

Jędrzej Wasiak-Poniatowski\*

## 11. OCENA WYKORZYSTANIA TECHNOLOGII INFORMACYJNYCH W KOMUNIKACJI GMIN Z KLIENTEM

### Streszczenie

*Uwarunkowania technologiczne dały samorządom lokalnym nowe możliwości (metody) kontaktu z klientem oraz pozwoliły na stosowanie nowych form świadczenia usług. Zarówno rozwój Internetu, telefonii mobilnej, jak i dostępność narzędzi komunikacyjnych stworzyły kanały komunikacji, które wcześniej były poza zasięgiem. Mimo to, wśród jednostek samorządu terytorialnego zarówno stopień, jak i forma wykorzystania dostępnych technologii wspierających obsługę informacyjną klienta jest bardzo zróżnicowana. Szczególny dysonans uwiadcza się na poziomie gmin – między dużymi miastami (gminy miejskie) a gminami wiejskimi. Na podstawie przeprowadzonych badań wśród wszystkich gmin wiejskich województwa dolnośląskiego dokonano oceny stanu wykorzystania technologii informacyjnych w zakresie komunikacji z klientem. Odniesiono je również do wytycznych, które można traktować jako modelowe. Większość przebadanych podmiotów nie inwestuje w rozwój kanałów komunikacji elektronicznej, pozostając przy stosowaniu obligatoryjnych rozwiązań (m.in. BIP, strony internetowe, skrzynka podawcza). Uwidacznia się również brak procesowego podejścia w zarządzaniu informacją i komunikacją zewnętrzną. Szczegółowa analiza przypadków mogłaby dać odpowiedź na pytania dotyczące przyczyn takiej sytuacji (aspekt ekonomiczno-finansowy nie zawsze może być argumentem).*

### Słowa kluczowe

*komunikacja, technologie informacyjno-komunikacyjne, JST, gmina, usługi*

### Wstęp

Spółczesność informacyjna jest terminem, które na dobre zadomowiło się w świadomości ludzi dopiero niedawno, pomimo że od pierwszej wzmianki na ten temat upłynęło już wiele lat (Japonia – połowa lat 60. XX w.). Przypisuje się to Tadao Umehao, który w 1963 r. użył terminu *johoka shakai* oznaczającego społeczeństwo komunikujące się poprzez komputer (*The computer-mediated communication society*), w artykule na temat ewolucyjnej teorii społeczeństwa opartego na informacji (Nowak 2016).

Dopiero na początku XXI wieku percepcja związana z tym terminem przyjęła nowy wymiar. Przyczyn tego należałoby doszukiwać się w dynamice rozwoju technologii teleinformatycznych i ich powszechnej dostępności.

Ta dostępność technologii generuje również nowe oczekiwania (ich użytkowników), które zmierzają w kierunku dostarczania informacji w sposób szybki, czytelny (zrozumiały) i adekwatny do aktualnego zapotrzebowania (relewantny). Wzrost zapotrzebowania na informacje jest również zauważalny w sferze administracji

---

\* Dr, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Katedra Podstaw Marketingu, e-mail: jedrzej.wasiak@ue.wroc.pl

publicznej. Aspekt dostępności informacji publicznej jest obecnie bardzo istotny z punktu widzenia obywatela, zwłaszcza w kontekście tzw. obywatelstwa cyfrowego (*digital citizenship*) (Mossberger, Tolbert i McNeal 2007).

Mimo że od kilku lat rozwijane są systemy informatyczne mające na celu usprawnienie świadczenia usług przez organy centralne, sytuacja na poziomie samorządowym, szczególnie gminnym (będącym z definicji najbliższej obywateli) wygląda zgoła odmiennie.

Celem opracowania jest próba oceny wykorzystania przez gminy wiejskie województwa dolnośląskiego dostępnych technologii teleinformatycznych w komunikacji z klientem oraz odniesienie ich do modelowych wytycznych z zakresu efektywnej komunikacji w administracji publicznej.

Aby ocenić tę sytuację, należałoby szukać odpowiedzi na następujące pytania:

1. Jaki jest cel komunikowania się z wykorzystaniem nowoczesnych technologii?
2. Jakie informacje są istotne z punktu widzenia klienta?
3. Jaką metodą przekazywać informacje, aby przekaz był skuteczny (możliwości komunikacyjne, cechy komunikatów i informacji)?

Wprawdzie mają one charakter bardzo obszerny, ale tworzą pewne ramy, w których można rozpatrywać przedmiotowe zagadnienia.

