzedawanych produktów, np. nieruchomości. Często zdarza się, że zwykłe zdjęcia nie zachęcają potencjalnego klienta do zakupu nieruchomości, fotografie bowiem mogą nie odzwierciedlać wnętrza budynków. Sytuacja taka może zniechęcić klientów do obejrzenia nieruchomości na żywo. Wirtualny spacer tworzony jest za pomocą wysokiej rozdzielczości zdjęć, które po połączeniu dają złudzenie trójwymiarowości. Przemieszczanie się po budynku jest możliwe za pomocą klikania w oznaczone punkty. Taki sposób prezentacji nieruchomości wyróżnia ofertę spośród setek innych, a dodatkowo – według klientów firmy – powoduje większe zainteresowanie i szybszą sprzedaż lub wynajęcie<sup>5</sup>.

Rzeczywistość wirtualna jest nieocenionym narzędziem pozwalającym tworzyć w sposób bezpieczny modele, które po sprawdzeniu można zrealizować w rzeczywistości realnej w różnych dziedzinach. W ostatnich latach ważnym zleceniodawcą stają się agendy administracji rządowej.

Istnieją na rynku firmy, które oferują rozwiązania w postaci wirtualnych spacerów. Jedną z takich firm jest portal wycieczek panoramicznych – wirtualnykraj.pl, który oferuje spacer wirtualne, wycieczki, panoramy 360 stopni, wirtualne zwiedzanie ciekawych miejsc oraz instytucji. W jego zasobach można znaleźć panoramy m.in. powiatów, miast i gmin, hoteli, muzeów oraz 165 urzędów miast<sup>6</sup>.

Wirtualny spacer składa się ze zdjęć wysokiej rozdzielczości, które po połączeniu dają złudzenie trójwymiarowości, sprawiają wrażenie bycia w oglądanym miejscu. Dzięki temu istnieje możliwość znalezienia się w prezentowanej przestrzeni bez wychodzenia z domu, przechodzenia do kolejnych pomieszczeń

<sup>5</sup> <http://wirtualnewizyty.galactica.pl/wirtualne-wizyty-w-nieruchomosciach,276> [dostęp 06.2012].

<sup>6</sup> wirtualnykraj.pl [dostęp 08.2012].

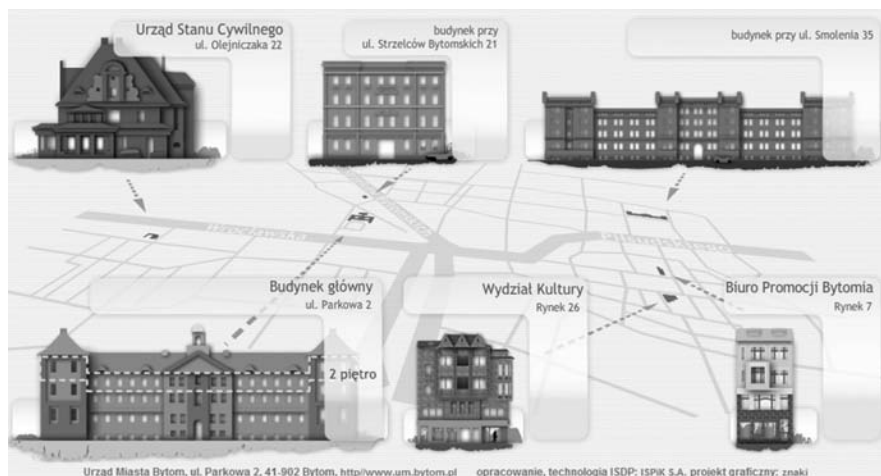
budynku poprzez kliknięcia w oznaczonych punkty na zdjęciach. Taki sposób prezentacji urzędu i jego oferty zwiększa wiedzę petentów o sposobie i miejscu załatwienia spraw obywatelskich. Zwiększa pewność siebie petentów, którzy udają się do urzędu w celu załatwienia różnych spraw.

