

Elektroniczna komunikacja samorządowa

Innowacyjne narzędzia
rzecznictwa interesów społecznych

Praca zbiorowa pod redakcją
Pauliny Bednarz
i Przemysława Kulawczuka



-rzecznictwo

Elektroniczna komunikacja samorządowa

Innowacyjne narzędzia
rzecznictwa interesów społecznych

Praca zbiorowa pod redakcją
Pauliny Bednarz i Przemysława Kulawczuka



Publikacja jest jednym z elementów projektu „Elektroniczne rzecznictwo interesów społecznych w samorządzie. Nowoczesne narzędzia informowania i rzecznictwa lokalnego.” współfinansowanego przez UE (nr umowy 10071/JFK/PPT-DG/2007-2005/017-488.01.01.01/ngo/198).

Za treść i zawartość niniejszej publikacji odpowiedzialność ponosi Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym, poglądy w niej wyrażone nie odzwierciedlają w żadnym razie oficjalnego stanowiska Unii Europejskiej.

Wszelkie prawa autorskie zastrzeżone. Żadna część niniejszej publikacji nie może być zwielokrotniona jakąkolwiek techniką bez pisemnej zgody IBnDiPP. W przypadku cytowania fragmentów należy umieścić przypis: „Elektroniczna komunikacja samorządowa. Innowacyjne narzędzia rzecznictwa interesów społecznych,” Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym, Warszawa 2008

Wszelkie uwagi i zapytania dotyczące niniejszej publikacji należy kierować pod adres wydawcy:
Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym (IBnDiPP)
ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa
tel.: (22) 630 98 01-04, faks: (22) 826 25 96
e-mail: iped@kig.pl, www.iped.pl

Praca zbiorowa pod redakcją
Pauliny Bednarz i Przemysława Kulawczuka

Autorzy:

Mieczysław Bąk
Ariadna Bednarz
Paulina Bednarz
Przemysław Kulawczuk
Anna Szcześniak
Konrad Szylar

Projekt i skład:
drukujznami.pl

Projekt okładki:
Piotr Michalik

Warszawa 2008
ISBN: 987-83-927151-8-4.

Elektroniczna wersja publikacji dostępna na stronie:

www.iped.pl

© Copyright by:

Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym
ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa, tel. 022 630 98 01-04, e-mail: iped@kig.pl, www.iped.pl

Spis treści

Wprowadzenie	7
1. Kryteria wyodrębnienia innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i komunikacji elektronicznej do praktyki rozwojowej gmin i organizacji pozarządowych (Przemysław Kulawczuk)	9
1.1. Zakresy uczestnictwa i poziomy narzędzi rzecznictwa i komunikacji elektronicznej.....	10
1.2. Sfery oddziaływania innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i monitoringu	12
1.3. Kryteria wyodrębnienia innowacyjnych narzędzi e-rzecznictwa i monitoringu	12
1.4. Grupy narzędzi innowacyjnego elektronicznego rzecznictwa, monitoringu i komunikacji samorządowej	13
2. Ograniczenia związane z wdrożeniem innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i monitoringu. Metody ich pokonywania (Paulina Bednarz, Anna Szcześniak)	17
3. Koszty i korzyści wdrażania i utrzymania elektronicznych systemów komunikacji społecznej i rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie (Przemysław Kulawczuk)	23
4. Ocena zakresu stosowania rzecznictwa i monitoringu polityki rozwoju w polskich samorządach (Ariadna Bednarz, Paulina Bednarz)	31
5. Opis najlepszych praktyk polskich i zagranicznych.....	49
5.1. Innowacyjne narzędzia rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie – najlepsze praktyki krajowe (Ariadna Bednarz, Paulina Bednarz, Anna Szcześniak)	49
5.1.1. Środki informowania o zamierzeniach	49
5.1.2. Środki i mechanizmy zbierania opinii oraz komunikacji dwustronnej i e-rzecznictwa.....	77
5.1.3. Komunikacja z organizacjami pozarządowymi i przedsiębiorcami	85
5.1.4. Inne ciekawe rozwiązania.....	90
5.2. Poznań – skuteczna polityka informatyzacji administracji miejskiej (Anna Szcześniak).....	91
5.3. Innowacyjne narzędzia rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie – najlepsze praktyki zagraniczne (Konrad Szylar).....	100
5.3.1. Środki informowania o zamierzeniach	100
5.3.2. Środki i mechanizmy zbierania opinii oraz dialogu samorządów z interesariuszami.....	117
5.4. Issy-les-Moulineaux – cyber-miasto: od telewizji miejskiej do wirtualnego ratusza (Konrad Szylar).....	133
6. Analiza procesu wdrożenia innowacyjnych narzędzi do praktyki gmin i organizacji pozarządowych (Ariadna Bednarz, Paulina Bednarz, Anna Szcześniak).....	139

6.1. Poznań	140
6.1.1. Cele realizowane przez stronę internetową	140
6.1.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	140
6.1.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji....	142
6.1.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia.....	142
6.1.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	144
6.1.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	145
6.1.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej	145
6.1.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne	146
6.1.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego	146
6.2. Konin	147
6.2.1. Cele realizowane przez stronę internetową	147
6.2.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	148
6.2.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji	148
6.2.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia	150
6.2.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	151
6.2.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	151
6.2.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej	152
6.2.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne	152
6.2.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	153
6.3. Łęczyca	153
6.3.1. Cele realizowane przez stronę internetową	153
6.3.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	154
6.3.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji....	154
6.3.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia.....	155
6.3.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	156
6.3.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	157
6.3.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej	157
6.3.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne	157
6.3.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	158
6.4. Zielona Góra.....	159
6.4.1. Cele realizowane przez stronę internetową	159
6.4.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną	159
6.4.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji	160

6.4.4.	Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia.....	161
6.4.5.	Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	162
6.4.6.	Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	163
6.4.7.	Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej.....	163
6.4.8.	Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne	164
6.4.9.	Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	164
6.5.	Rybnik	165
6.5.1.	Cele realizowane przez stronę internetową.....	165
6.5.2.	Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	165
6.5.3.	Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji	166
6.5.4.	Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia.....	169
6.5.5.	Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	170
6.5.6.	Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	170
6.5.7.	Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej.....	170
6.5.8.	Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne	171
6.5.9.	Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	171
6.6.	Ustka	173
6.6.1.	Cele realizowane przez stronę internetową.....	173
6.6.2.	Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	174
6.6.3.	Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji	175
6.6.4.	Interakcyjność informacji i sposoby jej wzmacniania	176
6.6.5.	Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	177
6.6.6.	Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	177
6.6.7.	Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej.....	178
6.6.8.	Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne	178
6.6.9.	Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	179
6.7.	Gdańsk	179
6.7.1.	Cele realizowane przez stronę internetową.....	179
6.7.2.	Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	181
6.7.3.	Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji	182
6.7.4.	Interakcyjność informacji i sposoby jej wzmacniania	183
6.7.5.	Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	183
6.7.6.	Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	184
6.7.7.	Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej.....	184
6.7.8.	Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne	185

6.7.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	185
6.8. Krynica-Zdrój.....	186
6.8.1. Cele realizowane przez stronę internetową.....	186
6.8.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	186
6.8.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji.....	187
6.8.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia.....	187
6.8.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	188
6.8.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	189
6.8.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej.....	189
6.8.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne.....	189
6.8.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	190
6.9. Kosakowo.....	190
6.9.1. Cele realizowane przez stronę internetową.....	190
6.9.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	190
6.9.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji....	191
6.9.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia.....	192
6.9.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	192
6.9.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	192
6.9.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej.....	193
6.9.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne.....	193
6.9.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	193
6.10. Kalisz Pomorski.....	194
6.10.1. Cele realizowane przez stronę internetową.....	194
6.10.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.....	195
6.10.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji.....	195
6.10.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej wzmacniania.....	196
6.10.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej.....	197
6.10.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji.....	197
6.10.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej.....	197
6.10.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne.....	198
6.10.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.....	198
Podsumowanie. Zestawienie kosztów i korzyści wykorzystania komunikacji elektronicznej w systemach rzecznictwa na szczeblu lokalnym. Składniki sukcesu budowy efektywnego modelu e-rzecznictwa w jednostkach samorządu terytorialnego.....	201

Wprowadzenie

Szybki rozwój gmin wymaga funkcjonowania efektywnych systemów komunikacji pomiędzy władzami samorządowymi a mieszkańcami. Z pojęciem efektywności komunikacji łączy się obecnie kwestia wykorzystania elektronicznych kanałów przesyłu i gromadzenia informacji. Kanały te pozwalają w zasadniczym stopniu rozwiązać problemy związane z utratą czasu na koordynowanie, techniczną dystrybucję informacji i wysiłek ludzki związany z osobistym przygotowaniem pojedynczej informacji. Elektroniczne kanały komunikacji pozwalają również na automatyzację, zwiększenie szybkości transferu oraz obniżenie kosztów komunikacji. Jednak o specyfice komunikacji za pośrednictwem komputerów nie decydują tylko automatyzm, szybkość i cena, lecz, jak podkreślają S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge¹ dwie cechy tego typu komunikacji są ważniejsze od pozostałych: bogactwo mediów i ich otwartość. „Bogactwo mediów oznacza zakres, w jakim medium odtwarza albo przedstawia całą informację w jej oryginalnej wiadomości. Jest także nazywane „teleobecnością” albo obecnością społeczną zależnie od stopnia, w jakim możliwości medium pozwala osobom komunikującym się na odczuwanie, że są we wzajemnej fizycznej bliskości. Medium staje się tym bogatsze, im pozwala na więcej informacji zwrotnych, przekazywanych z większą szybkością, na możliwie dużo sygnałów werbalnych, wizualnych i słuchowych.”² Z kolei otwartość „to zakres, w jakim wiadomości przesyłane przez dane medium są publiczne”³. Przedstawione cechy dają duże szanse, ale i budują ryzyko dla władz samorządowych. Interaktywność komunikacji elektronicznej pozwala na uwzględnienie bardzo dużej liczby potencjalnych kontaktów z indywidualnymi obywatelami, umożliwia lepsze zrozumienie preferencji i potrzeb społecznych, ale także wystawia władze samorządowe na otwartą krytykę. Demokratyczne systemy charakteryzują się z reguły dwustronnym oddziaływaniem i w tym zakresie obawa związana z ryzykiem wystawienia się władz gminnych na atak medialny bardzo często powoduje zahamowanie procesu budowy otwartej komunikacji elektronicznej ze społeczeństwem.

Władze samorządowe nie są skłonne do szerokiego korzystania z kanałów elektronicznych również dlatego, że obawiają się, iż sposób kodowania informacji a następnie proces ich dekodowania może wytwarzać poważne opory u odbiorców, zwłaszcza starszych. Dekodowanie to proces, w którym odbiorca interpretuje komunikat i przekłada go na użyteczną

¹ S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K.: *Komunikacja między ludźmi. Motywacje, wiedza i umiejętności*, WN PWN, Warszawa 2007.

² Tamże, s. 241.

³ Tamże, s. 243.

informację. Problemem jest to, czy odpowiada on zamierzonemu przekazowi⁴. O tym, że zastrzeżenia te nie są bezpodstawne świadczy waga, jaką przywiązują polskie władze publiczne do eliminacji zjawiska wykluczenia informacyjnego. Zjawisko to dotyczy najczęściej osób bez odpowiedniej wiedzy, zasobów czy dostępu do specjalistycznego sprzętu komputerowego.

Według autorów niniejszej publikacji, władze samorządowe mają możliwości zrównoważonego zaplanowania i wykorzystania systemów komunikacji elektronicznej nie tylko do interaktywnej komunikacji, ale także do kształtowania rozwoju gmin przy udziale partnerów społecznych. Uważamy więc, że systemy elektronicznej komunikacji mogą budować lepszą demokrację lokalną, demokrację partycypacyjną, uwzględniającą duży wkład komponentu ludzkiego do demokracji nie tylko podczas aktu wyborczego, ale także podczas sprawowania wybranej władzy. Świadomość, że obywatele i ich organizacje społeczne mogą mieć wpływ na wykonywanie władzy jest podstawowym czynnikiem motywującym społeczności lokalne do aktywności obywatelskiej.

Przedstawiona praca składa się z sześciu rozdziałów. W rozdziale pierwszym przedstawiono charakterystykę kosztów i korzyści stosowania rzecznictwa interesów w samorządzie. Rozdział drugi zawiera kryteria wyodrębnienia innowacyjnych narzędzi komunikacji elektronicznej, które mogą być wykorzystane do budowy skutecznych systemów współpracy. W rozdziale trzecim przedstawiono wyniki przeglądu 200 stron internetowych gmin dobranych spośród dwóch grup: najbardziej innowacyjnych w zakresie wykorzystania kanałów elektronicznych w Polsce oraz gmin przeciętnych. Rozdział czwarty zawiera przedstawienie najlepszych praktyk w wybranych gminach Polski i krajów Unii Europejskiej. W rozdziale piątym przedstawiono analizę procesu wdrożeniowego nowoczesnych narzędzi do praktyki komunikacji społecznej gmin. W rozdziale szóstym zawarto podsumowanie oraz zestawienie składników udanego modelu elektronicznego systemu komunikacji społecznej w gminach, zawierającego wykorzystanie rzecznictwa potrzeb społecznych. Autorzy wyrażają przekonanie, że przedstawione opracowanie pozwoli na szersze wdrożenie innowacyjnych praktyk w zakresie komunikacji i rzecznictwa potrzeb społecznych w polskich samorządach.

Zespół autorski

⁴ L.L. Smelzer, J. Waltman, *Managerial Communication: A Strategic approach*, Wiley, Nowy Jork 1984, s. 4-5, 41, cyt za: J. Stoner, R. Freeman, D. Gilbert: *Kierowanie*, PWE, Warszawa 2001, s. 511.

1. Kryteria wyodrębnienia innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i komunikacji elektronicznej do praktyki rozwojowej gmin i organizacji pozarządowych

(Przemysław Kulawczuk)

Przedstawiona praca ma za zadanie zaproponowanie szerszego wykorzystania innowacyjnych narzędzi komunikacji społecznej i rzecznictwa interesów społecznych na szczeblu samorządowym. Samo sformułowanie: innowacyjne narzędzia komunikacji i rzecznictwa społecznego stawia wysokie wymagania w zakresie doboru rozwiązań – należy jednak zdać sobie sprawę z tego, że polskie władze samorządowe są mało zaawansowane w zakresie stosowania nowoczesnych narzędzi rzecznictwa i monitoringu elektronicznego.

Celem tego rozdziału jest zaproponowanie podstawowych kryteriów innowacyjności komunikacji i rzecznictwa społecznego. Co jest innowacyjne we współczesnym rzecznictwie i monitoringu potrzeb społecznych? Można przyjąć, że ogólną cechą innowacyjności współczesnych systemów komunikacji społecznej jest możliwość wywierania wpływu przez partnerów społecznych na kształt legislacji samorządowej. Partner społeczny może jednakże skutecznie wywierać wpływ na kształt prawa lokalnego pod kilkoma warunkami.

Pierwszy warunek to odpowiedni dostęp do informacji (merytoryczna „podaż informacji” i ich techniczna dostępność), który pozwala na zareagowanie, gdy „partner społeczny czuje taką potrzebę. Drugi warunek to istnienie kanałów kontaktu, za pomocą których opinia tego rodzaju może być wyrażona. Trzeci warunek to istnienie kanałów zwrotnych i to zarówno informacyjnych, jak również w postaci wsparcia technicznego (np. pomocy finansowej, pomocy w zakresie bezpłatnych usług dla partnera społecznego itp.), dzięki czemu informacja zwrotna lub pomoc dociera do partnera. Ostatnim warunkiem jest istnienie form instytucjonalnego wpływu na podejmowanie decyzji. Formy zinstytucjonalizowane w największym stopniu pozwalają uzyskać bezpośredni wpływ na kształt decyzji. Realizacja tych warunków powoduje, że partnerzy społeczni są w stanie wywierać wpływ na kształt prawodawstwa samorządowego. Warunki te określają również poziomy narzędzi elektronicznego rzecznictwa z punktu widzenia zakresu uczestnictwa partnerów społecznych w procesie prawodawczym na szczeblu samorządowym.