## 1. Możliwości komunikacyjne

Upowszechnienie dostępu do Internetu, zarówno pod względem kosztowym, jak i technologicznym, stworzyło nowe możliwości komunikacyjne oraz dostępu do informacji. Badania Głównego Urzędu Statystycznego pokazują, że w 2015 roku 75,8% mieszkańców Polski oraz 92,7% przedsiębiorstw miało dostęp do Internetu (Kacperczyk i Rzymek 2015).

Nie jest to jedyna determinanta rozwoju usług opartych o sprawną komunikację. Drugim elementem są urządzenia, za pomocą których możemy się komunikować. Mowa jest nie tylko o komputerach stacjonarnych czy laptopach, ale o urządzeniach mobilnych – tabletach, smartfonach, czy urządzeniach typu *wearables* (np. smartzegarkach). Te urządzenia wykorzystywane są przez 41% Polaków (Kemp 2016).

Internet nabiera coraz bardziej „przezroczystego” charakteru. Rozpoczyna się proces, o którym mówił Eric Schmidt, szef firmy Google, na Światowym Forum Gospodarczym w Davos w 2015 roku. Stwierdził, że Internet wkrótce przestanie istnieć (...) w takiej formie, w jakiej go dziś znamy (Worstall 2015). Rozwój technologii, urządzeń, czujników, interakcji, w jakie mogą one wchodzić, a także możliwości komunikacyjnych ma sprawić, że Internet sam w sobie przestanie być przez użytkowników zauważalny, ponieważ komunikowanie się za jego pośrednictwem oraz korzystanie z jego zasobów będzie miało charakter ciągły i powszechny. W tej sytuacji oczekiwania względem dostępu do informacji przybierają nowy charakter. Coraz powszechniej stosowana jest zasada „tu i teraz” określająca zapotrzebowanie na dostęp do określonych informacji *ad-hoc*.

Tu można szukać odpowiedzi na pytanie dotyczące celowości wykorzystania ICT, ponieważ potrzebom informacyjno-komunikacyjnym można sprostać wyłącznie z pomocą nowoczesnych rozwiązań oraz odpowiednio przygotowanych systemów gromadzących i przetwarzających dane. Jest to nierozzerwalnie związane z zagadnieniami dotyczącymi doboru informacji dostarczanych klientowi. Wiele

zależy od charakteru jednostki publicznej (w tym przypadku JST). Ponadto należałoby wskazać, jakie funkcje powinny realizować technologie komunikacyjne, aby skutecznie spełniały swoją rolę. Przede wszystkim JST powinny przekazywać informacje o operacjach (działaniach) oraz ich kosztach (jakie obywatele ponoszą) w zrozumiały i przystępny sposób. Niewątpliwie istotne są w tym przypadku wymogi technologiczne, które pozwalają na integrację danych dotyczących efektywności funkcjonowania gminy oraz kosztów jej działalności.

Kolejnym elementem są rozwiązania wspierające tworzenie szerokiego wachlarza raportów w formatach, które można dostosować do indywidualnych wymagań (a także do wymagań urzędów wykorzystywanych do ich odczytu). Istotna jest również możliwość generowania zestawień, które pozwolą na wizualizację efektywności oraz kosztów dotyczących poszczególnych przedsięwzięć. Istotnym elementem jest również możliwość prezentacji tych danych w powiązaniu z danymi geolokalizacyjnymi – odpowiedniego rozmieszczenia na mapach tak, aby obywatele (interesariusze) otrzymali klarowną informację dotyczącą tego, co się dzieje w ich otoczeniu.

Równoległe z tymi kategoriami, obywatele oczekują dostępu do informacji o bieżących wydarzeniach, komunikatów o charakterze kryzysowym (m.in. ostrzeżenia przed gwałtownymi zjawiskami meteorologicznymi, komunikaty dotyczące wyłączeń energii elektrycznej, wodociągu) oraz możliwości realizacji spraw za pośrednictwem mediów elektronicznych, a także uzyskania informacji na temat ich statusu.

Te informacje powinny być cały czas dostępne dla mieszkańców i, co bardzo istotne, często uaktualniane i prezentowane w sposób zrozumiały dla obywateli (np. w formie infografik z komentarzem), aby budziły jak najmniej wątpliwości.

Analizując różnorodne aspekty komunikacyjne występujące na linii administracja publiczna – klient (interesant), można podjąć próbę sformułowania ramowych wytycznych, którymi dobra (skuteczna) komunikacja powinna być podporządkowana. Będą nimi:

- widoczność,
- prostota,
- powtarzanie,
- wartość,
- różnorodność (mediów),
- słuchanie,
- spójność,
- ocena.