### 3. Analiza wybranych wirtualnych urzędów w Polsce

W celu poprawy jakości świadczenia usług administracyjnych, informowania petentów o usługach, sprawach i miejscach ich załatwienia może zostać wykorzystana platforma interakcji SM – wirtualna rzeczywistość o charakterze wirtualnego wykładu. W niniejszym artykule przeanalizowano funkcjonalność wybranych polskich wirtualnych urzędów.

#### 3.1. Wirtualny Urząd Miasta Bytomia

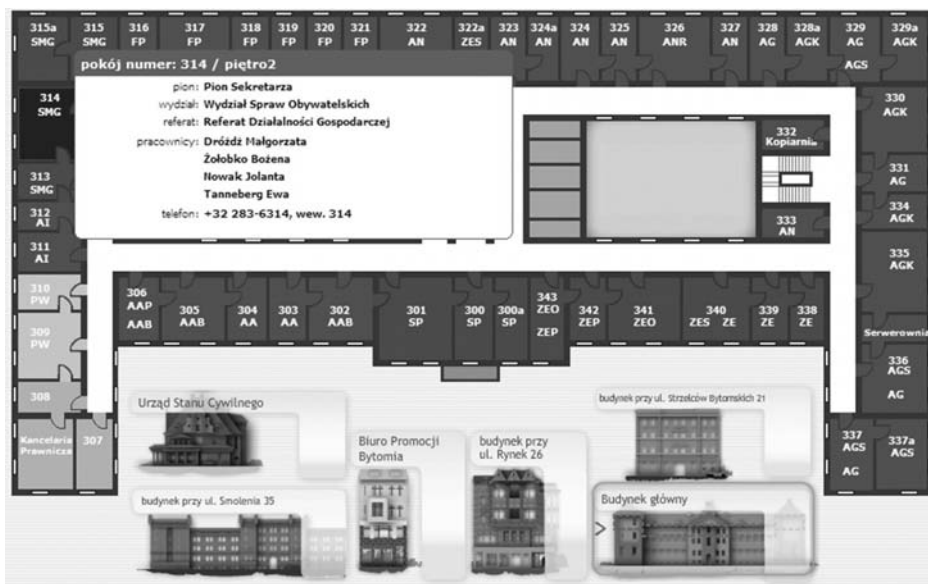
Strona internetowa wirtualnego Urzędu Miasta Bytomia jest dostępna pod adresem <http://sitplan.um.bytom.pl/ibidp>. Główny widok przedstawia 6 budynków Urzędu Miasta nałożonych na plan miasta ze wskazaniem na konkretną lokalizację (rysunek 1). Ikony budynków odzwierciedlają rzeczywistość, są one zanimowane.



**Rysunek 1. iBIIP – Internetowy Serwis Bytomskiej Infrastruktury Informacji Przestrzennych**

Źródło: <http://sitplan.um.bytom.pl> [dostęp 04.2012].

Wejście do konkretnego budynku Urzędu następuje po kliknięciu wybranego piętra w danym budynku. Na rysunku 2 przedstawiono widok strony po „wejściu” do budynku głównego Urzędu na piętro 1, otrzymany po ustawieniu kursora na budynku i kliknięciu w żółte oznaczenie piętra.



Rysunek 2. Budynek główny Urzędu Miasta Bytomia, piętro 2

Źródło: <http://sitplan.um.bytom.pl> [dostęp 04.2012].

**pokój numer: 314 / piętro2**
[x]

**pion:** Pion Sekretarza  
**wydział:** Wydział Spraw Obywatelskich  
**referat:** Referat Działalności Gospodarczej  
**pracownicy:** Dróżdż Małgorzata  
 Żołobko Bożena  
 Nowak Jolanta  
 Tanneberg Ewa  
**sprawy:** Wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej:  
 Wniosek o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej  
 Instrukcja wypełniania wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej  
 Zaświadczenia na wniosek przedsiębiorcy lub dotyczące przedsiębiorcy:  
 pobierz kartę  
 SM - 3.1/I - wniosek o wydanie zaświadczenia.  
 SM - 3.1/II - wniosek o wydanie duplikatu.  
 SM - 3.1/III - wniosek o wydanie kserokopii.  
**telefon:** +32 283-6314, wew. 314

Rysunek 3. Etykieta wybranego pokoju

Źródło: <http://sitplan.um.bytom.pl> [dostęp 04.2012].