1.1. Zakresy uczestnictwa oraz poziomy narzędzi rzecznictwa i komunikacji elektronicznej

Można wyodrębnić kilka poziomów zakresów uczestnictwa partnerów społecznych w procesach komunikacji samorządowej. Poszczególnym poziomom uczestnictwa można przyporządkować odpowiednie poziomy narzędzi.

Poziomy narzędzi z punktu widzenia zakresu uczestnictwa partnera społecznego w procesie legislacyjnym:

- I. narzędzia pozwalające zdobyć informacje,
- II. narzędzia pozwalające wyrazić swoją opinię,
- III. narzędzia pozwalające uzyskać informację zwrotną,
- IV. narzędzia pozwalające na wywarcie skutecznego wpływu na kształt decyzji.

Poziom pierwszy umożliwia partnerom społecznym pozyskanie informacji – „bycie poinformowanym” o biegu i stanie spraw ważnych dla miejscowej społeczności. Udział ten ma z definicji charakter bierny. Nie oczekuje się od partnera społecznego szczególnej reakcji. Jednak upowszechniane przez władze samorządowe informacje mogą być przedmiotem społecznego zainteresowania. Organizacje lub obywatele, którzy są szczególnie objęci działaniem danej regulacji, mogą z własnej inicjatywy podjąć działania. Narzędzia pozwalające zdobyć informacje poszerzają krąg poinformowanych podmiotów, co umożliwia większą aktywność społeczną. Aktywność ta posiada charakter reaktywny i z reguły nie oczekuje się jej pogłębienia. Jednak należy zwrócić uwagę, że narzędzia informowania społecznego pozwalają zareagować wówczas, gdy potencjalny efekt danej regulacji byłby niekorzystny dla danej grupy społecznej czy środowiska. Tak więc ten poziom narzędzi komunikacji społecznej, chociaż najbardziej podstawowy, ma zasadnicze znaczenie. Dobry system informacyjny jest czynnikiem pozwalającym realizować bardziej zaawansowane cele systemów komunikacji elektronicznej.

Poziom drugi narzędzi komunikacji elektronicznej pozwala na wyrażenie przez zainteresowane podmioty swojej opinii w zakresie spraw podlegających regulacji. Z reguły władze publiczne potrzebują opinii organizacji społecznych czy obywateli wówczas, gdy nieznaną jest poziom preferencji społecznych, gdy trzeba uszczegółowić ogólnie znane oceny, gdy występują równorzędne rozwiązania alternatywne i nie wiadomo, które z nich jest preferowane przez lokalną społeczność. Władze samorządowe są z reguły chętne do pozyskiwania opinii partnerów społecznych, nie zawsze jednak chcą przedstawiać je w sposób otwarty w Internecie. Problematyka opracowywania opinii na temat regulacji przez partnerów społecznych została omówiona w szeregu opracowań. Warto tutaj wspomnieć takie prace jak: *Wzmocnienie potencjału organizacji przedsiębiorców*⁵ czy *Praktyki rzetelnej legislacji gospodar-*

⁵ M. Bąk, P. Kulawczuk, A. Szcześniak, *Wzmocnienie potencjału organizacji przedsiębiorców w Polsce*, Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym, Warszawa 2000.

czej⁶. Prace te omawiają techniczne warunki opracowania przez partnerów społecznych profesjonalnych opinii regulacyjnych. Ze wspomnianych prac, ale także z innych badań⁷ wynika, że partnerzy społeczni bardzo często skarżą się, że mają zbyt mało czasu na przygotowanie opinii, a także, że bardzo często brakuje informacji zwrotnej o sposobach wykorzystania tych opinii. Istotnym problemem dotyczącym sporządzania tego typu opinii jest często brak środków na wynagrodzenia ekspertów u partnerów społecznych.

Narzędzia elektroniczne pozwalające na wyrażenie opinii przez partnera społecznego mają często postać elektronicznych formularzy lub ankiet. Elektroniczny format ankiety internetowej jest promowany przez Komisję Europejską. Czasami opinie przygotowywane są w normalnych edytorach tekstu w swobodnej formie i analizowane po ich otrzymaniu. Wydaje się, że jeżeli opinie dotyczą szeregu nieskomplikowanych zagadnień, to formuła strukturalizowanego formularza internetowego jest łatwiejsza do analizy. Jeżeli temat jest złożony, to formuła swobodnej wypowiedzi pisemnej może być lepsza.

Narzędzia pozwalające uzyskać informację zwrotną, wymagają od partnera społecznego czy obywatela aktywności w zakresie poszukiwania informacji, ale także generują informację zwrotną dla użytkownika, która z reguły ma dla niego charakter użyteczny. Narzędzia pozwalające uzyskiwać informacje zwrotne zostały zakwalifikowane do tego poziomu bez względu na charakter informacji, które generują. Systemy elektroniczne pozwalają na automatyzację zwrotu informacji i zdecydowanie ten kierunek wydaje się najbardziej godny wsparcia. Automatyzacja informacji zwrotnej ogranicza zapotrzebowanie na pracę indywidualną pracowników, a także znacznie zwiększa wydajność pracy, pozwalając im skoncentrować się na pracy koncepcyjnej. Narzędzia generujące automatycznie informację zwrotną dla użytkowników w zakresie ważnych dla nich tematów są szczególnie warte upowszechnienia.

Narzędzia pozwalające wywierać skuteczny wpływ na kształt regulacji zostały umieszczone na najwyższym poziomie i ich efektywne funkcjonowanie pozwala na stwierdzenie, że zręby samorządowej demokracji partycypacyjnej zostały już ukształtowane. Narzędzia tego rodzaju pozwalają na wyzwolenie dużej aktywności społecznej oraz wypracowanie świadomości partycypacji miejscowej społeczności w procesie demokratycznym. Narzędzia z tej grupy umożliwiają osiągnięcie wysokiej jakości życia publicznego i podniesienie jakości życia danej społeczności w ogóle. Narzędzia z tego poziomu wymagają wysokiej interaktywności i pomimo możliwości wykorzystania kanałów elektronicznych, wymuszają również stosowanie kontaktów budujących więzi osobowe. Społeczność lokalna, która posiada świadomość wpływu na bieg spraw społecznych i ekonomicznych na swoim terenie, to ukształtowana społeczność obywatelska.

⁶ *Praktyki rzetelnej legislacji gospodarczej. Doświadczenia światowe i możliwości ich adaptacji do warunków polskich*, praca zbiorowa, Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym, Warszawa 2007.

⁷ *Consultation with Stakeholders in the Shaping of national and Regional Policies Affecting Small Business*, Best Procedure Project, Final Report of the Expert Group. Brussels, 2005.

1.2. Sfery oddziaływania innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i monitoringu

Można przyjąć umownie, że każde narzędzie rzecznictwa, przy wykorzystaniu nowoczesnych technik komunikacyjnych ma charakter innowacyjny. Jednak czasami te innowacyjne techniki mogą wspierać tradycyjne techniki konsultacji czy monitoringu, czyniąc je bardziej wydajnymi. Z tego też względu innowacyjność w rzecznictwie i monitoringu może wynikać z takich czynników jak: 1) zastosowana technologia, czy: 2) usprawnienie technik tradycyjnych poprzez ich większe wsparcie technologiczne, na przykład lepsze techniki przekazu. Do pierwszej grupy zaliczyć można np. internetowe sondaże preferencji mieszkańców czy ankiety elektroniczne, do drugiej grupy zaliczyć można wsparcie chociażby spotkań konsultacyjnych z partnerami społecznymi, np. za pomocą prezentacji multimedialnych, bądź wizualizacji rozwiązań, które to pozwalają partnerom społecznym na lepsze zrozumienie przekazu. Możemy zatem wyodrębnić dwa typy innowacyjnych narzędzi z punktu widzenia sfery, którą obejmują:

- A. narzędzia innowacyjne w zakresie technik konsultacji i rzecznictwa,
- B. innowacyjne narzędzia i techniki usprawniające techniki tradycyjne.

1.3. Kryteria wyodrębnienia innowacyjnych narzędzi e-rzecznictwa i monitoringu

Zespół autorów Instytutu Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym wyodrębnił następujące propozycje kryteriów innowacyjności. Zakłada się, że dane rozwiązanie jest innowacyjne jeżeli spełnia przynajmniej jedno z tych kryteriów:

1. nowoczesne rozwiązania technologiczne,
2. rozwiązania pozwalające poszerzyć krąg odbiorców informacji,
3. rozwiązania zwiększające przejrzystość informacji,
4. rozwiązania pozwalające nawiązać szybki i bezpośredni kontakt z osobami podejmującymi decyzje i innymi partnerami,
5. rozwiązania generujące informację zwrotną,
6. rozwiązania pozwalające przyspieszyć procedury konsultacyjne,
7. rozwiązania pozwalające polepszyć jakość informacji niezbędnych do wyrażenia opinii,
8. rozwiązania zwiększające zakres informacji, co ułatwia podejmowanie decyzji,
9. rozwiązania generujące pozytywne działania w odpowiedzi na apel,
10. rozwiązania ułatwiające pisanie pism urzędowych, wniosków i listów,
11. rozwiązania oparte na wizualizacji i audio-wideo,
12. rozwiązania generujące decyzje władz samorządowych,

13. rozwiązania zwiększające identyfikację odbiorców z polityką lokalną (np. personalizacja strony/przybliżenie sylwetki przedstawicieli władz).

Przedstawione powyżej kryteria pozwalają na wyodrębnienie szczegółowych działań innowacyjnych w zakresie samorządowej komunikacji elektronicznej, a w szczególności w zakresie rzecznictwa i monitoringu. W oparciu o nie został przygotowany zestaw narzędzi elektronicznych, zamieszczanych w dużej części na stronie internetowej gminy. Zestaw został opracowany przez zespół autorski Instytutu w oparciu o wyniki analizy 200 stron internetowych gmin w Polsce.

1.4. Grupy narzędzi innowacyjnego elektronicznego rzecznictwa, monitoringu i komunikacji samorządowej

Poniżej przedstawiono przykładowy podział narzędzi według poziomów uczestnictwa partnera społecznego w samorządowym procesie legislacyjnym.

Grupa I.

Narzędzia pozwalające zdobyć informacje:

1. przewodnik po urzędzie,
2. elektroniczne strony aktualności miejskich,
3. prezentacja wybitnych osiągnięć mieszkańców/lokalnych przedsiębiorców,
4. publikacja kalendarza imprez,
5. elektroniczna książka adresowa – pozwala od razu wysłać maila z zapytaniem,
6. możliwość eksportu danych do aplikacji adresowych (np. plik.vcard),
7. spis organizacji i instytucji społecznych,
8. rejestr pism przyjętych do urzędu,
9. elektroniczny rejestr przedsiębiorców,
10. wzory pism urzędowych,
11. formularze urzędowe,
12. wnioski elektroniczne,
13. elektroniczny kalendarz prezydenta, wójta czy burmistrza,
14. elektroniczna lista oficjalnych zaproszeń skierowanych do władz miasta,
15. elektroniczna publikacja porządków obrad rady gminy/miasta,
16. elektroniczna publikacja protokółów z obrad rady gminy/miasta i komisji rady gminy/miasta,
17. udostępnienie bezpośrednich relacji (audio/wideo) z obrad rady miasta/gminy,
18. archiwum relacji audio/wideo z obrad rady,
19. elektroniczna publikacja składu organów władz samorządowych,
20. krótkie przedstawienie sylwetki członków poszczególnych organów miasta/gminy,

21. informacja o zakresie zaawansowania planów zagospodarowania przestrzennego,
22. publikacja planów w wersji elektronicznej,
23. publikacja planów szczegółowych w wysokiej rozdzielczości (możliwe jest sprawdzenie kwalifikacji poszczególnych działek),
24. elektroniczna informacja gospodarcza,
25. elektroniczna informacja o podatkach i opłatach lokalnych,
26. elektroniczny kalkulator opłat i podatków lokalnych,
27. przewodnik przedsiębiorcy — inwestora (uwzględniający również adresy innych odpowiednich urzędów/instytucji),
28. elektroniczna informacja o usługach miejskich,
29. elektroniczna informacja turystyczna,
30. informacje o przetargach,
31. elektronicznie dostępne akty prawa miejscowego,
32. publikacja strategii rozwoju gminy,
33. publikacja innych dokumentów strategicznych i programów operacyjnych gminy,
34. publikacja projektów rozwiązań rozwojowych w Internecie,
35. publikacja ekspertyz i opinii na temat projektów w Internecie,
36. opublikowanie planów współpracy z organizacjami pozarządowymi zgodnie z ustawą o pożytku publicznym,
37. opis systemu grantów dla organizacji pozarządowych,
38. wizualizacja przyszłych rozwiązań architektonicznych czy komunikacyjnych w Internecie,
39. publikowanie komunikatów i wiadomości urzędowych,
40. funkcjonowanie w gminie biura lub stanowiska ds. komunikacji społecznej,
41. systematycznie odbywające się briefingi i konferencje prasowe,
42. publikacja informacji o funkcjonowaniu komitetów społecznych,
43. publikacja aktualności i informacji z zakresu polityki ogólnokrajowej o wymiarze lokalnym (np. terminy wymiany dokumentów, akty prawne dotyczące samorządu),
44. blog wójta/burmistrza/prezydenta/innych członków organów gminy,
45. spersonalizowany newsletter gminny,
46. gminne informacje i aktualności sms-owe,
47. publikacja rozkładów jazdy komunikacji publicznej (np. w formie odnośnika ze strony gminnej),
48. wirtualny plan gminy,
49. elektroniczny plan z zaznaczonymi adresami urzędów/ośrodków kulturalnych, sportowych, rekreacyjnych itp.,
50. możliwość wyboru wersji serwisu (np. sekcje: mieszkańcy/przedsiębiorcy/organizacje społeczne),

51. możliwość personalizacji serwisu samorządowego (np. wybór motywu kolorystycznego i samodzielnego wyboru wyświetlanej zawartości i układu serwisu),
52. przegląd informacji prasowych o danej gminie.

Grupa II.

Narzędzia pozwalające na wyrażenie swojej opinii lub wykonanie pozytywnego działania:

1. sondaże internetowe w zakresie preferencji otwartych,
2. sondaże internetowe w zakresie wyboru rozwiązań zamkniętych,
3. sondaż telefoniczny,
4. ankieta internetowa (szerszy zakres),
5. forum kontaktowe (dyskusyjne),
6. blogi tematyczne tworzone przez mieszkańców/ważne osobistości,
7. elektroniczna księga pamiątkowa,
8. elektroniczna księga solidarnościowa (poparcie dla potrzebujących lub prześladowanych),
9. elektroniczna ewaluacja jakości usług gminnych,
10. spersonalizowany formularz kontaktowy w formie zamkniętych pytań wstępnych (pozwalających zidentyfikować sprawę) i otwartego pola (pozwalającego na wypowiedź lub zadanie pytania).

Grupa III

Narzędzia pozwalające uzyskać informację zwrotną lub pomoc od gminy:

1. mailing zwrotny do wypowiadających się partnerów,
2. publikacja odpowiedzi na pytania anonimowe (np. oznaczone datą zadania pytania),
3. badania socjologiczne z publikacją w Internecie,
4. badania ewaluacyjne z publikacją w Internecie,
5. FAQ – sekcja najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi,
6. pytania do wójta/burmistrza/prezydenta,
7. elektroniczna skrzynka skarg i wniosków,
8. dotacje dla komitetów społecznych – publikacja listy przyznanych dotacji,
9. granty dla organizacji pozarządowych – publikacja listy przyznanych grantów,
10. bezpośrednie spotkania on-line z wójtem/radą (np. „czat z prezydentem”),
11. interaktywne sesje rady – bezpośrednia transmisja posiedzeń z udostępnieniem formularza kontaktowego i odpowiedziami na pytania (na bieżąco/pod koniec sesji),
12. informacja o stanie sprawy/decyzji/projektu aktu prawa lokalnego (może być zidentyfikowana numerem znanym tylko zainteresowanym),
13. wykorzystanie komunikatorów internetowych przez pracowników gminy do komunikacji tekstowej (np. Gadu-Gadu), głosowej, czy wideo (Skype itp.),
14. inne formy (np. wirtualny ratusz/urząd, do którego można „wejść” i porozmawiać z pracownikiem).

Grupa IV

Narzędzia pozwalające na wywarcie skutecznego wpływu na kształt decyzji.