**Widoczność** jest w zasadzie podstawowym czynnikiem umożliwiającym nawiązanie, a później utrzymanie silnej dwukierunkowej więzi komunikacyjnej z interesariuszami. Powinna być ona możliwie duża, ponieważ przyczynia się do akceptacji, umożliwia także społeczności dostrzec zakres i wartość pracy jednostki publicznej.

**Prostota** ma duże znaczenie dla interesariuszy, którzy są zajęci wieloma aspektami ich życia (funkcjonowania, prowadzenia działań biznesowych lub społecznych), dlatego komunikacja musi być prosta i jednoznaczna z szacunku dla ich czasu.

**Powtarzanie** ma istotne znaczenie dla skuteczności dotarcia komunikatu do odbiorców oraz wywarcia odpowiedniego wpływu. Dlatego, w miarę możliwości,

pożądane byłoby opracowanie planu publikowania określonych wiadomości z uwzględnieniem ich powtarzania. Pozwoli to upewnić się, że komunikaty spotykają się ze zrozumieniem i rozważą możliwie szerokiej grupy odbiorców.

Zapewnienie **wartości** wiadomościom (komunikatom) dla odbiorcy jest najważniejszym elementem pozwalającym zdobyć jego uwagę i zainteresowanie. Kluczem jest takie kształtowanie komunikatów, aby z treści wynikały efekty oddziałujące na daną społeczność (mieszkańców, czy innych grup).

**Różnorodność** mediów (www, gazety, mailing, media społecznościowe itd.) wykorzystywanych do przekazywania (publikowania) informacji determinuje dotarcie komunikatów do szerszej grupy odbiorców. Wykorzystanie różnych kanałów informacyjnych ma dziś bardzo duże znaczenie dla skuteczności procesu komunikacji.

**Słuchanie** (sprzężenie zwrotne) jest warunkiem utrzymania kontaktu z odbiorcą przez dłuższy czas i zwiększa skuteczność przekazywania informacji w przyszłości. Kwestią bezsporną jest, że dobra (skuteczna) komunikacja wymaga dwóch stron (nadawcy i odbiorcy). Jednak element oczekiwania na reakcję odbiorcy jest już często marginalizowany. Jest to element kluczowy w budowaniu zaufania i utrwalaniu więzi (przynajmniej komunikacyjnej) między jednostką administracji publicznej a odbiorcą. Istotne jest aby odbiorcy dać do zrozumienia, że informacje zwrotne dotyczące wszystkich aspektów działalności jednostki są przetwarzane. Nic bowiem tak nie tłumi entuzjazmu społeczności, jak przekonanie, że nie została ona wysłuchana.

**Spójność** przekazywanych informacji warunkuje budowanie wiarygodności i reputacji. Powinna ona wykorzystywać wymienione wyżej cechy. Wiadomości, które są proste, posiadają wartość dla odbiorcy, zachęcają do reakcji (sprzężenia zwrotnego), są zamieszczane w wielu miejscach, będą wpływały pozytywnie na zainteresowanie i wzrost szacunku z każdą kolejną publikacją.

**Ocena** rozumiana jako ewaluacja jest jednym sposobem na pozyskanie wiedzy dotyczącej jakości i skuteczności komunikacji. Bez stosowania metod ewaluacyjnych nie może być mowy o doskonaleniu procesów komunikacji w administracji publicznej.

Zaprezentowane cechy sprawnej komunikacji mogą być efektywnie wspierane dzięki technologiom informacyjno-komunikacyjnym. Umożliwiają one lepszą koordynację całego procesu informacyjnego oraz przeprowadzanie analiz i dokonywanie oceny sprzężeń zwrotnych oraz skuteczności całego procesu.

Jak wspomniano, wachlarz kanałów komunikacyjnych w ostatnich latach znacznie się poszerzył. Należy jednak zaznaczyć, że wykorzystywane w zasadzie powszechnie, technologie w obszarach komercyjnych, nie są już tak szeroko stosowane w administracji publicznej, zarówno na linii do obywateli (*government-to-citizens*), do przedsiębiorców (*government-to-business*), jak i do innych jednostek administracji publicznej (*government-to-government*) (Szewczyk 2007).

Analizując aspekty komunikacyjne gmin, należy uwzględnić specyfikę tego szczebla samorządowego, który przecież znajduje się najbliżej obywateli i realizuje usługi na ich rzecz, mając znaczny wpływ na kształtowanie ich najbliższego otoczenia. Dlatego też kwestia komunikacji zewnętrznej kierowanej do interesariuszy (obywateli, organizacji o charakterze komercyjnym, czy społecznym) wymaga szczególnej uwagi ze strony władz gmin.