Rysunek 2 przedstawia plan wybranego piętra. Poszczególne kolory pokoi oznaczają inny pion, a widoczne skróty kancelaryjne – wydziały. Po ustawieniu kursora na wybranym pokoju wyświetla się etykieta z informacją o pionie, wydziale, referacie, pracownikach itd. Kliknięcie ikony pokoju otwiera nowe okno z etykietą i dodatkowymi informacjami o możliwych sprawach do załatwienia i dokumentach do pobrania (rysunek 3).

### 3.2. Powiatowy Urząd Pracy w Ostrowie Wielkopolskim

Strona internetowa Powiatowego Urzędu Pracy w Ostrowie Wielkopolskim jest dostępna pod adresem <http://wirtualny-urząd.pup.ostrowwlpk.pl>. Zanim zostanie uruchomiony system, użytkownik ma możliwość wyboru jakości prezentacji i sposobu jej uruchomienia (tylko spacer lub instalacja systemu na komputerze użytkownika). Po dokonaniu wyboru uruchamia się system (rysunek 4) prezentujący budynek Urzędu. Po lewej stronie ekranu znajduje się mapa pomieszczeń w budynku na danym poziomie.



**Rysunek 4. Strona główna systemu Powiatowego Urzędu Pracy w Ostrowie Wielkopolskim**

Źródło: <http://wirtualny-urząd.pup.ostrowwlpk.pl> [dostęp 04.2012].

Za pomocą strzałek widocznych w trakcie spaceru użytkownik może przemieszczać się po budynku. Kliknięcie drzwi wybranego pokoju powoduje wejście do niego i wyświetlenie zdjęć prezentujących wnętrze. W niektórych pokojach

zaznaczone są miejsca, po ich kliknięciu użytkownik zostaje przeniesiony na stronę do pobrania dokumentu związanego ze sprawą, którą można załatwić w danym pokoju (rysunek 5). Ciekawym rozwiązaniem w systemie jest asystent działający w tle, który prezentuje informacje o Urzędzie oraz o sprawach do załatwienia w danym pokoju.



**Rysunek 5. Centrum Aktywizacji Zawodowej, pokój nr 2 Powiatowego Urzędu Pracy w Ostrowie Wielkopolskim**

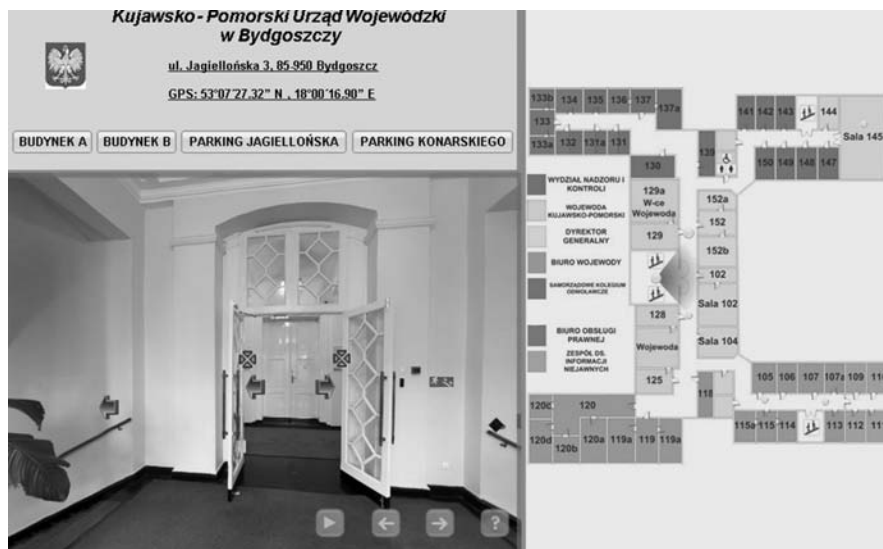
Źródło: <http://wirtualny-urzad.pup.ostrowwlpk.pl> [dostęp 04.2012].