Formy instytucjonalne:

1. budowa stałego panelu konsultacyjnego przedsiębiorców (partnerów),
2. zebrania konsultacyjne,
3. wyrażenie pisemnej opinii,
4. tworzenie okrągłych stołów przy dyskusjach na trudne tematy,
5. wspólne grupy robocze,
6. rady przedsiębiorczości,
7. „referendum on-line” i “protest (veto) on-line”,
8. rada on-line – wstępny wybór jednego z rozwiązań prezentowanych na interaktywnym posiedzeniu rady,
9. inne formy instytucjonalne.

Przedstawiona lista innowacyjnych narzędzi nie jest listą zamkniętą. Można przewidywać, że wraz z rozwojem elektronicznej komunikacji samorządowej zostaną sformułowane kolejne narzędzia, które znacznie wydłużą listę.

2. Ograniczenia związane z wdrożeniem innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i monitoringu. Metody ich pokonywania

(Paulina Bednarz, Anna Szcześniak)

Wprowadzenie innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i monitoringu do praktyki samorządu lokalnego jest niewątpliwie istotną zmianą dotychczasowych metod działania urzędu i wpływa zarówno na samych urzędników, jak i mieszkańców gminy. Mimo, że zmiany jako zjawisko są procesem naturalnym i obecnym zarówno w pracy zawodowej, jak i w życiu osobistym każdego człowieka, wielu ludzi boi się innowacyjnych rozwiązań oraz ich efektów jeszcze zanim ma z nimi kontakt.

Negatywne nastawienie często wynika z:

1. niewiedzy,
2. braku rzetelnej i/lub kompletnej informacji,
3. niezrozumienia,
4. poprzednich, negatywnych doświadczeń,
5. wykorzystywania wszelkich działań władz gminy przez oponentów politycznych.

Aby móc radzić sobie z oporem wobec wprowadzanych zmian, należy umieć rozpoznawać jego przyczyny. Do głównych powodów przeciwstawiania się zmianom można zaliczyć, m.in.:

1. wiek i indywidualne cechy charakteru,
2. brak świadomości potrzeby zmian,
3. brak odpowiedniego umotywowania do wprowadzania zmian,
4. dotychczasowe negatywne doświadczenia w zakresie wprowadzania zmian oraz brak zaufania do inicjatora zmian,
5. strach przed kompromitacją,
6. brak współpracy kierownictwa gminy z potencjalnymi oponentami,
7. świadomość istnienia poważnych wad projektowanych zmian,
8. obawę przed zwiększeniem wymagań i wymuszeniem konieczności dokształcania,
9. obawę przed poszerzeniem lub zmianą zakresu obowiązków i czynności wykonywanych do tej pory, która to powoduje strach przed popełnieniem błędu,
10. obawę przed wymuszeniem zmiany dotychczasowych przyzwyczajajeń,
11. obawę przed nieznanym,
12. strach przed utratą takich korzyści, jak prestiż, władza czy dodatkowe świadczenia,
13. brak korzyści z wprowadzanych zmian,
14. utratę kontroli nad dotychczasowym życiem zawodowym,

15. zbyt szybkie tempo wprowadzanych zmian,
16. poczucie nietykalności.

Aby przełamać opór wobec zmian należy:

1. zapewnić rzetelną informację – przedstawić argumenty,
2. przedstawić informację w odpowiedniej formie, dostosowanej do odbiorcy,
3. umożliwić zadanie pytań wszystkim zainteresowanym,
4. wyjaśnić wątpliwości,
5. włączyć do współpracy,
6. zapewnić szkolenia,
7. negocjować.

Podczas wdrażania innowacyjnych narzędzi rzecznictwa i monitoringu mogą pojawić się grupy osób będące przeciwnie wprowadzanym zmianom. Do potencjalnych grup z oporami wobec zmian należą m.in.:

- wójt/burmistrz/prezydent;
- rada gminy/rada miasta;
- pracownicy UG/UM;
- mieszkańcy gminy/miasta;
- osoby starsze;
- przedsiębiorcy, inwestorzy;
- organizacje pozarządowe;
- przeciwnicy polityczni.

W sytuacjach, gdy wdrażanie nowych rozwiązań jest utrudnione w wyniku oporu różnych grup społecznych, warto zwrócić uwagę na korzyści wynikające z wprowadzenia nowoczesnych metod rzecznictwa i monitoringu dla poszczególnych interesariuszy. Korzyści te można sklasyfikować w pięciu głównych kategoriach z punktu widzenia beneficjenta, jako korzyści dla: mieszkańców, organizacji pozarządowych, władz gminy, Rady Gminy i gminy.

W ramach korzyści dla mieszkańców wymienić można:

- zwiększenie świadomości mieszkańców w zakresie istotnych działań władz miasta;
- umożliwienie szerszego udziału obywateli w demokracji lokalnej, większa aktywizacja społeczna, wciągnięcie grup nieaktywnych w nurt działań lokalnych;
- społeczna kontrola pracy radnych (publikowanie protokołów z sesji Rady Miasta/Gminy z imiennymi wynikami głosowań nad poszczególnymi uchwałami, transmisje obrad);
- stworzenie poczucia uczestnictwa w demokracji;
- uzyskanie poczucia wpływu na bieg spraw lokalnych;
- możliwość wypowiedzania się na temat kierunków rozwoju gminy, które mogą być modyfikowane pod wpływem opinii mieszkańców – lepsze dostosowanie lokalnej polityki do potrzeb i oczekiwań mieszkańców;
- budowa poczucia wspólnoty i samopomocy;

- serwis gminny/miejski w coraz większym stopniu spełniający rolę środka komunikacji dwustronnej i to nie tylko pomiędzy władzami miasta i jego mieszkańcami, ale także pomiędzy innymi jednostkami i mieszkańcami lub też komunikacji między mieszkańcami;
- serwis gminny jako najważniejsze źródło informacji gminnych/miejskich, z którego można korzystać w każdej chwili;
- uzyskiwanie coraz większej liczby informacji bez fizycznej obecności w urzędzie – w bardzo krótkim czasie;
- załatwianie spraw lub wypowiedzanie się on-line w ważnych kwestiach w dowolnym momencie, niezależnie od godzin pracy urzędu – łatwiej i bez konieczności przychodzenia do urzędu;
- pomoc mieszkańcom i inwestorom w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych poprzez zamieszczanie na stronach internetowych odpowiednich informacji;
- pomoc w podjęciu decyzji dotyczących codziennych spraw życia w mieście /gminie, np. w zakresie spędzania wolnego czasu (oferta kulturalna i turystyczna);
- ułatwianie wyszukiwania różnych instytucji, organizacji, partnerów biznesowych;
- możliwość szybkiego reagowania na bieżące wydarzenia dzięki informacjom zamieszczanym na stronie internetowej;
- zwiększanie dumy lokalnej mieszkańców i identyfikacji z miastem/gminą, poprzez zdobywanie przez nich wiedzy dot. działań władz samorządowych i organizowanych wydarzeń np. na szczeblu międzynarodowym;
- rozwój społeczeństwa informacyjnego dzięki finansowaniu przez samorząd bazy stref bezprzewodowego i bezpłatnego dostępu do Internetu;
- nabycie umiejętności korzystania z narzędzi komunikacji elektronicznej.

Korzyści dla organizacji pozarządowych to między innymi:

- zwiększenie zaangażowania partnerów społecznych w politykę lokalną;
- wywieranie wpływu na kształt planowanych programów współpracy z NGO;
- możliwość podjęcia decyzji o udziale w konkursach ogłaszanych przez samorząd;
- zamieszczanie informacji o konkursach na finansowanie działalności NGO i dokumentacji w Internecie (nie ma potrzeby osobistej obecności, aby przygotować wniosek aplikacyjny);
- publikowanie w Internecie wyników konkursów jako forma promocji aktywnych organizacji i zwiększanie przejrzystości konkursów;
- możliwość szybkiego reagowania na bieżące wydarzenia dzięki informacjom zamieszczanym na stronie internetowej;
- promowanie NGO za pośrednictwem strony gminnej/miejskiej oraz upowszechnianie najciekawszych inicjatyw realizowanych przez NGO;
- nawiązywanie kontaktów i budowanie lokalnych koalicji, dzięki publikowanym bazom innych organizacji.

Korzyści dla władz gminy obejmują między innymi:

- zwiększenie sprawności i szybkości działania władzy samorządowej, przy niższych kosztach bieżących;
- zwiększenie skuteczności wdrażania nowego prawa – konsultowane rozstrzygnięcia zmniejszają liczbę protestów;
- rozwijanie dialogu i komunikacji z mieszkańcami, budowanie relacji z mieszkańcami;
- otwartość i przejrzystość – ogólny i szybki dostęp do informacji i wiadomości powoduje, że mieszkańcy nabierają zaufania do władz miasta;
- bliższy i szybszy kontakt z mieszkańcami, NGO, inwestorami i innymi grupami;
- szybkie pozyskiwanie informacji zwrotnych od interesariuszy przez władze miasta (np. w przypadku przeprowadzania ankiet, opiniowania dokumentów, wypowiedzi na temat planowanych inwestycji);
- możliwość upowszechnienia demokracji partycypacyjnej;
- rozszerzenie i zintensyfikowanie kontaktów Urzędu Miasta/Gminy z mieszkańcami w sprawach strategicznych – poszerzenie za pomocą Internetu kręgu osób zainteresowanych życiem gminy;
- zwiększenie liczby głosów merytorycznych w trakcie dyskusji nad strategią itd.;
- zwiększenie zainteresowania mieszkańców uchwałami rady oraz projektami i komunikatami;
- zasięganie opinii mieszkańców za pośrednictwem strony – legitymizacja decyzji podejmowanych przez władze;
- wzrost zasadności i trafności decyzji samorządowych;
- możliwość szybkiego reagowania na bieżące wydarzenia;
- promowanie lokalnych środowisk jako forma budowania tożsamości oraz promocja gminnej/miejskiej strony internetowej w zamian za zamieszczenie na stronie informacji o wydarzeniu – organizator danej imprezy zamieszcza na swojej stronie link do gminnej strony, a w przypadku wydawanych przez siebie folderów, plakatów i materiałów – adres tej strony;
- możliwość rozwoju osobistego i zawodowego dla pracowników Urzędu Gminy i jednostek gminnych, podniesienie atrakcyjności pracy, możliwość wykazania się inwencją twórczą, poszerzenia kompetencji, źródło nowych pomysłów;
- rozwój e-urzędu – zastąpienie bezpośredniego kontaktu interesantów z Urzędem Miasta, co obniża koszty funkcjonowania administracji;
- podniesienie efektywności pracy urzędników, poprzez umieszczenie na stronie internetowej różnorodnych informacji, a przez to danie im czasu na pracę koncepcyjną i merytoryczną;
- w dłuższym okresie obniżenie kosztów funkcjonowania administracji;

- wzmocnienie pozycji władzy w społeczeństwie;
- pokonanie bariery jednostkowego kosztu dostępu do wyborcy.

W ramach korzyści dla Rady Gminy wymienić można:

- upublicznianie informacji o pracach rady, co umożliwi szerszemu gronu ewentualny udział w posiedzeniach oraz przekazywanie własnych argumentów za lub przeciw danym inicjatywom;
- umożliwianie mieszkańcom lepszego kontaktu z radnymi za pośrednictwem Internetu – pozyskiwanie przez radnych cennych uwag i opinii w ważnych kwestiach, pomoc w lepszym wypełnieniu zobowiązania wobec wyborców;
- zachęcanie mieszkańców do zainteresowania pracami rady i zasięganie ich opinii – legitymizacja decyzji podejmowanych przez radę;
- szerokie informacje o radzie zapewniają transparentność poczynań władzy, zapewniają wzrost zaufania do niej;
- poprawa wizerunku rady;
- większe szanse na reelekcję władzy nastawionej na upowszechnienie demokracji.

Korzyści dla gminy to między innymi:

- zwiększenie zainteresowania społeczeństwa sukcesem nowej legislacji;
- umacnianie się lokalnej demokracji;
- podniesienie jakości stanowionego prawa samorządowego, zmniejszenie liczby błędów legislacyjnych;
- zmniejszenie konieczności stałego nowelizowania – legislacja lepiej odpowiada rzeczywistym potrzebom;
- poszerzenie dostępności i poziomu znajomości prawa lokalnego przez elektroniczną publikację;
- większa stabilność i przewidywalność polityki samorządowej;
- upowszechnienie nowych efektywnych form komunikacji;
- upowszechnienie informacji o polityce samorządowej;
- wzrost wiedzy społeczeństwa na tematy lokalne;
- wzrost innowacyjności w zakresie przedsiębiorczości społecznej;
- pozytywny wpływ na przyspieszenie rozwoju gospodarczego i społecznego;
- lepsze funkcjonowanie gospodarki samorządowej;
- poprawa wizerunku miejscowości i jej gospodarzy;
- wskazanie mieszkańcom, przedsiębiorcom i innym interesariuszom gminy/miasta najważniejszego i najbardziej wiarygodnego źródła informacji gminnych/miejskich;
- upowszechnienie bazy kontaktów m.in. wykazu jednostek organizacyjnych i spółek z udziałem miasta oraz innych podmiotów;
- wskazanie podstawowego źródła informacji dla mediów;

- bieżące reagowanie na zgłoszenia dotyczące codziennych spraw, jak np. uszkodzenia chodników i ulic;
- promocja środowisk lokalnych, dla których możliwość zamieszczenia własnego wydarzenia na ogólnodostępnej stronie gminy jest często jedyną możliwością dotarcia do zainteresowanych i pokazania własnej inicjatywy;
- lepsza promocja gminy, dzięki szerokiemu wykorzystaniu innowacyjnych narzędzi rzecznictwa interesów lokalnych i monitoringu.

3. Koszty i korzyści wdrażania i utrzymania elektronicznych systemów komunikacji społecznej i rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie (Przemysław Kulawczuk)

Uwzględnienie w systemach komunikacji społecznej rzecznictwa interesów społecznych jest czynnikiem budowy sprawnej demokracji lokalnej. Demokracja lokalna wymaga bardzo dobrych kontaktów władz publicznych ze społecznością lokalną, ale kwestia budowy dobrego klimatu społecznego nie może zdominować efektywności administracji. W efekcie władze publiczne są zmuszone godzić te kwestie. Rzecznictwo interesów społecznych jest również związane z kosztami dla władz publicznych, a wykorzystanie innowacyjnych, np. elektronicznych kanałów rzecznictwa może, przynajmniej w początkowej fazie wdrożenia, generować istotne koszty.

Rzecznictwo interesów społecznych w samorządzie jest procesem wpływania na kształt decyzji władz samorządowych, zarówno operacyjnych, jak i strategicznych, poprzez rozpoznanie, formułowanie, komunikowanie opinii i stanowisk środowisk społecznych dotyczących działań podlegających regulacji samorządowej, a także poprzez dialog zorganizowanych środowisk lokalnych z władzami samorządowymi. Rzecznictwo jest procesem, który ma za zadanie lepsze przedstawienie potrzeb, preferencji i oczekiwań społecznych, a także wywarcie wpływu na władze samorządowe, aby te potrzeby i oczekiwania zostały zrealizowane. Elektroniczne rzecznictwo interesów społecznych wiąże się z kolei z wykorzystaniem nowoczesnych, elektronicznych kanałów komunikacji, które pozwalają na znaczne przyspieszenie tego procesu. Istotą elektronicznych kanałów rzecznictwa nie jest jednak tylko element szybkości, lecz czynnik wykorzystania narzędzi elektronicznych, zwłaszcza komputerów, chociaż do tego celu mogą być wykorzystane również inne rozwiązania, takie jak telewizja lokalna, radio lokalne, telefony komórkowe, wideokonferencje i inne rozwiązania techniczno-organizacyjne. Czynnikiem, który je łączy jest wykorzystanie jako pośrednika urzędzenia elektronicznego, co powoduje szereg problemów, ale jednocześnie stwarza wiele nowych możliwości.