## 2. Technologie informacyjno-komunikacyjne w gminach wiejskich

Celem dokonania wstępnej oceny związanej z realizacją komunikacji zewnętrznej przez jednostki samorządu terytorialnego podstawowego szczebla i wykorzystaniem nowoczesnych technologii do publikowania informacji oraz kontaktu z interesariuszami, zostały przeprowadzone szczegółowe badania wśród gmin wiejskich województwa dolnośląskiego. Grupę badawczą stanowiły gminy wiejskie, ponieważ wśród nich (w odróżnieniu od gmin miejskich, czy nawet miejsko-wiejskich) występuje największe zróżnicowanie w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii teleinformatycznych. Z uwagi na różnorodne uwarunkowania ekonomiczne, społeczne i organizacyjne, gminy położone na Dolnym Śląsku dają szeroki obraz sytuacji z tym związanej. Mamy tu do czynienia z gminami o liczebności bliskiej najmniej zaludnionym gminom kraju, jak i z tymi o dużej liczbie mieszkańców. Z drugiej strony – z jednostkami o bardzo skomplikowanej kondycji finansowej, jak np. Dzierżonów, gdzie dochód *per capita* z podatków wynosi 2 230 zł (gmina o najniższym dochodzie w Polsce: 1 709,91 zł), jak i te, zlokalizowane w czołówce, jak Jerzmanowa z dochodem 6 711,82 zł (ósma z najbogatszych gmin w Polsce) (Swianiewicz i Łukomska 2016).

Badania przeprowadzono w marcu 2016 roku. Wykorzystano do nich informacje publikowane w oficjalnych źródłach wszystkich gmin wiejskich (78) województwa dolnośląskiego. Do badania wykorzystano kwestionariusz oraz dokonano weryfikacji empirycznej wykorzystywanych kanałów komunikacji zewnętrznej przez te podmioty.

W badaniu uwzględniono następujące elementy komunikacji:

- oficjalna witryna gminy (www), wraz z elementami dodatkowymi,
- media społecznościowe (tzw. *fanpage*),
- materiały wideo,
- newsletter,
- publikacja ostrzeżeń i ważnych komunikatów za pośrednictwem sms lub vms,
- sondaże i ankiety.

Strony www pozwalają na realizację komunikacji w formie jeden-do-wielu (komunikacja rozsiewcza), gdzie organa zarządzające gminą publikują różnorodne informacje na temat jej funkcjonowania, wydarzeń, danych kontaktowych itd. Zakres informacji nie jest w żaden sposób unormowany i zależy wyłącznie od przyjętej (wewnętrznej) polityki informacyjnej gminy.

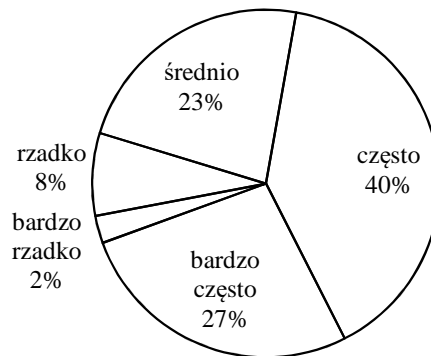
Oficjalne witryny gmin zawierają szereg dodatkowych elementów, które zostały poddane badaniu i ocenie. Są to m.in.:

- aktualności (oceniało częstotliwość publikowania nowych informacji),
- kalendarz wydarzeń (oceniało czy jest publikowany),
- ułatwienia dla osób niedowidzących,
- wyszukiwarka treści,
- system informacji przestrzennej (SIP).

Przebadano również elementy mające wpływ na komfort przeglądania informacji poprzez pomiar czasu załadowania strony tytułowej, test walidacji (zgodności ze standardami tworzenia stron www). Dokonano również oceny jakościowej witryn

(w skali od 1 do 5) pod kątem wygody użytkowania (m.in. układu poszczególnych elementów, łatwości nawigacji, nowoczesności, tj. zgodności z aktualnymi trendami dotyczącymi grafiki, układu, zastosowanych czcionek i innych elementów).

O ile aktualności są publikowane na wszystkich stronach gminnych (w mniej lub bardziej czytelnej formie), o tyle częstotliwość ich publikacji pozostawia sporo do życzenia. Częstotliwość pożądana (bardzo często – informacje publikowane przeciętnie codziennie lub co drugi dzień) realizowana jest tylko w przypadku 27% gmin. Często (przeciętnie co 3 do 7 dni) aktualności publikuje 40% gmin, średnio (przeciętnie co 8 do 14 dni) 23%, rzadko (przeciętnie co 15 do 30 dni) – 8% i bardzo rzadko (rzadziej niż co 31 dni) – 2%.