### 3.3. Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki w Bydgoszczy

Strona internetowa Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Bydgoszczy jest dostępna pod adresem <http://www.portal.bydgoszcz.uw.gov.pl/pl/wirtualny-spacer.html>. W systemie udostępniono spacer po budynkach Urzędu oraz najbliższej okolicy. Po wybraniu budynku uruchamia się system prezentujący korytarze wybranego budynku z zaznaczonymi kierunkami zwiedzania i punktami wskazującymi lokalizację danego wydziału (rysunek 6).

Za pomocą strzałek widocznych na zdjęciach użytkownik ma możliwość przemieszczania się po piętrach budynku. Obok zdjęć jest umieszczona nieinterakcyjna mapa pokazująca rozkład pomieszczeń na danym piętrze oraz kierunek, w którym zwrócona jest kamera przekazująca obraz (zielone kółka). Program udostępnia informacje o działaniach, które prowadzone są w wybranych pokojach Urzędu (rysunek 7). Są to ogólne informacje, czasem wzbogacone o odnośniki do stron internetowych (budynek A).





Rysunek 6. Budynek A Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Bydgoszcz

Źródło: <http://www.bydgoszcz.uw.gov.pl> [dostęp 05.2012].



Rysunek 7. Budynek A Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Bydgoszcz

Źródło: <http://www.bydgoszcz.uw.gov.pl> [dostęp 05.2012].

### 3.4. Wyniki analizy porównawczej wybranych polskich wirtualnych urzędów

W tabeli 1 przedstawiono wyniki analizy porównawczej wybranych wirtualnych urzędów w Polsce. Z przeprowadzonej analizy wynika, że rozwiązania w postaci wirtualnych spacerów po wybranych polskich urzędach są zróżnicowane. Różnice dotyczą w głównej mierze zawartości informacyjnej tych systemów. System UM Bytom dostarcza dokładnych i szczegółowych informacji nt. spraw, które petenci mogą załatwić w urzędzie. System PUP w Ostrowie Wielkopolskim zawiera niekompletne informacje, a UW w Bydgoszczy takich informacji nie dostarcza, trzeba ich szukać na stronach BIP poszczególnych urzędów. Jednak każdy z nich udostępnia wzory dokumentów do pobrania, które są niezbędne do załatwienia niektórych spraw. Dominującą zaletą systemu UM Bytomia jest pomoc dla użytkownika w postaci tzw. samouczka, dzięki któremu osoby z mniejszą wiedzą informatyczną mogą swobodnie korzystać z systemu. Zaletą systemu PUP w Ostrowie Wielkopolskim jest dostępność informacji w formie głosowej.

**Tabela 1. Porównanie wybranych polskich wirtualnych urzędów**

Kryteria analizy	UM Bytom	PUP Ostrów Wielkopolski	UW w Bydgoszczy
Widok	2D	3D	3D
Przyjazny interfejs	X	X	X
Wymagania sprzętowe	–	wysokie	wysokie
Dostosowanie rozdzielczości ekranu	–	X	X
Dostępność w różnych przeglądarkach	X	–	X
Zawartość informacyjna:			
– głosowa	–	X	–
– tekstowa	X	–	X*
• o pionie	X	X	–*
• o wydziale	X	X	X*
• o referacie	X	–	–*
• o pracownikach	X	–	X*
• o sprawach	X	X	X*
Wzory dokumentów do pobrania	X	X	X*
Interaktywny plan budynku	X	X	–
Pomoc dla użytkownika	X	–	–

\* pośrednio przez stronę internetową danej jednostki

Źródło: opracowanie własne.

W trakcie analizy zauważono również technologiczne zróżnicowanie systemów. Każdy z nich ma przyjazną szatę graficzną, poruszanie po systemie odbywa się w sposób intuicyjny. Praca z systemami przebiega sprawnie z wyjątkiem systemu PUP w Ostrowie Wielkopolskim, w którym czas ładowania systemu i czas reakcji po kliknięciu w wybrany obiekt są dość długie. Systemy udostępniają wizualizację rzeczywistości w wymiarze 3D (z wyjątkiem UM Bytomia). Brak tego wymiaru może zostać uznany za wadę, może bowiem powodować utrudnienie rozpoznania miejsc w rzeczywistym budynku. Również w przypadku UM Bytomia występuje ograniczenie wyświetlania przy rozdzielczości ekranu poniżej 1024 x 786 pikseli. Systemy są dostępne na różnych przeglądarkach internetowych (z wyjątkiem PUP w Ostrowie Wielkopolskim).