Zagadnienie konsultowania procesu tworzenia prawa lokalnego i korzyści z tego tytułu wynikających nie jest zbyt szeroko omawiane w literaturze. Ostatnią pracą na ten temat jest książka *Samorządowa demokracja partycypacyjna*⁸, w której do korzyści z realizacji tego

⁸ *Samorządowa demokracja partycypacyjna. Najlepsze praktyki konsultacji prawa samorządowego z partnerami społecznymi*, praca zbiorowa pod red. M. Bąka i P. Kulawczuka, IBnDiPP, Warszawa 2007.

procesu zaliczono: podniesienie jakości stanowionego prawa samorządowego, zwiększenie zaangażowania partnerów społecznych, zwiększenie zainteresowania społeczeństwa sukcesem nowej legislacji, zwiększenie skuteczności wdrażania nowego prawa, wzmocnienie pozycji władzy w społeczeństwie, zwiększenie stopnia akceptacji społecznej i inne elementy⁹. Pomimo faktu, że praca ta zawiera opis szeregu dobrych praktyk w zakresie konsultacji społecznych, nie daje ona jednoznacznej odpowiedzi, jak należy zrównoważyć koszty i korzyści związane z wdrażaniem tego typu systemów. O ile jednak przy konsultacjach tradycyjnych czynnik kosztu, zwłaszcza kosztu wdrożenia nie był aż tak istotny, to w warunkach wprowadzania systemów elektronicznego rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie, problem ten nabiera istotnego znaczenia.

Poniżej przedstawiono tabelę, zawierającą zestawienie potencjalnych kosztów i korzyści z wdrażania systemów elektronicznego rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie.

Tabela 1. Zestawienie potencjalnych kosztów i korzyści z wdrażania systemów komunikacji elektronicznej i e-rzecznictwa w samorządzie

ZAKRES	KORZYŚCI (+)	KOSZTY (-)
SPOŁECZNY	<ol style="list-style-type: none">większa aktywizacja społeczna,wciągnięcie grup nieaktywnych w nurt działań lokalnych,wyrobienie poczucia uczestnictwa w demokracji,uzyskanie poczucia wpływu na bieg spraw lokalnych,możliwość lepszej prezentacji oczekiwań i potrzeb społecznych,budowa poczucia wspólnoty i samopomocy.	<ol style="list-style-type: none">koszt zmiany nastawienia społecznego do rozwiązań technologicznych,możliwy wzrost poczucia wykluczenia informacyjnego,zniechęcenie niektórych środowisk do uczestnictwa w życiu publicznym w związku z koniecznością posiadania wiedzy technicznej.
PRAWNY	<ol style="list-style-type: none">podniesienie jakości legislacji samorządowej,zmniejszenie liczby błędów legislacyjnych,dostosowanie legislacji do rzeczywistych potrzeb,zmniejszenie konieczności stałego nowelizowania,poszerzenie dostępności prawa lokalnego przez elektroniczną publikację.	<ol style="list-style-type: none">poniesienie kosztów opinii i ekspertyz prawnych,poniesienie kosztu rozpatrzenia ekspertyz i opinii prawnych przez profesjonalistów,wydłużenie procesu stanowienia prawa samorządowego,możliwość uruchomienia „nękania prawnego” przez przeciwników politycznych.

⁹ Tamże, s. 14-15.

ZAKRES	KORZYŚCI (+)	KOSZTY (-)
POLITYCZNY	<ol style="list-style-type: none"> 1. możliwość upowszechnienia demokracji partycypacyjnej, 2. większa akceptacja społeczna władzy, 3. większa stabilność i przewidywalność polityki samorządowej, 4. lepszy kontakt władz samorządowych ze społeczeństwem, 5. większe szanse na reelekcję władzy nastawionej na upowszechnienie demokracji. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. możliwość wykorzystania narzędzi e-rzecznictwa do podważania wiarygodności demokracji i systemu, 2. zagrożenie demagogią i realizacją interesów partykularnych czy lobbujących, 3. możliwość podważania ustaleń społecznych poprzez kwestionowanie wiarygodności narzędzi elektronicznych.
EDUKACYJNY	<ol style="list-style-type: none"> 1. upowszechnienie nowych efektywnych form komunikacji, 2. nabycie umiejętności korzystania z narzędzi komunikacji elektronicznej, 3. upowszechnienie informacji o polityce samorządowej, 4. wzrost wiedzy społeczeństwa na tematy lokalne, 5. wzrost innowacyjności w zakresie przedsiębiorczości społecznej. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. koszty szkoleń i upowszechniania informacji o nowych kanałach komunikacji, 2. koszt niezbędnego doradztwa edukacyjnego, 3. funkcjonowanie części środowiska bez edukacji elektronicznej – wykluczenie informacyjne.
EKONOMICZNY	<ol style="list-style-type: none"> 1. zwiększenie sprawności i szybkości działania władzy samorządowej, 2. wzrost produktywności samorządu – w tym samym czasie można zrobić więcej, 3. wzrost zasadności i trafności decyzji samorządowych, 4. pozytywny wpływ na przyspieszenie rozwoju gospodarczego i społecznego, 5. lepsze funkcjonowanie gospodarki samorządowej, 6. pokonanie bariery jednostkowego kosztu dostępu do wyborcy, 7. w perspektywie czasu obniżenie kosztu prowadzenia efektywnej polityki informacyjnej. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. koszt zakupu i wdrożenia systemów elektronicznych, 6. koszt utrzymania i doskonalenia systemów elektronicznych, 5. koszt przestrzegania ścisłej dyscypliny technologicznej, 4. koszt zmian organizacyjnych i systemowych w związku z wdrożeniem e-rzecznictwa.

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawiona powyżej tabela nie wyczerpuje wszystkich możliwych rodzajów kosztów i korzyści z wdrażania systemów komunikacji elektronicznej w samorządzie i e-rzecznictwa, podaje jednak zasadnicze wartości. Analizowane koszty i korzyści zostały po-

dzielone na pięć głównych grup. Do pierwszej grupy zaliczyć można koszty i korzyści o charakterze społecznym. Mają one kluczowe znaczenie ponieważ upowszechnienie narzędzi rzecznictwa interesów społecznych i zwiększenie wykorzystania komunikacji elektronicznej w samorządzie prowadzi do większego upodmiotowienia społeczności lokalnej i większego zadowolenia z zamieszkiwania na terenie danej gminy. Profesjonalne rzecznictwo interesów społecznych pomaga tworzyć poczucie wspólnoty i zwiększa chęć do samopomocy. Mieszkańcy mogą znacznie skuteczniej przedstawiać swoje potrzeby i oczekiwania wobec samorządu, co pomaga uzyskać świadomość, że obywatele mają rzeczywisty wpływ na bieg spraw społecznych. Do zasadniczych kosztów w tym zakresie zaliczyć można konieczność pokonania oporów wobec problemów technicznych, zagrożenie wykluczeniem informacyjnym oraz konieczność pracy nad zmianą nastawienia społecznego wobec zastosowanych nowych technologii informacyjnych.

Bardzo istotnym zakresem oddziaływania systemów elektronicznej komunikacji i rzecznictwa jest legislacja samorządowa. Problematyce tworzenia legislacji samorządowej przy wykorzystaniu najlepszych praktyk krajowych i zagranicznych została poświęcona książka: *Samorządowy monitoring legislacyjny. Monitorowanie prawa lokalnego i regionalnego przez partnerów społecznych*¹⁰, w której przedstawiono możliwości kształtowania procesów legislacyjnych przez władze samorządowe we współdziałaniu z partnerami społecznymi. Wykorzystanie elektronicznego rzecznictwa daje podobne korzyści co tradycyjne formy konsultacji – zwłaszcza podniesienie jakości legislacji samorządowej, ale ponadto, poprzez możliwości elektronicznej publikacji prawa lokalnego – znacząco zwiększa dostępność do niego. Jednak w tym zakresie mogą występować istotne koszty, ponieważ otwarty i przejrzysty elektroniczny system prawa lokalnego wymaga ponoszenia większych kosztów prawnych, związanych z publikowaniem ekspertyz, opinii oraz stanowisk. Ponadto, profesjonalne konsultacje mogą wydłużać proces legislacyjny w porównaniu do sytuacji, w której takich konsultacji się nie prowadzi. Nie można wykluczyć również wykorzystania demokratycznego systemu konsultacji społecznych do prowadzenia obstrukcji prawnej, czyli mnożenia nieistotnych zastrzeżeń czy zmuszania do wyjaśniania kwestii mało istotnych dla meritum legislacji ale czasochłonnych. Reasumując, należy przyjąć, że korzyści w tym zakresie znacznie przewyższają koszty i nie jest to niestety zbyt często zauważane przez władze lokalne.

Wdrożenie systemów elektronicznej komunikacji samorządowej i rzecznictwa może generować korzyści w zakresie politycznym. W szczególności systemy te zwiększają zakres uczestnictwa społeczeństwa w życiu publicznym, wzmacniają demokrację lokalną, stabilizują miejscową sytuację polityczną, a także, budując zadowolenie społeczne, sprzyjają reelekcji władzy. Z tymi korzyściami związane są również potencjalne koszty, które mogą, ale nie mu-

¹⁰ *Samorządowy monitoring legislacyjny. Monitorowanie prawa lokalnego i regionalnego przez partnerów społecznych*, praca zbiorowa pod red. M. Bąka i P. Kulawczuka, IBnDiPP, Warszawa 2007.

szą wystąpić. W szczególności koszty te obejmują możliwość wykorzystania nowoczesnych narzędzi przez przeciwników obecnej władzy, zwłaszcza, jeżeli istnieje możliwość otwartej wypowiedzi. Czynnikiem ten ma bardzo często decydującą rolę w niechętnym nastawieniu niektórych władz samorządowych do większego otwarcia. Ponieważ styl walki politycznej w Polsce bywa dość ostry, to władze samorządowe, aby uniknąć eskalacji konfliktów, często rezygnują z narzędzi elektronicznych, które zapewniają otwartość. Problematyce kultury polityki samorządowej w Polsce została poświęcona praca: *Kultura polityczna polskiej demokracji*¹¹. Czynnikiem nieznanym kosztów politycznych jest jednym z najistotniejszych czynników ograniczających skłonność polityków samorządowych do większego wykorzystania elektronicznych kanałów komunikowania się.

Bardzo ważnym zakresem oceny kosztów i korzyści z wdrażania systemów elektronicznej komunikacji i rzecznictwa w samorządzie jest element edukacyjny. Stosowanie nowoczesnych rozwiązań z zakresu e-urzędu i e-legislacji znacząco zwiększa zasób wiedzy oraz poziom umiejętności wykorzystania nowoczesnych narzędzi komunikacji. Po stronie kosztów wyszczególnić należy wszelkiego rodzaju koszty szkolenia i doradztwa przy wykorzystaniu nowych mediów, a także, ponownie, ewentualny koszt wykluczenia informacyjnego związany z ewentualnym, niewłaściwym funkcjonowaniem systemu edukacyjnego.

Aspekt ekonomiczny we wdrażaniu elektronicznych systemów komunikacji i rzecznictwa wydaje się najważniejszy. Można stwierdzić, że liczba i rodzaje korzyści ekonomicznych i rozwojowych, które mogą być osiągnięte w wyniku wdrożenia efektywnych systemów elektronicznej komunikacji i rzecznictwa są czynnikami decydującymi przy podejmowaniu decyzji o inwestycji w te systemy. W szczególności warto zwrócić uwagę na możliwość znacznego przyspieszenia procesów legislacyjnych, operacyjnego sprawowania władzy, a także wzrost szybkości i pewności podejmowania decyzji administracyjnych. Lepsze uwzględnienie potrzeb społecznych będzie powodowało, że rozwój gminy będzie szybszy i bardziej dostosowany do tego, czego rzeczywiście społeczność lokalna sobie życzy. O ile koszty wdrożenia systemu mogą stanowić istotne obciążenie budżetu gminy, to z czasem koszty pozyskania jednostkowej informacji mogą się obniżyć. Oznacza to również spadek kosztów dotarcia do statystycznego wyborcy. Czynnikiem ten nie może być pomijany w ocenie ekonomiki wdrażania rozwiązań elektronicznych, zwłaszcza wobec faktu, że system demokratyczny charakteryzuje się dążeniem władzy do reelekcji podczas kolejnego procesu wyborczego. Koszty ekonomiczne to cały zestaw nakładów związanych z zaprojektowaniem, wdrożeniem i utrzymaniem systemów elektronicznych. Koszty ekonomiczne związane są również z przeorganizowaniem dotychczasowych systemów komunikacji tradycyjnej na mieszaną (relacyjno-elektroniczną). Sformułowanie: komunikacja relacyjna najczęściej oznacza wy-

¹¹ *Kultura polityczna polskiej demokracji*, praca zbiorowa pod red. M. Bąka i P. Kulawczuka, IBnDiPP, Warszawa 1997.

korzystanie tradycyjnych systemów komunikacji w celu podtrzymywania poczucia więzi społeczeństwa i samorządu. Reasumując, należy stwierdzić, że bardzo dużą część kosztów wdrażania i utrzymania systemów elektronicznego rzecznictwa i komunikacji społecznej trzeba ponieść na początku procesu, a korzyści uwydatniają się stopniowo. Nie zmienia to jednak faktu, że miasta o najlepszych elektronicznych systemach komunikacji społecznej to równocześnie miasta o najszybszym tempie rozwoju w kraju.

Zrównoważenie kosztów i korzyści. Każda działalność racjonalna w sensie ekonomicznym wymaga, aby korzyści przewyższyły koszty. W tym aspekcie władze samorządowe, podejmując decyzje o wdrażaniu elektronicznego rzecznictwa i komunikacji społecznej, powinny zestawić oczekiwane korzyści z wdrożenia systemów komunikacji elektronicznej z ich kosztami. Wielkości te powinny być porównywane w okresie kadencji samorządu lub dłuższym. Oznacza to, że dla porównania kosztów i korzyści wdrażania tego typu systemów w polskich warunkach powinno się uwzględniać perspektywę co najmniej czteroletnią.

Koszty i korzyści mogą mieć charakter bezpośredni lub pośredni. Zasadniczym problemem wdrażania systemów komunikacji elektronicznej w samorządzie jest fakt, iż bardzo duża część kosztów ma charakter kosztów bezpośrednich, a bardzo duża część korzyści ma charakter pośredni. Czynnikiem ten powoduje duże trudności w podejmowaniu decyzji i gminy najczęściej kierują się naśladownictwem działań innych gmin, a nie rachunkiem kosztów i korzyści możliwych do osiągnięcia na terenie danej gminy. Jest wysoce prawdopodobnym, że część kosztów i korzyści wyszczególnionych w tabeli przedstawionej powyżej może nie wystąpić, a będą miały miejsce inne dodatkowe koszty i korzyści.

Optymalny poziom nakładów. Podejmując decyzję o wdrożeniu systemów komunikacji, każdy decydent samorządowy musi zdawać sobie sprawę, że efekt można osiągnąć dopiero po wydatkowaniu pewnej, minimalnej kwoty, która zapewnia minimalną użyteczność systemu, za pomocą której można pokonać próg zauważalności komunikacyjnej. Próg zauważalności komunikacyjnej to minimalny poziom techniczny i organizacyjny urządzeń komunikacji, który pozwala na realizowanie podstawowych zadań systemów komunikacji samorządowej, przede wszystkim związanych z pozyskiwaniem informacji o preferencjach i oczekiwaniach społecznych oraz z informowaniem społeczeństwa o działaniach i inicjatywach władz samorządowych. Dopiero po przekroczeniu pewnego minimalnego poziomu nakładów, system może uzyskać funkcjonalność użytkową. Po dokonaniu tego typu nakładów można przejść do badania relacji pomiędzy oczekiwanymi, dodatkowymi korzyściami, a dodatkowymi nakładami na ich osiągnięcie. Racjonalność ekonomiczna nakazuje aby preferować rozwiązania maksymalizujące relację pomiędzy korzyściami a kosztami, czy to poprzez maksymalizację korzyści przy założonych nakładach, czy też poprzez minimalizację nakładów (kosztów), przy założonym z góry poziomie korzyści. Spostrzeżenia te można ująć w postaci następującej formuły:

$$N_{\text{opt}} = N_{\text{min}} + \max(\text{Korzyści/Koszty})$$

gdzie:

N_{opt} – nakłady optymalne

N_{min} – wartość nakładu minimalnego do przekroczenia progu zauważalności

Max (Korzyści/Koszty) – maksymalna relacja pomiędzy kosztami i korzyściami.