**Rysunek 4. Częstotliwość publikacji aktualności na stronach www gmin wiejskich**

Źródło: opracowanie własne

Zagadnienie **kalendacza wydarzeń** (impres) trudno ocenić w sposób zero-jedynkowy. Gminy wykorzystują bowiem różne mechanizmy zamieszczania tego typu informacji. Mogą one mieć postać zestawienia tabelarycznego imprez zaplanowanych na dany okres (z reguły rok kalendarzowy), stosowana jest również forma kalendarza interaktywnego, gdzie użytkownik ma możliwość zweryfikowania, co (i czy) będzie się działo w poszczególnych dniach. Spotykanym rozwiązaniem jest korzystanie z dedykowanej platformy obsługującej edycję wydarzeń, gdzie istnieje możliwość wprowadzania ich również przez np. mieszkańców danej gminy. Niestety wszystkie te rozwiązania wykorzystywane są jedynie przez 32% badanych jednostek.

W ostatnich latach wzrósł nacisk na stosowanie w ramach serwisów www rozwiązań ułatwiających korzystanie osobom niedowidzącym. Najczęściej opierają się na możliwości zmiany kolorystyki stron na bardziej kontrastową oraz modyfikacji wielkości czcionki. Należy podkreślić, że są to rozwiązania stanowiące absolutne minimum w tym zakresie i są stosunkowo łatwe do wprowadzenia w ramach systemów zarządzania treścią (CMS – *Content Management System*), o które oparte jest funkcjonowanie większości stron www. Technikami, które bardziej kompleksowo rozwiązują problem osobom z niepełnosprawnościami są m.in. zintegrowane syntezatory mowy (oprogramowanie typu *text-to-speech*), wprowadzenie ułatwionej nawigacji po całym serwisie (m.in. za pomocą klawiatury), uproszczone menu i struktura serwisu, stosowanie informacji rozszerzonej (np. opisu tekstowego zawartości publikowanych na stronie zdjęć i grafik).

W przypadku badanych obiektów odnotowano jedynie stosowanie podstawowych form ułatwień: 21% stron miało możliwość modyfikacji kolorystyki strony oraz wielkości czcionek, 5% samej wielkości czcionki, a 4% samej kolorystyki serwisu. Łącznie 30% badanych gmin stosowało ułatwienia dla osób z dysfunkcją wzroku, co należy uznać za bardzo niski wskaźnik.

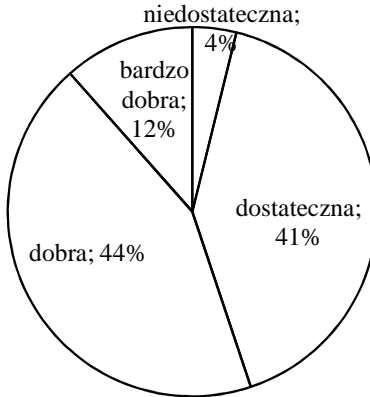
Elementem ułatwiającym wyszukiwanie informacji w serwisach gmin jest wbudowana **wyszukiwarka**. Takie rozwiązanie zaimplementowanych miało 60% stron, jednak część z nich efektywnością działania odbiegała od standardów, do których przywykli użytkownicy Internetu korzystający z wiodących wyszukiwarek globalnych. Wyniki wyszukiwania były mało precyzyjne, część wyszukiwarek nie rozpoznawała odmian słów, co w przypadku języka polskiego jest istotną funkcjonalnością. W zasadzie bez znajomości mapy strony, w wielu przypadkach trudno jest dotrzeć (szybko) do pożądanej informacji.

Pod pojęciem **systemu informacji przestrzennej**, w przypadku organów administracji publicznej (w tym gmin), należy rozumieć infrastrukturę informacji przestrzennej, której budowa jest wypełnieniem ustawowego obowiązku będącego pochodną dyrektywy INSPIRE (*Ustawa z dnia 4 marca 2010 r. o infrastrukturze informacji przestrzennej*). Zaskakujący jest fakt, że jedynie 53% badanych gmin publikuje takie informacje w ramach swoich serwisów internetowych (na stronie www lub BIP). Mimo, że od kilku lat funkcjonują meta serwisy świadczące usługi publikacji przedmiotowych danych (wymagają jedynie odpowiedniego skonfigurowania i ewentualnego uzupełnienia), wiele podmiotów nie wdrożyło tych rozwiązań. W kontekście informacyjnym mają one istotne znaczenie, głównie dla inwestorów.

Warto wspomnieć w tym miejscu, że również ustawowy obowiązek publikowania informacji o tzw. ciasteczkach (plikach cookie) gromadzących dane dotyczące „ruchu” użytkownika w danym serwisie (Ustawa z dnia 16 listopada 2012 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw) również jest respektowany w ograniczonym zakresie. Jedynie 56% stron www wyświetla odpowiednią informację użytkownikom.