Podsumowując, można stwierdzić, że wirtualny świat jest stosunkowo nową platformą interakcji pomiędzy urzędem administracji publicznej a petentem i stąd wynika zróżnicowanie rozwiązań. Przeprowadzona analiza wskazuje kierunki dalszych prac w celu udoskonalenia istniejących rozwiązań i budowania nowych. Należy pamiętać, że świat kreowany i udostępniany obywatelom przez urzędy administracji publicznej w tej postaci musi stanowić wierne odzwierciedlenie rzeczywistości i być przydatny dla petentów w załatwianiu ich spraw. Ważną kwestią jest również technologia. Powstające rozwiązania powinny być dostosowane do oczekiwań patentów i możliwości sprzętowych komputerów, którymi oni dysponują.

#### 4. Zakończenie

Usługi e-administracji powinny być permanentnie dostosowywane do potrzeb petentów. Wynika to z różnorodności i dynamiki zmian form komunikacji pomiędzy petentem a urzędem. Orientacja na klienta jest możliwa dzięki dostępowi do różnych urzędów, którymi się on posługuje, tj. Internetu, kiosku informacyjnego, telefonu itp. Chcąc osiągnąć konkretne efekty komunikacyjne, urzędy administracji publicznej muszą opracowywać politykę informacyjno-promocyjną uwzględniającą fakt, że proces prowadzenia kontaktów z mediami i ze światem zewnętrznym w urzędach jest długi i kilkustopniowy.

Generalnie w mediach społecznościowych jest potrzebna pewna swoboda działania. Jeśli w administracji publicznej powierza się opiekę nad profilem specjalistom zewnętrznym, to trzeba starannie określić zakres decyzyjności. Podejmowane w Internecie działania powinny mieć jasno zakreślone ramy, a przede wszystkim powinny realizować konkretne cele wizerunkowe i komunikacyjne. Nie można

dziś rezygnować z aktywnej obecności w Internecie, trzeba zachować spójność polityki informacyjnej urzędu, ministerstwa czy innej instytucji państwowej.

Istnieje wiele platform komunikacji w ramach SM, które mogą być wykorzystane przez urzędy administracji publicznej w celu ograniczenia sztywnej i jednostronnej komunikacji. Różne są korzyści z ich stosowania. W przypadku wirtualnych urzędów można:

- informować petentów poprzez punkty informacyjne, na stronach urzędu lub w trakcie wirtualnego spaceru po urzędzie,
- udostępniać wirtualne spacery po urzędach, które zamierzają odwiedzić petenci w celu załatwienia sprawy,
- pobrać dokumenty istotne do załatwienia wybranych spraw,
- wspomóc petentów w załatwieniu sprawy (wirtualny asystent<sup>7</sup>).

Wykorzystanie platform interakcji SM w administracji publicznej prowadzi do:

- oszczędności czasu (przedsiębiorcy, obywatela, urzędnika),
- oszczędności kapitału (przedsiębiorcy, obywatela, urzędnika),
- wzrostu funkcjonalności świadczonych usług,
- zwiększenia zakresu informacji,
- zwiększenia przejrzystości procedur administracyjnych,
- eliminacji błędów (poprawnie zaprogramowany system działa według wprowadzonych algorytmów),
- poprawy dostępności (urząd czynny 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu),
- integracji zasobów internetowych (ONE STOP SHOP),
- podejścia przedmiotowego, a nie podmiotowego (ważne jest to, jaką sprawę załatwiamy, a nie to, u kogo to robimy), zorientowanego na obywatela i przedsiębiorcę.