O ile koncepcja nakładu minimalnego, niezbędnego do osiągnięcia progowej funkcjonalności nie podlega dyskusji (oczywiście zakres tej funkcjonalności można różnie kształtować w zależności od wielkości gminy i jej zadań), to problematyka optymalizacji pomiędzy dodatkowymi nakładami a dodatkowymi funkcjami (elementami funkcjonalności) jest znacznie trudniejsza. Z reguły dostawca systemu oferuje dodatkowe funkcje w zamian za dodatkowe opłaty. Lepszym rozwiązaniem jest wybór oferty pakietowej, w ramach której, w obrębie danego pakietu jest oferowany zakres funkcji w zamian za określoną cenę. W takiej sytuacji cena pakietu podstawowego stanowi z reguły punkt wyjścia do porównań kosztów dodatkowych funkcji.

Jednak tego typu sposób myślenia: dodatkowe nakłady w zamian za dodatkowe funkcje, wydaje się niewystarczający. Dla gminy szczególnie ważnym przedsięwzięciem jest próba odpowiedzi na pytanie w jakim zakresie dodatkowe funkcje można przełożyć na dodatkowe korzyści dla gminy. Z reguły dostawcy systemów e-government, czy też dostawcy systemów Internetu dla władz samorządowych mają poważne trudności w przetłumaczeniu czynnika funkcjonalności na czynnik bezpośrednich i pośrednich korzyści dla gminy. Osoby te najczęściej są w stanie pokazać bezpośrednie korzyści związane z realizacją dodatkowych funkcji, natomiast nie potrafią wskazać korzyści pośrednich, oddziałujących w dłuższym okresie. W tej sytuacji sama gmina często musi podjąć się oceny, na ile dodatkowe funkcje przeobrażają się w dodatkowe korzyści, zwłaszcza pośrednie.

Biznes w ogóle, a polski biznes w szczególności, nie potrafi jeszcze rozumować w kategoriach tak zwanych rezultatów miękkich, które chociaż dają się mierzyć, to pozostają z reguły poza polem zainteresowania biznesu. Rezultaty miękkie stanowią natomiast podstawowy miernik oceny działań władz samorządowych w dłuższym okresie. Wydaje się, że dostawcy tego typu systemów powinni w większym stopniu niż dotychczas w swojej ofercie uwzględnić czynnik korzyści pośrednich i zaproponować samorządom sposób pomiaru tych korzyści (na przykład za pomocą samego systemu komunikacji elektronicznej).

Istotnym problemem podnoszonym przez polityków samorządowych, jako ważna bariera wdrażania systemów elektronicznego rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie lokalnym czy regionalnym, była niechęć do otwarcia się na zmasowaną krytykę lub mało merytoryczne ataki medialne. W takiej sytuacji otwieranie mediów gminnych na możliwość destrukcji ze strony oponentów politycznych wydaje się niecelowe. Istnieje realne zagrożenie, że otwarte systemy komunikacji samorządowej zostaną wykorzystane przeciwko samej idei demokracji lokalnej. Z tego też względu nie warto budować bardzo otwartych, elek-

tronicznych systemów komunikacji społecznej wówczas, gdy istnieje duży konflikt. W takich warunkach zapewnienie uczciwej moderacji czy równego dostępu do czasu komunikacji i dostępu do mediów wydaje się bardzo problematyczne.

Systemy komunikacji z odbiorcami legislacji samorządowej. Opisane wyżej narzędzia można wykorzystać w różnych konfiguracjach w zależności od założeń i złożoności systemu komunikacji legislacyjnej projektowanego w samorządzie. Można wyodrębnić następujące poziomy poszerzenia zakresu informacji zamieszczanych na stronie:

1. **Systemy prezentacyjne** – nastawienie na poinformowanie o legislacji:
 - a) **prezentacja prawa samorządowego – gotowe uchwały,**
 - b) **prezentacja uchwał i projektów uchwał,**
 - c) prezentacja uchwał i projektów uchwał + **protokołów z obrad,**
 - d) prezentacja uchwał i projektów uchwał, protokołów z obrad + **pisemnych opinii i ekspertyz,**
 - e) prezentacja uchwał i projektów uchwał, protokołów z obrad, pisemnych opinii i ekspertyz + **wyników sondaży, badań itp.,**
 - f) **adresowanie legislacji do konkretnej grupy odbiorców.**
2. **Systemy interakcyjne** – nastawienie na poinformowanie o legislacji i wprowadzenie ewentualnych korekt pod wpływem opinii publicznej:
 - a) systemy prezentacyjne + **możliwość skomentowania uchwały,**
 - b) systemy prezentacyjne z możliwością skomentowania uchwały + **możliwość publicznego przedstawienia stanowiska,**
 - c) systemy prezentacyjne z możliwością skomentowania uchwały i publicznego przedstawienia stanowiska + **możliwość obserwacji procesu podejmowania decyzji.**
3. **Systemy konsultacyjne i partycypacyjne** – nastawienie na maksymalne uspołecznienie procesu podejmowania decyzji i najwyższą jakość:
 - a) systemy interakcyjne + **regularny udział w konsultacji uchwał i decyzji,**
 - b) systemy interakcyjne z regularnym udziałem w konsultacji uchwał i decyzji + **regularny współudział w projektowaniu uchwał,**
 - c) systemy interakcyjne z regularnym udziałem w konsultacji uchwał i decyzji, regularnym współudziałem w projektowaniu uchwał + **współpraca w ramach stałych grup roboczych.**

Przy wyborze odpowiedniego systemu należy pamiętać, że im bardziej zaawansowany system tym większa szansa na uzyskanie wyższej jakości legislacji, która z kolei osiągana jest z reguły wyższym kosztem i większymi nakładami czasu. Dlatego też wyższy stopień zaawansowania systemu komunikacji legislacyjnej wymaga bardziej precyzyjnego planowania i monitorowania procesu.

4. Ocena zakresu stosowania rzecznictwa i monitoringu polityki rozwoju w polskich samorządach

(Ariadna Bednarz, Paulina Bednarz)

Grupa I. Narzędzia pozwalające zdobyć informacje

Pełna i rzetelna informacja stanowi podstawę sprawnego i skutecznego komunikowania się (w tym rzecznictwa lokalnego – promowanego w niniejszym opracowaniu). Dlatego też w pierwszej grupie narzędzi wspomagających efektywny dialog, a więc także prowadzenie konsultacji, wyodrębniono 52 instrumenty, dzięki którym interesariusze samorządów mogą z powodzeniem zdobyć niezbędne dla nich informacje. W badaniu zostały wzięte pod uwagę zarówno narzędzia wpływające na czytelność i dostępność informacji (np. przyjazny użytkownikom układ serwisu internetowego, czy też przekaz z wykorzystaniem różnych kanałów), jak i najważniejsze kategorie treści, które powinny być przekazywane. Do tych ostatnich zaliczone zostały m.in. wiadomości o życiu lokalnej społeczności, o składzie i pracach samorządu, w tym o zamierzeniach na przyszłość (wyrażających się w prowadzeniu lokalnych polityk), jak również wiadomości praktyczne dla poszczególnych grup interesariuszy (np. NGO). Analiza wyników badania pozwoliła na zidentyfikowanie narzędzi informacyjnych najczęściej stosowanych wśród 200 gmin z grupy badawczej, do których zaliczają się:

- elektroniczna publikacja składu organów władz samorządowych **198 gmin,**
- elektronicznie dostępne akty prawa miejscowego **193 gminy,**
- publikowanie komunikatów i wiadomości urzędowych **190 gmin,**
- informacje o przetargach **190 gmin,**
- elektroniczne strony aktualności miejskich **188 gmin,**
- elektroniczna informacja o podatkach i opłatach lokalnych **176 gmin,**
- publikacja innych dokumentów strategicznych i programów operacyjnych gminy **175 gmin.**

Każde z wymienionych wyżej narzędzi funkcjonuje przynajmniej w 87% gmin, przy czym są to głównie gminy o charakterze miejskim. O tak dużej popularności wymienionych narzędzi decyduje prawdopodobnie fakt, że dotyczą one elementarnych działań gminy, jakimi są m.in. opracowywanie i stanowienie aktów prawa miejscowego oraz przeprowadzanie przetargów. Jednak również w zakresie przekazu najbardziej elementarnych treści, zaobserwować można rozwiązania mniej lub bardziej zaawansowane. Często najprostsze rozwiązania, ze względu na swoją innowacyjność stają się rozwiązaniami wysokiej użyteczności – dlatego należy je upowszechniać.

Godną polecenia praktyką jest zamieszczanie na stronach internetowych składu organów władz samorządowych. Jak wynika z przeprowadzonego badania aż 99% gmin publikuje tego rodzaju zestawienia. Uważamy jednak, że te podstawowe dane powinny zostać dopełnione przez bardziej szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania gminy. Należy tu wymienić przede wszystkim takie publikacje jak: „przewodnik po urzędzie” – udostępniany przez 78,5% badanych gmin, „elektroniczną książkę adresową pozwalającą od razu wysłać maila z zapytaniem”¹² – występującą w serwisach 47% gmin oraz krótkie „przedstawienie sylwetek członków organów gminy na stronach internetowych” – publikowane niestety tylko przez 26% gmin. Tego typu personalizacja stanowisk i wskazywanie osób odpowiedzialnych za określone zadania jest praktyką godną polecenia, pozwala bowiem poznać zainteresowania, kwalifikacje i doświadczenie osób pełniących ważne funkcje – co sprawia, że są oni przez mieszkańców utożsamiani z członkami wspólnoty. Jest to więc nie tylko „zbliżenie władzy do ludzi”, ale również informacja do kogo należy się zwrócić w konkretnej sprawie. Dzięki temu urząd nie będzie kojarzony jedynie z nadmierną biurokracją i miejscem, w którym nie wiadomo do kogo skierować zapytanie, czy też w jakiej jednostce złożyć wniosek, itp. Prezentowanie na stronach internetowych „przewodników po urzędzie” wpłynie nie tylko na zwiększenie zaufania lokalnej społeczności do pracowników samorządowych, ale przyczyni się też do znacznej oszczędności czasu i to zarówno interesantów, jak i pracowników urzędu.

Drugą w naszym zestawieniu pod względem popularności stosowania jest dobra praktyka dotycząca aktów prawa miejscowego, czyli np. umieszczanie ich pełnego tekstu bezpośrednio w postaci treści podstrony w przeglądarce¹³, a nie jako załącznika do pobrania. Takie rozwiązanie (pozwalające obejrzeć plik bezpośrednio na stronie) pomaga zainteresowanemu użytkownikowi przede wszystkim zaoszczędzić czas. Dzięki niemu użytkownik nie musi pobierać dodatkowego oprogramowania (co w niektórych przypadkach może okazać się niemożliwe – np. w sytuacji korzystania z Internetu w kafejce internetowej czy bibliotece, gdzie zablokowana jest możliwość instalacji programów). Aż 193 gminy, czyli 96,5% udostępniła na swoich stronach akty prawa miejscowego.

Warto zwrócić uwagę na innego rodzaju dobre praktyki, mające wiele wspólnego z pracą rady czy też całego urzędu. Najszerzej, wśród badanych gmin, stosowana jest elektroniczna publikacja protokołów z obrad rady gminy/miasta i komisji rady gminy/miasta. Pozwala to najbardziej aktywnym mieszkańcom na łatwiejszy dostęp do informacji dotyczących tematów będących przedmiotem ich zainteresowania oraz do wyników prac rady i komisji, ponadto do informacji dotyczących obszarów spornych, podlegających głosowaniu, wyników głosowań i podjętych decyzji, a także przewidywanych rezultatów. Posiadanie tego typu

¹² Za pośrednictwem formularza *on-line*, albo za pośrednictwem linków z adresem e-mailowym do poszczególnych pracowników.

¹³ W zwykłym formacie HTML.

danych pozwala odnieść się do nich podczas konsultacji społecznych, a także pozwala na reakcje i sugestie zgłaszane bezpośrednio do rady czy komisji. Elektroniczne wersje protokołów z obrad publikuje 73% badanych jednostek, zarówno o charakterze miejskim, wiejskim jak i miejsko-wiejskim (nie wystąpiły rozbieżności w statystykach pomiędzy tymi grupami). Ponadto prawie 54% badanych gmin zamieszcza w Internecie porządek obrad rady gminy/miasta. Podobnie, jak w przypadku protokołów jest to jedno z ważniejszych narzędzi pozwalających na zdobycie informacji dotyczących planowanych prac władz gminy/miasta. Dobrą praktyką w tym zakresie jest funkcjonowanie kalendarza obrad rady z planowanymi terminami sesji (np. na kwartał) z ewentualnymi zmianami, skąd może nastąpić przekierowanie do planowanego porządku najbliższych obrad z projektami uchwał do każdego punktu. Niezwykle istotne jest, aby po zakończeniu sesji, na tej samej stronie, w miejsce projektów pojawiły się podjęte uchwały (najlepiej z wynikami głosowania) i zapis audio lub wideo z obrad – najlepiej z podziałem na fragmenty – według punktów z porządku obrad.

Z punktu widzenia e-rzecznictwa ważne jest również publikowanie komunikatów i wiadomości urzędowych. Znaczna część badanych gmin, bo aż 64,5% publikuje na swoich stronach aktualności i informacje z zakresu polityki ogólnokrajowej o wymiarze lokalnym. Są to na przykład informacje o terminach wymiany dokumentów lub aktualności dotyczące innych polityk ogólnokrajowych, mających wpływ na obywateli i przedsiębiorców. Dobrą praktyką w tym zakresie jest np. informowanie o organizowanych w danym województwie konkursach na dofinansowanie projektów ze środków krajowych i wspólnotowych. Wśród wiadomości praktycznych ważne jest też prezentowanie w formie elektronicznej informacji o usługach gminnych – odnotowane w 63,5% badanych gmin. Do najczęściej udostępnianych danych w tej kategorii należą informacje o funkcjonujących w danej miejscowości placówkach oświatowych, ochrony zdrowia oraz ośrodkach pomocy społecznej. Stosunkowo często prezentowane są również praktyczne informacje o organizacji wyborów. Godne polecenia jest informowanie o działalności pozostałych służb i spółek komunalnych lub świadczących usługi na rzecz samorządu.

Kolejnym niezwykle popularnym narzędziem stosowanym w większości badanych gmin (95%) jest elektroniczna informacja o przetargach. Potrzeba publikowania tego typu danych wynika z chęci zachowania jawności i przejrzystości, a co za tym idzie pozytywnej oceny urzędu przez mieszkańców i przedsiębiorców. Biorąc pod uwagę fakt, iż organizowanie przetargów należy do elementarnych obowiązków każdej gminy, zapewnienie tak łatwego dostępu do tego typu informacji wydaje się być niezbędne i pożądane.

Fakt posiadania przez większość gmin (94% wszystkich badanych) elektronicznej strony informującej o aktualnych wydarzeniach miejskich, jest wyrazem podążania „z duchem czasu”. Szczególnie istotne jest to właśnie teraz, gdy zauważalny jest proces wypierania mediów tradycyjnych przez elektroniczne. Poza tym informowanie o wydarzeniach przez Internet jest mniej czasochłonne i pracochłonne oraz generuje mniejsze koszty. Równie ważne i powszechne

(jak pokazało badanie) jest prezentowanie wybitnych osiągnięć mieszkańców lub lokalnych przedsiębiorców. Zdecydowało się na nie aż 79,5% badanych gmin. Nieco ponad połowa przebadanych gmin (54,5%) publikuje na swoich stronach kalendarz imprez odbywających się na ich terenie. Przybiera on różne formy – czasem jest to spis wydarzeń na najbliższy kwartał, czasem na cały rok (daty przybliżone). Najlepszym jednak rozwiązaniem jest w tym przypadku kalendarz elektroniczny. Rozwiązanie to stosowane jest głównie przez większe miasta, na stronach których istnieje możliwość wyszukiwania interesujących imprez w ramach kilku kategorii (np. sport, kultura, sztuka).

Jak wskazują prezentowane niżej przykłady najlepszych praktyk polskich i zagranicznych gmin – regularne publikowanie wydarzeń z życia lokalnej społeczności może przyczynić się do wzrostu zainteresowania korzystaniem z miejskiego portalu. Staje się on dla mieszkańców i lokalnych przedsiębiorców preferowanym źródłem codziennych informacji, dzięki czemu poszerza się także krąg odbiorców komunikatów urzędowych oraz pośrednio osób zainteresowanych aktywnym włączeniem się w politykę lokalną.