W ramach serwisów www zarządzanych przez gminy publikowanych jest szereg innych informacji, mają one jednak na tyle zróżnicowany charakter, że trudno poddać je kwantyfikacji. Dlatego też w ramach prowadzonych badań przeprowadzono próbę ogólnej oceny jakości stron. Uwzględniono takie czynniki, jak: czytelność układu strony, łatwość nawigacji, kolorystyka, stosowanie rozwiązań przystających do aktualnych trendów. Należy podkreślić, że ocena ta miała charakter subiektywny. Strony oceniano w skali „szkolnej” – od bardzo dobrej do niedostatecznej. Bardzo dobrze oceniono 12% stron, dobrze 44%, dostatecznie 41% i niedostatecznie 4%.

Odrębnym zagadnieniem związanym z komunikacją z klientem są **media społecznościowe**. W zasadzie jedynym serwisem wykorzystywanym przez gminy do publikowania informacji jest Facebook. Nie jest to zaskoczeniem, ponieważ z badań opublikowanych w styczniu 2016 przez agencję We Are Social wynika, że w Polsce w tym okresie roku z Facebooka korzystało 36% społeczeństwa, co daje znaczącą przewagę wobec pozostałych platform, takich jak Google+ (14%), Tweeter (7%), NK.pl (6%), czy LinkedIn (5%).



Rysunek 5. Ocena jakości serwisów www gmin wiejskich

Źródło: opracowanie własne.

Mimo dużego potencjału komunikacyjnego mediów społecznościowych, oficjalne profile (strony) ma tylko 45% badanych gmin. Ta forma komunikacji sprawia wrażenie mocno zaniedbanej, ponieważ koszty redagowania profilu w ramach serwisu społecznościowego mają marginalny charakter, a sprawne operowanie tym narzędziem może przynieść wymierne korzyści zarówno organom zarządzającym gminą, jak i (a może przede wszystkim) mieszkańcom. Co więcej – pozwala nie tylko dotrzeć szybko do konkretnej grupy odbiorców, ale i uzyskać informację zwrotną na określony temat.

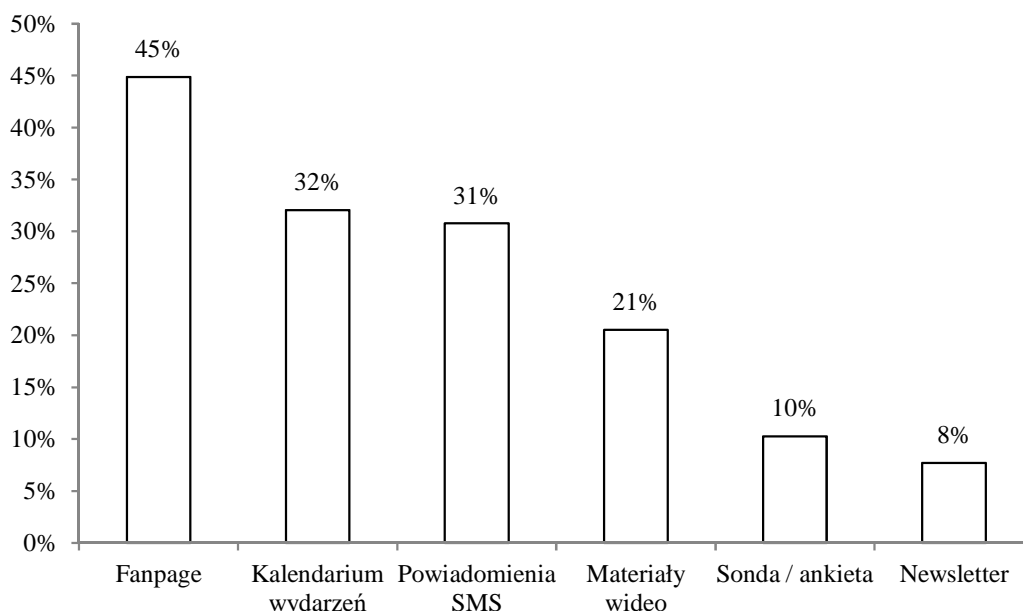
W dobie szerokiej dostępności treści multimedialnych, coraz więcej informacji przekazywanych jest w formie **wideo**. Zarówno dostępność sprzętu, jak i oprogramowania umożliwia tworzenie różnorodnych materiałów coraz lepszej jakości. Gminy ten kanał dystrybuowania informacji wykorzystują w znikomym zakresie. Jedynie 21% gmin zamieszcza materiały wideo bezpośrednio na swoich stronach lub z wykorzystaniem zewnętrznych platform społecznościowych, jak Vimeo czy Youtube. Wśród przebadanych podmiotów można wydzielić trzy kategorie publikowanych materiałów: relacje z imprez organizowanych w danej gminie, materiały promujące gminę, relacje (bądź pełny zapis) z sesji rad gmin. Ich jakość jest zróżnicowana i w dużej mierze zależy od kondycji ekonomicznej danej gminy, co w tym przypadku znajduje uzasadnienie.