W dzisiejszych czasach sprawne poruszanie się w urzędach administracji publicznej jest nadal trudne i czasochłonne. Szczególnie problem ten dotyczy ludzi, którzy nie kontaktują się z urzędami na co dzień i nie wiedzą, dokąd mają pójść, aby załatwić swoją sprawę. Wirtualny urząd daje możliwość przejścia petentowi po budynkach danego urzędu miasta w domu, bez pośpiechu i w przyjaznej atmosferze. Strukturalizacja informacji zawartych w systemie pozwala

---

<sup>7</sup> Wirtualna urzędniczka to program, który działa na stronie BIP Gdyńskiego Urzędu Miasta. Jest to bot działający przy wykorzystaniu sztucznej inteligencji. Dzięki zdefiniowanej liście słów kluczowych pozwala na zadawanie pytań w języku naturalnym, na które od razu udziela odpowiedzi w formie zarówno tekstowej, jak i głosowej z użyciem syntezy mowy. W chwili obecnej bot obsługuje odpowiedzi związane z około 200 procedurami obowiązującymi w Urzędzie Miasta, a sam projekt ma charakter pilotażowy. Jeżeli pytanie jest bardzo szczegółowe, użytkownik dostaje odpowiedź ogólną i skierowanie do odpowiedniej komórki Urzędu, zajmującej się wybraną tematyką.

dotrzeć do odpowiedniego miejsca, bez szukania właściwej komórki w budynku urzędu. Dzięki trójwymiarowej wizualizacji urzędu petent po wirtualnym spacerze po budynku może dotrzeć w rzeczywistości od razu do interesującego go miejsca. Czasem oferowane są dodatkowe usługi, np. system kolejkowy on-line.

Istnieją oczywiście bariery korzystania z tego typu rozwiązań, m.in. technologiczne i dotyczące świadomości społecznej. Barięram technologiczną jest na pewno dostęp do sprzętu i do Internetu. Z kolei bariera związana ze świadomością społeczną wynika z braku wiedzy nt. istnienia i możliwości, jakie dają te rozwiązania. Problem jest szczególnie widoczny wśród petentów starszych. Bariery te z roku na rok będą jednak malały, sieć internetowa pokrywa bowiem coraz większy obszar kraju, tworzone są z funduszy unijnych kawiarenki internetowe w wioskach i małych miejscowościach. Organizowane są również kursy obsługi komputera dla osób starszych, chociażby w ramach uniwersytetów trzeciego wieku.

## Bibliografia

1. Bielińska-Kuniszewska K., Kuniszewski S., *Użyteczne social media*, <http://www.itwadministracji.pl/numery/maj-2010/uzyteczne-social-media.html> [dostęp 06.2012].
2. Majewski Ł., *Social media zmieniają biznes*, „Nowoczesne Zarządzanie” 2010, nr 1.
3. Pacha D., *Czym są społeczne media (social media) i o co w tym chodzi?*, <http://www.goldenline.pl> [dostęp 06.2012].
4. Pająk D., *Korzyści z zastosowania wirtualnej rzeczywistości na przykładzie wirtualnego urzędu miasta*, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2012.
5. Palonka J., Sroka H., *Wpływ systemów e-biznesu na organizację w aspekcie mikro- i makro-ekonomicznym*, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2010.

## Źródła sieciowe

1. <http://sitplan.um.bytom.pl> [dostęp 04.2012].
2. <http://wirtualnewizyty.galactica.pl/wirtualne-wizyty-w-nieruchomosciach,276> [dostęp 06.2012].
3. <http://wirtualny-urzed.pup.ostrowwlkp.pl> [dostęp 04.2012].
4. <http://www.bydgoszcz.uw.gov.pl> [dostęp 05.2012].
5. <http://www.gdynia.pl/bip> [dostęp 04.2012].
6. [wirtualnykraj.pl](http://wirtualnykraj.pl) [dostęp 08.2012].

\* \* \*

## **The virtual office as one of the social media interaction platforms in public administration**

### **Summary**

Interaction platform used in social media can be used also in different kind of administration offices. This platform is described as virtual reality characterized by virtual lecture. This tool provides information about issues, rules and places where they can be realized. The main aim of this article is to examine progress level of virtual offices in polish public administration. The paper presents selected polish virtual offices available to citizens. Criteria taken into account included information content and technological advance level. The conclusions from the analysis are described in a summary.

**Keywords:** e-government, social media, virtual reality, virtual office