W ramach informacji podstawowych zamieszczanych w serwisach informacyjnych gmin wyróżnić można publikację stawek podatków i opłat lokalnych, które są jednymi z najczęściej poszukiwanych przez potencjalnych inwestorów. Jak wynika z przeprowadzonego badania stron internetowych, większość gmin (88%) oferuje informacje o lokalnych podatkach i opłatach. Zazwyczaj dostępne są one wyłącznie na stronach BIP-u i tylko w trybie wyszukiwania (lub nawet przeglądania) wszystkich uchwał, co niewątpliwie utrudnia dotarcie do nich. Większość gmin posiada także na głównej stronie urzędu link do kategorii „podatki i opłaty lokalne” z linkami do odpowiednich uchwał, czasami przedstawione są też podstawowe stawki. Takie podejście stanowi wyraz nadmiernego skupiania się na podstawach prawnych zamiast na konkretnych informacjach. Dlatego też, zalecane jest w tym zakresie stworzenie przejrzystej informacji o lokalnych opłatach (np. w formie kalkulatora konkretnych stawek dla poszczególnych podatników¹⁴) uzupełnionej o linki do odpowiednich uchwał. Odnosnik do wszystkich wspomnianych informacji powinien być umieszczony na stronie głównej urzędu lub w BIP-ie.

W procesach lokalnego rzecznictwa interesów oprócz informacji o pracach samorządu, bardzo duże znaczenie mają także publikacje dotyczące projektowanych kierunków polityki. Nie jest więc niczym zaskakującym, iż zasada umieszczania on-line dokumentów strategicznych i programów operacyjnych gminy okazała się być jedną z najpopularniejszych (zasto-

¹⁴ Narzędzie takie ogromnie ułatwiłoby nie tylko porównanie atrakcyjności inwestycyjnej (np. w przypadku niewielkich przedsiębiorców, którzy nie zawsze występują do gminy o przedstawienie oferty inwestycyjnej), ale mogłoby również przyczynić się do większej ścigalności podatków od osób fizycznych (np. podatku od nieruchomości), które mogą nie być płacone np. ze względu na nieumiejętność obliczenia właściwej należności. Niestety, mimo niewielkiego stopnia technicznego skomplikowania takiego narzędzia, nie zostało ono odnotowane w żadnym z badanych serwisów samorządowych.

sowanie u 87,5% badanych gmin). Celem działalności każdej gminy jest jej długofalowy rozwój, dlatego też wiele urzędów poprzez swoją stronę internetową informuje mieszkańców, przedsiębiorców i inwestorów o swoich planach rozwojowych oraz bieżących osiągnięciach zarówno całej gminy, jak i indywidualnych podmiotów. Nie dziwi również fakt, że jednym z najczęściej stosowanych narzędzi, pozwalających upublicznić informacje, stosowanych przez urzędy za pośrednictwem stron internetowych jest publikacja strategii rozwoju gminy (stosowana przez 77% badanych samorządów). Jest to jeden z najbardziej podstawowych dokumentów gminnych, będących wyrazem świadomego planowania przyszłości i obszarów intensywnego rozwoju. Należy zwrócić uwagę na to, że pozostałe 33% gmin niestety publikuje nieaktualną strategię. Utrzymywanie na stronach internetowych nieaktualnych informacji powoduje spadek wiarygodności innych informacji pojawiających się na stronie i negatywnie odbija się na relacjach mieszkańcy – samorząd, obniżając motywację podmiotów potencjalnie zainteresowanych zaangażowaniem się w prace władz i powodując pogorszenie wizerunku gminy.

Kolejnym istotnym dokumentem gminnym (o jeszcze większym znaczeniu praktycznym) jest miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego. Elektroniczną wersję tego dokumentu można zobaczyć na stronach 57,5% badanych gmin, natomiast 42,5% informuje za pośrednictwem Internetu o zakresie zaawansowania planów zagospodarowania przestrzennego. Istnienie tak łatwego dostępu do tak ważnych informacji jest dużym ułatwieniem dla mieszkańców, jak i potencjalnych inwestorów. Dodatkowym atutem jest publikacja planów szczegółowych w wysokiej rozdzielczości (31,5% gmin), co umożliwia szybkie sprawdzenie kwalifikacji poszczególnych działek. Niestety, jak wskazują dane, prawie połowa gmin, jeśli już publikuje tego typu plany to głównie w postaci skanów o bardzo niskiej rozdzielczości, a więc o wątpliwej wartości użytkowej, poza tym często publikowane są one jedynie w BIP-ie. Plany zagospodarowania przestrzennego często nie są zamieszczane w wyodrębnionej sekcji, ale wśród innych uchwał rady gminy i aby je znaleźć trzeba korzystać z wyszukiwarki na stronie. Z punktu widzenia inwestora najkorzystniejsze są natomiast rozwiązania kompleksowe, promowane w dalszej części niniejszego opracowania. Do takich rozwiązań należy zaliczyć np. tworzenie sub-portali tematycznych poświęconych planowaniu przestrzennemu. Prezentowane są na nich wszystkie obowiązujące, opracowywane oraz zdezaktualizowane plany, wraz ze szczegółowym opisem procedury ich opracowywania (i możliwości włączenia się w nią zewnętrznych interesariuszy) oraz wysokiej jakości mapy (najlepiej wektorowe, zintegrowane w ramach systemu informacji przestrzennej GIS – opisywane w dalszej części opracowania).

W ramach informowania o kierunkach rozwojowych, część gmin (38%) publikuje na stronach internetowych projekty rozwiązań rozwojowych, a także ekspertyzy i opinie na temat projektów (14%). Nieco więcej gmin (19%) prezentuje w Internecie wizualizacje przyszłych rozwiązań architektonicznych i komunikacyjnych. W kwietniu 2008 r., do najbardziej aktual-

nych przedsięwzięć rozwojowych należała infrastruktura związana z organizacją piłkarskich mistrzostw Europy EURO 2012. W niektórych miastach, w których odbywać się będą mecze, stworzone zostały nawet specjalne portale promujące udział miasta w tej imprezie – z wizualizacjami stadionów i innych obiektów towarzyszących, kalendarzem przygotowań i relacjami z prac komitetów organizacyjnych. Podobne inicjatywy – odnoszące się do inwestycji dofinansowanych przez Unię Europejską – zanotowano również w kilku gminach objętych badaniem. Prezentowane rozwiązania spełniają kilka ról: budują pozytywny wizerunek gminy jako aktywnego aktora rozwoju lokalnego, dają lokalnym przedsiębiorcom informację o realizowanych inwestycjach – potencjalnych szansach zdobycia zamówień publicznych na wykonanie prac, a także stanowią dobry przykład wypełnienia zobowiązań w zakresie promocji, w stosunku do instytucji udzielających wsparcia.

Oprócz prezentowanych wyżej, najbardziej popularnych grup narzędzi stosowanych przez urzędy, wyodrębnić można też te mniej popularne, mające jednak nieraz kluczowe znaczenie w postrzeganiu gminy/miasta oraz w kontaktach z urzędem. Wśród nich wyróżnić można prezentację na stronach internetowych elektronicznej informacji turystycznej. Stosowane jest to przez 84% urzędów, przy czym większość z nich stanowią gminy miejskie lub wiejsko-miejskie. Wynika to zapewne z faktu, że gminy wiejskie posiadają przeważnie „naturalne” atrakcje turystyczne (np. pomniki przyrody, miejsca pamięci itp.). W gminach wiejskich oferta infrastruktury noclegowej i gastronomicznej jest ograniczona, zatem i sam zakres informacyjny jest dużo uboższy niż w większych jednostkach administracyjnych. Zakres i szczegółowość informacji w badanych samorządowych serwisach internetowych nie zawsze miały jednak bezpośredni związek z wielkością, czy też obiektywną atrakcyjnością turystyczną¹⁵. Najczęściej prezentowane przez gminy są główne atrakcje turystyczne, w niektórych przypadkach uzupełnione informacją o bazie noclegowej (szczególnie popularne były np. informacje o gospodarstwach agroturystycznych) i punktach gastronomicznych. Podobnie, jak w przypadku pozostałych zagadnień, również w zakresie turystyki istotne jest oferowanie kompleksowych informacji – np. w formie mini-portalu turystycznego, jaki posiadają niektóre z badanych gmin, na którym powinny znaleźć się dodatkowo informacje o możliwościach dojazdu do danej miejscowości, występujących atrakcjach turystycznych oraz dostępności miejsc noclegowych i lokali gastronomicznych. Dobrym rozwiązaniem jest uruchomienie wyszukiwarki, prezentowanie gotowych (np. kilkudniowych) programów spędzenia czasu w danej miejscowości czy też zgrupowanie ofert dla poszczególnych odbiorców (np. turystyka piesza, rowerowa, rodzinna, biznesowa). Informacje tego rodzaju można opracować we współpracy z lokalnymi przedsiębiorcami z branży turystycznej lub organizacjami branżowymi. Sprawnie działający portal turystyczny nie tylko przyczyni się

¹⁵ Mierzonej np. występowaniem atrakcji turystycznych i kulturalnych czy też stopniem rozwoju infrastruktury turystycznej.

do zwiększenia popularności samego serwisu samorządowego, ale również do budowania pozytywnego wizerunku całej gminy.

Równie użytecznym narzędziem, zarówno dla mieszkańców, jak i interesantów zewnętrznych (turystów i inwestorów) jest publikacja wersji elektronicznej mapy gminy – udostępnianej przez 70,5% badanych gmin. Podobnie, jak w przypadku wszystkich opisywanych tu narzędzi, również i wykonanie mapy gminy może mieć różną formę – do najprostszych należą pliki graficzne (w niektórych przypadkach zeskanowane mapy drukowane) z naniesionymi nazwami ulic oraz lokalizacją najważniejszych obiektów. Do najbardziej zaawansowanych należą mapy cyfrowe, umożliwiające (w zależności od stopnia zaawansowania) zbliżenie wybranego fragmentu, wyszukiwanie ulic i budynków oraz wybór zakresu prezentowanych danych (np. bankomaty). Warto zaznaczyć, że na tę wersję zdecydowało się aż 57% gmin, czyli większość tych, które w ogóle prezentują jakąkolwiek formę mapy na swoich stronach. Na uwagę zasługują w tym zakresie władze kilku miast¹⁶, które zdecydowały się na rozwiązanie kompleksowe, tj. zbudowanie systemów informacji przestrzennej GIS¹⁷, pozwalających nie tylko na wybór warstw wyświetlanych informacji, ale także lokalizację poszczególnych budynków (numerów ulic) oraz udostępnienie dokładnych „map dla inwestora” (przedstawiających np. tereny inwestycyjne) i planów zagospodarowania przestrzennego (omawianych wcześniej). Niewiele mniej gmin (51,5%) udostępnia w sieci informację dotyczącą rozkładów jazdy transportu publicznego, zarówno wewnątrz-gminnego, jak i w ruchu międzymiastowym. Nie zawsze informacje o rozkładach prezentowane są w samym serwisie gminnym – często jest to link do odpowiedniej strony lokalnych lub krajowych przewoźników.

Strony internetowe w opinii gmin służą dziś również celom promocyjnym. Tymczasem, tylko 47,5% badanych samorządów powołało biuro lub stanowisko do spraw komunikacji społecznej, są to w przeważającej części gminy o charakterze miejskim (73%). Gminy wiejskie i miejsko-wiejskie stanowiły w tym przypadku odpowiednio 35,7% i 35,9%. Znajduje to swoje odzwierciedlenie w raczej ubogiej formie rozwiązań typowo promocyjnych prezentowanych na stronach, jak również w niewielkim stopniu wykorzystania elektronicznych kanałów promocji. Do tych ostatnich można zaliczyć chociażby *newsletter* gminny (pełniący również ważne funkcje informacyjne), regularnie tworzone i rozsyłany tylko przez 17,5% gmin. Ponadto, tylko 12% badanych gmin prowadzi przegląd informacji prasowych o swojej gminie i udostępnia je na swoich stronach internetowych.

Spółeczność lokalna zwraca uwagę na istnienie różnego rodzaju spisów, publikacji lub informacji gospodarczych, a także na zapewnienie, w dobie szybkiego rozwoju Internetu, dostępu do elektronicznych wersji niezbędnych dokumentów, wzorów pism itp. Dlatego też dosyć często na gminnych stronach internetowych zamieszczane są wzory pism urzędowych

¹⁶ Opisywanych w ramach studiów przypadków w dalszej części niniejszego opracowania.

¹⁷ Z ang. Geographic Information System.

(72%) czy formularzy urzędowych (69,5%) do wypełnienia *on-line*. Zdecydowanie mniej gmin (32%) posiada na swoich stronach internetowych formularze wniosków elektroniczny, pozwalających złożyć oświadczenie, podanie, zapytanie czy też prośbę bez potrzeby fizycznej obecności w urzędzie. Zastosowanie tego typu narzędzi zdecydowanie ułatwia kontakt między urzędem a interesantami i pozytywnie wpływa na ich wzajemne relacje. Warto tutaj pamiętać, że **od 1 maja 2008 r. organy władzy publicznej muszą umożliwić obywatelom składanie podań i wniosków oraz dokonywanie innych czynności w postaci elektronicznej – niestety, jak wykazało przeprowadzone badanie, większa część urzędów nie jest do tego przygotowana (nie stwierdzono również informacji o tym, że rozwiązania takie są w opracowaniu i zostaną udostępnione w bliskiej przyszłości)**. Rozwiązaniem pośrednim może być wdrożenie bezpłatnej usługi skrzynki podawczej, która jest już dostępna na Platformie ePUAP¹⁸. Należy tutaj również wspomnieć, że niewiele gmin, bo zaledwie nieco ponad 10% publikuje *on-line* rejestr pism przyjętych do urzędu, co z pewnością nie przyczynia się do zwiększenia przejrzystości funkcjonowania władz samorządowych.

Badanie wykazało, że gminy w coraz większym stopniu wykorzystują Internet w celu dynamizacji rozwoju gospodarki lokalnej. Ponad połowa ankietowanych posiada na swoich stronach elektroniczną informację gospodarczą (53,5%), a część (93 gminy) także elektroniczny rejestr przedsiębiorców (zwany również „katalogiem firm”). Informacje tego typu są niezwykle przydatne zarówno mieszkańcom gminy, jak i lokalnemu biznesowi i potencjalnym inwestorom. Dzięki temu ci ostatni mogą poznać warunki inwestowania w gminie, zapoznać się z lokalnymi kosztami, konkurencją lub nawiązać więzi kooperacyjne wykorzystując dane teledadresowe. Bardzo dobrym rozwiązaniem w tym zakresie jest publikacja w wersji elektronicznej pełnego wykazu firm z Ewidencji Działalności Gospodarczej, który i tak jest rejestrem publicznym, a figurują w nim drobni przedsiębiorcy, do których często trudno dotrzeć, bo ich dane nie występują w bazach komercyjnych. Dla inwestorów przydatna może okazać się również informacja dotycząca adresów odpowiednich urzędów i instytucji np. w formie przewodnika przedsiębiorcy i inwestora. Tego typu publikacja znajduje zastosowanie niestety tylko u 25% badanych gmin. Wśród wspomnianych rozwiązań na uwagę zasługują szczególnie te, które krok po kroku opisują wszystkie warunki, koszty, odpowiednie wnioski i wzory pism oraz tok postępowania przy rejestracji działalności gospodarczej, wskazując również formalności, które należy załatwić w innych instytucjach.