Spośród rozwiązań o charakterze rozsiewczym (jeden-do-wielu) warto przyjrzeć się jeszcze dwóm kanałom komunikacyjnym, które mają zbliżony charakter. Są nimi newsletter oraz powiadomienia sms lub vms. Oba serwisy umożliwiają przesłanie wiadomości określonej grupie odbiorców, która wcześniej wyraziła chęć ich otrzymywania. Newsletter realizowany jest z wykorzystaniem poczty elektronicznej, natomiast sms (wiadomości tekstowe) i vms (wiadomości tekstowe odczytywane przez syntezator mowy) z wykorzystaniem telefonii stacjonarnej i mobilnej. Z uwagi na koszty – newsletter wykorzystywany jest do rozsyłania dużo szerszego zakresu informacji (m.in. o wydarzeniach, podejmowanych przedsięwzięciach, konsultacjach społecznych itp.), natomiast sms czy vms (zwykle) do przekazywania informacji o charakterze kryzysowym i o dużej wartości dla mieszkańców (np. gwałtowne zjawiska atmosferyczne, przerwy w dostawie wody). Niektóre JST wykorzystują tę drogę komunikacji do informowania interesanta o statusie realizowanej na jego rzecz sprawy.



Mimo niskich kosztów, z newslettera korzysta 8% badanych gmin, natomiast powiadomienia oparte o sms są wykorzystywane wśród 31% podmiotów. Należy tutaj zaznaczyć, że są to platformy o charakterze ponadregionalnym, z których usług gminy mogą korzystać dostosowując zakres przesyłanych treści do własnych potrzeb.

Ostatnim elementem uwzględnionym w badaniu były mechanizmy pozyskiwania informacji od obywateli (mieszkańców, turystów, inwestorów itd.). Są nimi sondaże i ankiety, które można przeprowadzać z wykorzystaniem witryny internetowej, a także efektywnie wesprzeć kampanią w mediach społecznościowych. Przeprowadzanie krótkich sondaży może być cennym źródłem informacji o charakterze rozpoznawczym. Można również efektywnie wykorzystywać te narzędzia w trakcie prowadzenia konsultacji społecznych. Takie rozwiązania były w badanym okresie stosowane wśród 10% badanych obiektów. Również w tym przypadku należy szukać głębiej przyczyny tego stanu rzeczy, nie będzie nią bowiem czynnik finansowy, gdyż narzędzia tego typu są dostępne nieodpłatnie.



**Rysunek 6. Wykorzystanie mediów komunikacyjnych w gminach wiejskich Dolnego Śląska**

Źródło: opracowanie własne.

Na rysunku 6 zobrazowano w jakim zakresie wykorzystywane są poszczególne (omówione powyżej) kanały komunikacyjne w gminach wiejskich województwa dolnośląskiego. Jak wcześniej zaznaczono – stopień wykorzystania tych technologii komunikacyjnych jest niewielki.

## Zakończenie

Zestawienie przyjętych wytycznych dotyczących celu, treści oraz metod i cech, jakimi powinna charakteryzować się komunikacja zewnętrzna w gminach z aktualnym wykorzystaniem technologii komunikacyjnych wyraźnie ukazuje duży rozdźwięk. Dostępne technologie informacyjno-komunikacyjne wykorzystywane są w gminach wiejskich Dolnego Śląska w niewielkim zakresie (zwłaszcza gdy odnieść to do ich potencjału). Trudno dostrzec, aby była stosowana na szerszą skalę spójna polityka informacyjna oraz elementy zarządzania informacją w poszczególnych jednostkach, choć te elementy wymagałyby przeprowadzenia pogłębionych badań.