W dążeniu do zrównoważonego rozwoju gminy istotną rolę odgrywa współpraca z partnerami społecznymi. Są oni ważnym elementem lokalnej społeczności. Rolą władz w tym

¹⁸ Projekt ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), realizowany przez MSWiA przy udziale współfinansowania ze środków Unii Europejskiej, ma na celu budowę i udostępnienie administracji rządowej i samorządowej wspólnej i otwartej platformy elektronicznych usług do komunikacji wewnętrznej (między poszczególnymi instytucjami) oraz zewnętrznej (w stosunkach z obywatelami i przedsiębiorcami). Więcej informacji na stronach projektu: <http://epuap.gov.pl/> oraz <http://www.e-puap.mswia.gov.pl/>.

zakresie jest informowanie o organizacjach (NGO), wydarzeniach przez nie organizowanych i współpraca z nimi w celu osiągnięcia wspólnych korzyści. Przykładem prawidłowej realizacji tych działań jest umieszczanie na stronach internetowych aż w 65,5% badanych gmin spisów organizacji i instytucji społecznych, a w prawie połowie badanych gmin (44,5%) – publikowanie na stronach informacji o funkcjonowaniu na obszarze gminy komitetów społecznych. Istnienie tego rodzaju spisów i zestawień jest dużą korzyścią dla mieszkańców gminy, którzy często nawet nie zdają sobie sprawy z istnienia organizacji, które de facto mogą okazać się pomocne w rozwiązywaniu określonych problemów. Natomiast ponad połowa samorządów (54,5%) publikuje na swoich stronach programy współpracy z organizacjami pozarządowymi. Ponadto 52,5% uczestników grupy badawczej udostępnia opis systemu grantów dla organizacji pozarządowych, co sprzyja przejrzystości procesu dotowania oraz tworzy jasne reguły dla NGO zainteresowanych realizacją zadań publicznych dotowanych przez gminę. Negatywnym aspektem jest jednak tendencja do umieszczania informacji o grantach dla NGO w ogłoszeniach o konkursach, czy też o zamówieniach publicznych, podczas gdy powinny one zostać przyporządkowane do odrębnej kategorii, ze względu na potrzebę odróżnienia organizacji pozarządowych i ich działalności od pozostałych podmiotów działających w gospodarce.

Mimo, że część opisanych, funkcjonujących narzędzi jest ciągle nieliczna, należy je promować i upowszechniać, co stanowi jeden z celów niniejszego opracowania i całego projektu, w ramach którego powstała niniejsza publikacja.

Do narzędzi najrzadziej występujących w badanych gminach należą:

- elektroniczny kalkulator opłat i podatków lokalnych **0 gmin,**
- blog wójta/burmistrza/prezydenta/innych członków organów gminy **0 gmin,**
- elektroniczna lista oficjalnych zaproszeń skierowanych do władz miasta **1 gmina,**
- systematycznie odbywające się briefingi i konferencje prasowe **3 gminy,**
- gminne informacje i aktualności SMS-owe **4 gminy,**
- udostępnienie bezpośrednich relacji (audio/wideo) z obrad rady **6 gmin,**
- możliwość personalizacji serwisu samorządowego
(np. wybór motywu kolorystycznego i samodzielny wybór wyświetlanej zawartości i układu serwisu) **6 gmin,**
- elektroniczny kalendarz prezydenta, wójta i burmistrza **7 gmin,**
- archiwum relacji audio/wideo z obrad rady **8 gmin,**
- możliwość wyboru wersji serwisu
(np. sekcje: mieszkańcy/przedsiębiorcy/organizacje społeczne) **14 gmin.**

Żadna z badanych gmin nie posiada elektronicznego kalkulatora opłat i podatków lokalnych, chociaż koszty jego opracowania są niewielkie. Wśród gmin objętych badaniem nie stwierdzono również występowania rozwiązania zdobywającego popularność w europejskich (szczególnie francuskich) samorządach, jakim jest blog prowadzony przez burmistrza

lub radnych¹⁹. Ten swoisty, internetowy „dziennik” pozwala na bardziej spersonalizowane przekazywanie lokalnej społeczności ogłoszeń, aktualności czy też stanowiska władz w najważniejszych sprawach. Umożliwia również przybliżenie władzy obywatelom, a otwarta postawa może zachęcić społeczność do aktywnego uczestnictwa w życiu danej wspólnoty. Tylko jedna gmina (**Gdańsk**²⁰) udostępniła na swoich stronach elektroniczną listę oficjalnych zaproszeń skierowanych do władz miasta²¹, a tylko 7 gmin posiada elektroniczny kalendarz prezydenta, wójta czy burmistrza. W kwestii informacji udostępnianych prasie i mieszkańcom, tylko w 3 gminach systematycznie organizowane są briefingi i konferencje prasowe. Tylko 6 gmin udostępnia bezpośrednie relacje audio-wideo z obrad rady. W 8 gminach istnieje z kolei możliwość dostępu do archiwalnych relacji z obrad. Tylko w 4 gminach występuje możliwość zamówienia SMS-ów z gminnymi informacjami i aktualnościami. Nieco lepiej wygląda sytuacja z personalizacją stron internetowych bowiem w 6 gminach istnieje taka możliwość, a w 14 gminach można wybrać wersję serwisu ze względu na pożądane informacje (kierowane do mieszkańców, przedsiębiorców czy organizacji społecznych) – pozwala to dostosować zakres wyświetlanych informacji na stronie ze względu na wybrany profil (przedsiębiorca, mieszkaniec, inwestor) i zapobiega wrażeniu natłoku różnorodnych informacji, które często są zbędne lub przesłaniają informacje istotne dla danego użytkownika. Dobrą praktyką w tym zakresie jest też umieszczanie określonych informacji w kilku podstronach tematycznych, tak aby np. stawki podatków były dostępne zarówno na podstronie dla mieszkańców, jak i przedsiębiorców. W 2 gminach istnieje możliwość eksportu danych do aplikacji adresowych (np. w postaci pliku.vcard). Dodanie takiej funkcji do książki adresowej urzędu nie jest ani skomplikowane technicznie, ani drogie w implementacji, a umożliwia zapisanie całego zbioru danych teleadresowych np. do programu Outlook, czy telefonu komórkowego i wykorzystanie ich potem np. do automatycznego adresowania korespondencji.

W grupie badanych gmin wymienione narzędzia najlepiej wykorzystują: **Zielona Góra**²², **Gdańsk**, **Poznań**²³, **Gliwice**²⁴, **Rybnik**²⁵ oraz **miasto stołeczne Warszawa**²⁶. Wszystkie z sa-

¹⁹ Bardzo dobrym przykładem funkcjonującego i regularnie aktualizowanego „internetowego dziennika”, jest strona Burmistrza **Ząbkowic Śląskich**, Krzysztofa Kotowicza: www.kotowicz.pl. W gminnym serwisie WWW (<http://www.zabkowiceslaskie.pl/>) publikowany jest również dokładny kalendarz jego spotkań i wizyt oficjalnych.

²⁰ www.gdansk.pl; ok. 456 tysięcy mieszkańców.

²¹ Udostępnianie tego typu informacji buduje pozytywny wizerunek w pełni przejrzystych działań władz samorządowych.

²² www.zielona-gora.pl; ok. 118 tys. mieszkańców.

²³ www.poznan.pl; ok. 565 tys. mieszkańców.

²⁴ www.gliwice.pl; ok. 198 tys. mieszkańców.

²⁵ www.rybnik.pl; ok. 138 tys. mieszkańców.

²⁶ www.um.warszawa.pl; ok. 1 702 tys. mieszkańców.

morządów poddanych przeglądowi wykorzystują przynajmniej jedno z wyszczególnionych narzędzi, sprzyjających lepszej komunikacji.

Grupa II. Narzędzia pozwalające na wyrażenie swojej opinii lub wykonanie pozytywnego działania

W drugiej grupie narzędzi wykorzystywanych przez samorzady do elektronicznych konsultacji umieszczono te, które umożliwiają partnerom społecznym i mieszkańcom wyrażenie swojej opinii, bądź zadanie konkretnego pytania w trybie on-line, tj. różnego rodzaju ankiety i sondaże, fora kontaktowe i dyskusyjne, księgi gości, blogi oraz formularze, umożliwiające szybkie i łatwe zadanie pytania bądź zgłoszenie określonej potrzeby. Zakres wykorzystywania poszczególnych narzędzi analizowanej grupy przedstawia się następująco:

- sondaże internetowe dotyczące preferencji (1-2 pytania) **49 gmin,**
- sondaże internetowe w zakresie wyboru rozwiązań **36 gmin,**
- elektroniczna księga pamiątkowa/księga gości **34 gminy,**
- ankieta internetowa (szerszy zakres) **32 gminy,**
- forum kontaktowe (dyskusyjne) **32 gminy,**
- elektroniczna ewaluacja jakości usług gminnych (ocena urzędu lub urzędnika) **20 gmin,**
- spersonalizowany formularz kontaktowy (w formie zamkniętych pytań wstępnych pozwalających zidentyfikować sprawę oraz w formie otwartego pola pozwalającego na wypowiedź/zadanie pytania) – wybór działu, określenie działu a następnie spersonalizowanie konkretnego pytania **2 gminy,**
- blogi tematyczne tworzone przez mieszkańców/ważne osobistości **2 gminy,**
- elektroniczna księga solidarnościowa (poparcie dla potrzebujących lub prześladowanych) **1 gmina,**
- sondaż telefoniczny (wyniki sondażu na stronie) **1 gmina.**

Jak wynika z powyższego zestawienia, najchętniej wykorzystywanymi przez samorzady narzędziami w analizowanej grupie są sondaże internetowe dotyczące określonych preferencji oraz sondaże w zakresie wyboru konkretnych rozwiązań – odpowiednio 25% oraz 18% badanych gmin stosuje takie rozwiązania. Internetowe sondaże to z reguły jedno lub dwa krótkie pytania zamknięte, pozwalające respondentowi na wybór jednej konkretnej opcji w sprawie poddanej pod konsultację. Dobrą stroną tego narzędzia jest możliwość szybkiego i jednoznacznego zaopiniowania przedkładanego zagadnienia. Dzięki wskazaniu możliwych opcji odpowiedzi, unika się efektu tzw. „koncertu życzeń”. Warto jednak podkreślić, że takie sondaże można prowadzić w sprawach nieskomplikowanych lub takich, gdzie respondenci wcześniej mieli możliwość uczestniczenia w ankietach zawierających pytania otwarte. Jak

wynika z dokonanego przeglądu, otwarte ankietyzacje internetowe prowadzone są w 16% badanych gmin. Jest to więc mniejszy odsetek niż w przypadku zamkniętych sondaży, ale można przyjąć, że generalnie przeprowadzanie szerokiego i otwartego badania za pośrednictwem Internetu występuje w samorządach znacznie rzadziej. Szersze badania są prowadzone tradycyjnymi metodami - z udziałem odpowiednio przygotowanych ankietników, którzy potrafią zmobilizować ankietowanych do wypowiedzi. Warto również zaznaczyć, że elektroniczna forma badania opinii ma dwie niezwykle ważne zalety: jest szybka i praktycznie bezkosztowa. Tego typu rozwiązania są szczególnie polecane w aglomeracjach miejskich, gdzie mieszkańcy spędzając większość czasu w pracy lub na dojazdach do niej nie mają czasu na dotarcie do urzędu i złożenie ankiety w formie papierowej, nawet gdyby bardzo im na tym zależało. Ankietyzacja on-line pozwala także na zaoszczędzenie czasu i środków przeznaczanych na ankietników, którym w dużych miastach niezwykle trudno jest dotrzeć do reprezentatywnej grupy mieszkańców. Ważna jednak przy tym rozwiązaniu jest szeroka promocja oraz informowanie o prowadzonej wirtualnie ankietyzacji i zachęcanie mieszkańców do odwiedzania stron internetowych urzędu.

Zainteresowaniem samorządowców cieszą się także różnego rodzaju księgi gości czy też księgi pamiątkowe *on-line*. To narzędzie znaleziono w 34 badanych gminach. Takie internetowe księgi cieszą się zainteresowaniem zarówno mieszkańców, jak i turystów. Jest to doskonała forma wyrażenia swojej opinii o miejscowości oraz jej zaletach, czy też zasygnalizowanie bieżących problemów. Jest to więc narzędzie, dzięki któremu można poznać opinię mieszkańców, bądź innych zainteresowanych. Wskazane wady lub niedociągnięcia mogą stać się dla władarzy wskazówką co wymaga zmian lub udoskonalenia, a informacje dotyczące zalet można wykorzystywać w prowadzonych działaniach promocyjnych. Warto pamiętać, że w dobie Internetu, większość informacji o miejscach wypoczynkowych czerpana jest z sieci, a jedną z pierwszych przeglądanych stron są właśnie strony samorządu.

Wśród badanych samorządów rosnącym zainteresowaniem zaczynają też cieszyć się bardziej zaawansowane formy elektronicznego rzecznictwa. Póki co, tylko 16% badanych gmin udostępnia na swoich stronach internetowe forum kontaktowe lub dyskusyjne, pozwalające na wypowiedzanie swojej opinii, zadanie pytania, bądź zgłoszenie jakichkolwiek wniosków czy wątpliwości. Fora te są zazwyczaj wykorzystywane przez mieszkańców danej gminy i służą zarówno do omawiania bieżących problemów, jak i debaty nad zagadnieniami strategicznymi z punktu widzenia gminy czy mieszkańców. Do podstawowych zalet tej formy komunikacji należy możliwość pozyskania przez samorząd, po pominięciu ewentualnych nieprzydatnych w przedmiotowej sprawie wypowiedzi (można je bowiem usunąć dzięki pracy moderatorów forum), rozbudowanych i umotywowanych opinii mieszkańców i innych partnerów społecznych, którym zależy na jak najlepszym funkcjonowaniu danej miejscowości. Stąd też rozwiązanie to należy polecić wszystkim gminom, niezależnie od wielkości, bowiem nie wymaga dużych nakładów finansowych (gotowe szablony dostępne są bezpłatnie,

nie zabierają dużo przestrzeni na serwerach), a obsługę i – zalecane – moderowanie treści można powierzyć zainteresowanym organizacjom pozarządowym lub jednej z osób zajmujących się obsługą serwisu internetowego.

Niezwykłe ciekawym i przydatnym narzędziem jest elektroniczna ewaluacja jakości usług gminnych, czyli formularze, pt. „ocień urząd lub urzędnika”. Niestety tylko w 20 spośród 200 badanych gmin stwierdzono stosowanie tego narzędzia. Ocena jakości pracy i jego pracowników to dzisiaj podstawa funkcjonowania każdego urzędu. Narzędzia oceniające jakość obsługi w urzędzie i poziom zadowolenia klientów, jeżeli w ogóle są przez urzędy wykorzystywane, to zazwyczaj w formie papierowej, dostępnej właśnie w urzędzie. Takie podejście zmniejsza znacznie możliwość oceny zarówno ze względu na ograniczenia czasowe, jak i możliwości złożenia oceny całkowicie anonimowo, czyli nie bezpośrednio w wydziale, w którym dana sprawa była załatwiana. Wykorzystanie formularzy oceny on-line zapewnia nieograniczony i dopasowany do potrzeb wypełniającego czas oraz pełną anonimowość. Warto w takiej akcji wskazać przede wszystkim cel i zakres oceny oraz jej skutki dla najlepiej i najgorzej ocenianych.

W grupie opisywanych narzędzi uwzględniono także trzy, które cieszą się znikomym zainteresowaniem badanych samorządów. Są to: umieszczanie wyników przeprowadzonych sondaży na stronie internetowej – 1 gmina spośród wszystkich badanych; blogi tematyczne tworzone przez mieszkańców lub ważne osobistości – 2 gminy; elektroniczna księga solidarnościowa – 1 gmina (poparcie dla potrzebujących lub prześladowanych) oraz spersonalizowany formularz kontaktowy – 2 gminy. O ile księgi solidarnościowe oraz różnego rodzaju blogi to narzędzia pozwalające na komunikację jednostronną i nie jest to raczej elementarna forma komunikacji, o tyle spersonalizowany formularz kontaktowy powinien zostać zaadaptowany przez polskie samorządy. Takie formularze, w formie zamkniętych pytań wstępnych, pozwalają szybko zidentyfikować sprawę, bądź określić konkretnego adresata, który może zająć się interesującym użytkownika problemem (np. konkretny wydział Urzędu Miasta). Zaoszczędza to czas nie tylko klientom, ale i pracownikom samorządowym, gdyż zmniejsza się liczba osób szukających informacji przez telefon czy osobiście w urzędzie. W formularzach tego rodzaju istnieje również możliwość zadania konkretnego pytania pracownikowi danego wydziału i uzyskania odpowiedzi on-line. Zrywa się w ten sposób z anonimowością ogólnych formularzy kontaktowych i poprzez gwarancję otrzymania informacji zwrotnej (oferując opisywane narzędzie, zawsze należy pamiętać o odpowiedzi na każdą wiadomość i zapytanie) zwiększa popularność tego rodzaju usług.

W grupie badanych gmin wymienione narzędzia zbierania opinii najlepiej wykorzystują: **Gliwice, Gdańsk, Czarnków²⁷, Zielona Góra, Miasto Stołeczne Warszawa**. Jednak powo-

²⁷ www.czarnkow.pl; ok. 11 tys. mieszkańców.

dów do optymizmu nie daje stwierdzenie, że ponad połowa badanych gmin nie wykorzystuje żadnego z opisywanych rozwiązań (104 gminy).