Mimo że wszystkie gminy posiadają własną stronę internetową, poza treścią o charakterze stałym (charakterystyka gminy, dane teleadresowe itp.), brak w nich uporządkowania dodawanych na bieżąco informacji (aktualności). Praktycznie wszystkie badane podmioty publikowały wszelkie informacje w działach aktualności na zasadzie kolejnych „wrzutek”. Niestety ten system publikowania informacji nie jest zbyt efektywny, szczególnie w odniesieniu do opisanych wcześniej cech informacji. Takie informacje wyświetlane są na stronie głównej tylko przez jakiś czas, po upływie którego trudno jest ją odnaleźć. Brak jest mechanizmów pozwalających na kategoryzowanie informacji, celem ułatwienia ich wyszukania w przyszłości. Praktyka pokazuje, że w przypadku zgłaszania zastrzeżeń, że informacja o konkretnym zdarzeniu nie była rozpropagowana należycie wśród mieszkańców – odpowiedzią jest, że była opublikowana na stronie internetowej, gdzie jest przecież dostępna cały czas.

Odnosząc stan faktyczny do oczekiwanego (pożądanego), należy stwierdzić, że wykorzystanie technologii informacyjnych ma charakter mało usystematyzowany, a w wielu przypadkach przekazywane informacje mają niewielką wartość dla interesariuszy. Niedostatecznie wykorzystywany jest również potencjał dostępnych technologii.

Trudno na tym etapie dokonać oceny przyczyn tej sytuacji, można byłoby przyjąć hipotezę, że problem w tkwi w niedostatecznej wiedzy z zakresu efektywnej komunikacji, niż (co często się podnosi) ograniczeń finansowych. To jednak bezwzględnie wymaga przeprowadzenia szczegółowych analiz w poszczególnych JST.

## Literatura

- Kacperczyk E., Rzymek B. (red.) (2015). *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2011-2015*. Warszawa. Główny Urząd Statystyczny.
- Kemp S. (2016). *Digital in 2016. We are social's compendium of global digital, social, and mobile data, trends, and statistics*. We are social. Pobrane z: <http://wearesocial.com/sg/special-reports/digital-2016>.
- Worstell T. (2015). *Eric Schmidt's Quite Right The Internet Will Disappear; All Technologies Do As They Mature*. Forbes. Jan 24, 2015, Pobrane z: [www.forbes.com/sites/timworstell/2015/01/24/eric-schmidts-quite-right-the-internet-will-disappear-all-technologies-do-as-they-mature/#fbc40bd644e2](http://www.forbes.com/sites/timworstell/2015/01/24/eric-schmidts-quite-right-the-internet-will-disappear-all-technologies-do-as-they-mature/#fbc40bd644e2).

- Mossberger K., Tolbert J.C., McNeal R.S. (2007). *Digital Citizenship – The Internet, Society and Participation*. Cambridge, Massachusetts, London: The MIT Press.
- Nowak J. (2016). *Spółeczeństwo informacyjne – geneza i definicje*. Pobrano z: [www.silesia.org.pl/upload/Nowak-Jerzy-Spoleczenstwo-informacyjnegeneza-i-definicje.pdf](http://www.silesia.org.pl/upload/Nowak-Jerzy-Spoleczenstwo-informacyjnegeneza-i-definicje.pdf).
- Swianiewicz P., Łukomska J. (2016). *Bogactwo samorządów. Ranking dochodów JST 2015*, Pobrano z: [www.wspolnota.org.pl/fileadmin/user\\_upload/Andrzej/Ranking\\_-\\_Zamoznosc\\_samorzadow\\_2015\\_r.pdf](http://www.wspolnota.org.pl/fileadmin/user_upload/Andrzej/Ranking_-_Zamoznosc_samorzadow_2015_r.pdf).
- Szewczyk A. (red.) (2007). *Spółeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju*. Warszawa: Difin.
- Ustawa z dnia 4 marca 2010 r. o infrastrukturze informacji przestrzennej (Dz.U. Nr 76, poz. 489 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 16 listopada 2012 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2012 poz. 1445).

## **ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN MUNICIPALITIES COMMUNICATION WITH CLIENT**

### **Abstract**

*Technological development gave local governments new opportunities (methods) of contact with the customer and allowed to use of new types of services. Development of the Internet, mobile telephony, as well as the availability of communication tools created new communication channels that were previously out of reach. Among the local government units the use of available technologies to support customer service information is still very diverse. The particular dissonance is reflected at the municipal level – between major cities (municipalities) and rural municipalities. Based on the survey among all municipalities in rural province Lower Silesia evaluated condition of the use of information technology in the field of customer communication. Reference it to guidelines, which can be regarded as a model was made. Most of the surveyed entities do not invest in the development of electronic communication channels, while remaining in the application of mandatory solutions (e.g. Public Information Bulletin, websites, Registry Box). It also appears lack of process approach to information management and external communication. Detailed analysis of cases could provide answers to questions about the causes of this situation (economic and financial aspect may not always be an argument).*

### **Keywords**

*communication, ICT, local government units, municipality, services*