Przy tworzeniu i wykorzystaniu różnych narzędzi internetowych ważne jest dopasowanie ich formy i zakresu do potrzeb i oczekiwań odbiorców. Najważniejszym wydaje się jednak utrzymywanie atrakcyjności przekazu i informacji zawartych na stronach internetowych, tak by mieszkańcy czuli potrzebę częstego ich odwiedzania. Warto również przeznaczyć środki na właściwą promocję adresowaną, tj. docierającą do poszczególnych grup docelowych. Akcje promocyjne powinny różnić się zarówno zasięgiem, jak i formą w zależności od tego do jakiej grupy mają dotrzeć i kogo zainteresować.

Grupa III. Narzędzia pozwalające uzyskać informację zwrotną lub pomoc zwrotną od gminy

W trzeciej grupie wyodrębniono narzędzia elektroniczne, które pozwalają w szybki sposób skontaktować się z pracownikami urzędu, uzyskać informację zwrotną oraz pomoc przy załatwieniu konkretnej sprawy. W tej grupie wyszczególniono także różne formy współpracy z szeroko rozumianymi partnerami społecznymi. Poniżej prezentujemy wykorzystanie przez gminy narzędzi z analizowanej grupy:

- informacja o stanie sprawy/decyzji/projektu aktu prawa lokalnego (może być identyfikowana numerem znanym tylko zainteresowanym) **90 gmin,**
- granty dla organizacji pozarządowych – publikacja listy przyznanych grantów **67 gmin,**
- dotacje dla komitetów społecznych – publikacja listy przyznanych dotacji **66 gmin,**
- mailing zwrotny do wypowiadających się partnerów **27 gmin,**
- pytania do wójta/burmistrza/prezydenta **21 gmin,**
- publikacja odpowiedzi na pytania anonimowe (np. oznaczone datą zadania pytania) **15 gmin,**
- FAQ – sekcja najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi **12 gmin,**
- badania ewaluacyjne z publikacją w internecie **11 gmin,**
- elektroniczna skrzynka skarg i wniosków **10 gmin,**
- bezpośrednie spotkania on-line z wójtem/radą itp. (np. „czat z prezydentem”) **10 gmin,**
- badania socjologiczne z publikacją w internecie **3 gminy,**
- wykorzystanie komunikatorów internetowych przez pracowników gminy do komunikacji tekstowej (np. gadu-gadu), głosowej czy wideo (skype itp.) **2 gminy,**

- interaktywne sesje rady – bezpośrednia transmisja posiedzeń z udostępnieniem formularza kontaktowego i odpowiedziami na pytania (na bieżąco/pod koniec sesji) **0 gmin,**
- inne formy (np. wirtualny ratusz/urząd – do którego można „wejść” i porozmawiać z pracownikiem) **0 gmin.**

Narzędzia pozwalające na sprawdzenie statusu konkretnej sprawy bezpośrednio przez zainteresowanego wykorzystuje 45% badanych samorządów. Wynik ten nie jest szczególnie imponujący, biorąc pod uwagę fakt, że w krajach UE takie rozwiązania są w zasadzie powszechną praktyką. Samorządy, poprzez specjalne platformy internetowe, umożliwiają zainteresowanym sprawdzenie statusu ich sprawy 24 godziny na dobę. Każdemu klientowi nadawany jest specjalny, indywidualny numer (sprawy bądź klienta) i po wpisaniu go na stronie oraz uwierzytelnieniu dodatkowymi informacjami takimi, jak np. PESEL, NIP, numer dowodu osobistego itp. może on zobaczyć na jakim etapie znajduje się jego sprawa i kiedy może oczekiwać jej zakończenia. Takie rozwiązania są szczególnie skuteczne i efektywne, gdyż zdejmują z pracowników urzędów konieczność ciągłego odpowiadania na telefony klientów, a ci mogą z kolei uzyskać interesujące ich informacje nie tylko w godzinach pracy urzędu, ale w każdej dogodnej dla nich chwili. W badaniu uwzględniono w tej podgrupie także informacje dla partnerów społecznych dotyczące poszczególnych etapów uchwalania aktów prawa lokalnego wraz z pełną dokumentacją z prowadzonych konsultacji, ich wyników i wprowadzonych zmian w poszczególnych projektach.

Jak wynika z badania, niewielki odsetek gmin wykorzystuje narzędzia internetowe w celu zachowania pełnej przejrzystości w relacjach z partnerami społecznymi. Tylko 67 spośród badanych samorządów publikuje na stronach internetowych listy przyznanych grantów dla organizacji pozarządowych, a tylko na stronach 66 samorządów znaleźć można opublikowane listy dotacji przyznanych komitetom społecznym.

Przejrzysta dwustronna komunikacja jest podstawą budowania zaufania społecznego przez władze samorządowe. Dlatego wśród narzędzi wybranych do badania znalazły się: pytania do władz, mailing zwrotny do wypowiadających się partnerów, elektroniczna księga skarg i wniosków oraz publikacja odpowiedzi na pytania anonimowe. Tylko 14% spośród badanych samorządów dostrzega znaczenie poprawnej komunikacji i prowadzi akcję mailingu zwrotnego do wypowiadających się partnerów. Udzielanie odpowiedzi na zadawane pytania jest bardzo istotnym elementem budowania profesjonalnego wizerunku urzędu, a co więcej, zachęca pozostałych partnerów do wyrażania swych opinii. Idealnie jest, jeśli zarówno pytania, jak i odpowiedzi są publikowane bezpośrednio na portalu urzędu. Ważne jest także, aby nie pomijać pytań anonimowych. Należy mieć na uwadze fakt, że nie wszyscy chcą zadawać pytania lub publikować opinie podpisując je własnym nazwiskiem. Nie jest to najlepsza praktyka, lecz o ile nie jest zwykłym bezpodstawnym „krytykanctwem”, lecz konkretną opinią lub pytaniem, należy także takie pytania oraz odpowiedzi na nie, umieszczać on-line. Opisaną praktykę stosuje tylko 8% samorządów poddanych badaniu.

Stworzenie możliwości swobodnej wypowiedzi na forum internetowym jest ważne także z punktu widzenia indywidualnych mieszkańców. Dla nich tworzone są w serwisach internetowych różnorodne fora, w których mogą zadać bezpośrednio pytanie władzom gminnym, jednak tylko 21 spośród badanych samorządów posiada takie narzędzie. Innowacyjnym narzędziem pozwalającym na bezpośrednią wymianę opinii i zadanie pytania, są spotkania on-line z władzami gminy. Tak zwany „czat z wójtem, burmistrzem czy prezydentem” jako narzędzie komunikacyjne stosowane jest w 10 z poddanych przeglądowi samorządów. Warto jednak promować taką praktykę jak najszerszej, gdyż jest ona niezwykle przyjazna mieszkańcom i partnerom społecznym, którzy nie zawsze mają możliwość spotkania się bezpośrednio z władzami gminy podczas godzin otwarcia urzędu, a często chcą uzyskać konkretne odpowiedzi na nurtujące ich pytania.

Bardzo przydatnym narzędziem jest także sekcja najczęściej zadawanych pytań, gdzie w szybki sposób można znaleźć odpowiedź na pytanie, które już wcześniej zostało zadane przez interesantów urzędu. Sekcję FAQ – (z ang. *frequently asked questions*) – najczęściej zadawanych pytań – znaleziono na 12 portalach gminnych, jednak już tylko 10 samorządów prowadzi elektroniczną skrzynkę skarg i wniosków.

Obecnie wiele samorządów dostrzega konieczność poddawania społecznej ocenie jakość działania urzędu oraz jakość pracy poszczególnych pracowników. Stosunkowo często dostępne są w urzędach papierowe ankiety oceniające. Szybki tryb życia nie pozwala jednak na ich wypełnienie na miejscu, a zazwyczaj zabierając ją do wypełnienia w domu rzadko kto mobilizuje się, by odnieść ją do urzędu. Dlatego w naszej ocenie akcją oceny urzędu i urzędników warto prowadzić dwutorowo – w formie stacjonarnej, w urzędzie oraz w formie elektronicznej, na stronach internetowych, o czym wspomniano przy omawianiu poprzedniej grupy narzędzi. Należy zawsze pamiętać, że każda osoba biorąca udział w ocenie, chce poznać ostateczne wyniki badań. Prezentacja analizy wyników badań działa także mobilizująco i zachęca do uczestnictwa w kolejnych tego typu akcjach. Jednak jak pokazują wyniki dokonanego przeglądu, tylko 11 spośród 200 samorządów umieściło na swych stronach wyniki badań ewaluacyjnych, a tylko 3 pokazują wyniki przeprowadzonych badań socjologicznych, mających związek, np. z szeroko rozumianym rozwojem społeczeństwa i gminy.

W dobie nieustannie rozwijających się narzędzi interaktywnych coraz popularniejsze staje się wykorzystywanie w codziennej pracy komunikatorów internetowych takich, jak gadu-gadu czy Skype. O ile w Europie tego typu narzędzia mają już szerokie zastosowanie, o tyle wśród poddanych badaniu polskich samorządów znaleziono możliwość internetowej komunikacji tylko w 2 gminach. Oprócz oczywistej wygody dla użytkowników i preferencji poszczególnych grup społecznych (np. młodzieży), rozwiązania tego typu są także „przyjazne” pod względem ekonomicznym, korzystanie z nich wymaga tylko podłączenia do Internetu i nie pociąga za sobą kosztów połączeń telefonicznych.

Pozostałe zaawansowane interaktywnie praktyki, które zostały wyszczególnione w przeglądzie, interaktywne sesje rady – bezpośrednia transmisja z posiedzeń z możliwością zadawania pytań oraz tzw. wirtualny urząd, do którego można „wejść” i on-line „porozmawiać z pracownikiem”, nie zostały znalezione w 200 badanych samorządach, a przykłady tego rodzaju rozwiązań prezentujemy w rozdziale poświęconym studiom przypadków z innych krajów Unii Europejskiej.

W grupie badanych gmin narzędzia zaliczone do grupy III, wymienione powyżej, najlepiej wykorzystują: **Konin**²⁸, **Mława**²⁹, **Czarnków**, **Koszalin**³⁰ oraz **Michałowice**³¹. Jednak 67 samorządów nie stosuje w swej praktyce żadnego z omówionych wyżej instrumentów.

Grupa IV. Narzędzia pozwalające na wywarcie skutecznego wpływu na kształt decyzji. Formy instytucjonalne

Czwarta grupa narzędzi wyodrębnionych do dokonania przeglądu to narzędzia pozwalające na wywarcie skutecznego wpływu na kształt podejmowanych przez samorządy decyzji, a więc de facto narzędzia w największym stopniu wspierające rzecznictwo interesów przez partnerów społecznych. Narzędzia te nie są narzędziami stricte elektronicznymi, czy „wirtualnymi”, ale są one niezwykle ważne z punktu widzenia potrzeb partnerów społecznych. Dlatego na potrzeby badania dokonano przeglądu portali samorządowych pod kątem informowania na nich o istnieniu i działaniu poszczególnych form rzecznictwa i lobbingu. Poniższe zestawienie zawiera informacje częstotliwości stosowania narzędzi z opisywanej grupy:

- informacja o tych formach **68 gmin,**
- budowa stałego panelu konsultacyjnego przedsiębiorców (partnerów) **14 gmin,**
- wyrażenie pisemnej opinii (w ramach panelu, stałej grupy konsultacyjnej) **13 gmin,**
- tworzenie okrągłych stołów do dyskusji nad trudnymi tematami **13 gmin,**
- zebrania konsultacyjne (w ramach panelu, stałej grupy konsultacyjnej) **12 gmin,**
- wspólne grupy robocze **12 gmin,**
- rady przedsiębiorczości **3 gminy,**
- „Referendum on-line” i „protest (veto) on-line” **0 gmin,**
- „Rada on-line” **0 gmin.**

Spośród 200 poddanych przeglądowi samorządów nieco ponad 30% informuje na stronach internetowych o istnieniu poszczególnych form współpracy z partnerami społecznymi.

²⁸ www.konin.pl; ok. 80 tys. mieszkańców.

²⁹ www.mlawa.um.gov.pl; ok. 30 tys. mieszkańców.

³⁰ www.koszalin.pl; ok. 108 tys. mieszkańców.

³¹ www.michalowice.pl; ok. 16 tys. mieszkańców.

W opisywanej grupie 7% samorządów (14 gmin) informuje na swoich portalach o działaniach stałych paneli konsultacyjnych partnerów społecznych oraz tworzeniu tzw. okrągłych stołów przy dyskusjach na ważne i trudne tematy (13 gmin). Równie mało popularne wśród badanych samorządów jest umieszczanie na stronach narzędzi pozwalających na wyrażenie przez partnerów społecznych pisemnej opinii on-line w ramach prac grup roboczych czy paneli konsultacyjnych. Umożliwia to jedynie 13 gmin. Tylko 12 samorządów umieszcza informacje o planowanych i odbytych zebraniach konsultacyjnych oraz działaniu wspólnych grup roboczych dla partnerów.

Na stronach tylko trzech samorządów udało się znaleźć informację o działających tam radach przedsiębiorczości. Natomiast żadna z poddanych przeglądowi gmin nie posiadała narzędzi typu: „Referendum on-line” i „protest (veto) on-line” oraz „rada on-line” pozwalających na ustosunkowanie się lub wstępny wybór jednego z rozwiązań prezentowanych na interaktywnym posiedzeniu rady.

Internet stał się już jednym z najcenniejszych mediów, dzięki którym w sposób szybki i przejrzysty możemy przekazywać najważniejsze informacje. Jego wartością dodaną jest przede wszystkim ponadczasowość, a więc możliwość zapoznania się z wiadomościami zarchiwizowanymi. Informowanie za pośrednictwem portali internetowych o różnych formach współpracy z partnerami społecznymi jest niezwykle cenną praktyką. Dzięki takim narzędziom możliwe jest szersze i szybsze dotarcie nawet do najmniejszych organizacji, przedsiębiorców czy indywidualnych mieszkańców. Rozpowszechnienie na portalach samorządowych inicjatyw podejmowanych w celu budowy partnerstwa samorządów z ich interesariuszami czyni je bardziej zauważalnymi, a co za tym idzie służy zwiększeniu grona ich uczestników.

W grupie badanych gmin wymienione narzędzia najlepiej wykorzystują: **Zielona Góra**, **Tarnowo Podgórne**³², **Gdańsk**, **Poznań**, **Miasto Stołeczne Warszawa** oraz **Dąbrowa Górnicza**³³. Samorzady te znalazły się w grupie 16,5% gmin, które wykorzystują chociaż jedno z prezentowanych powyżej rozwiązań sprzyjających skutecznemu informowaniu, konsultowaniu i rzecznictwu interesów. 177 gmin nie korzysta natomiast z żadnego z powyższych narzędzi.

³² www.tarnowo-podgorne.pl; ok. 19 tys. mieszkańców.

³³ www.dabrowa-gornicza.pl; ok. 130 tys. mieszkańców.

5. Opis najlepszych praktyk polskich i zagranicznych

5.1. Innowacyjne narzędzie rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie – najlepsze praktyki krajowe

(Ariadna Bednarz, Paulina Bednarz, Anna Szczęśniak)

W ramach działań projektowych dokonano przeglądu kilkuset stron internetowych krajowych samorządów. W pierwszej kolejności uwzględniono serwisy, które uzyskały najwięcej punktów w tymże przeglądzie, a następnie serwisy samorządów wyróżnionych w konkursie „Złota@ – Samorządowy Lider Elektronicznej Administracji” organizowanym przez Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”. Działania nie przewidywały przeglądu wszystkich stron internetowych krajowych samorządów, jednak z przeprowadzonej analizy serwisów, blisko 10% polskich samorządów wynika, że stosunkowo rzadko serwisy samorządowe wykorzystywane są w kontaktach z interesariuszami w najlepszy możliwy sposób, zwłaszcza w kontekście rzecznictwa interesów społecznych oraz budowania społeczeństwa demokratycznego, czyli zainteresowanego życiem własnej gminy i zaangażowanego w sprawy lokalne. Dlatego też zdaniem autorów przedstawione poniżej przykłady są bardzo ciekawe i chociaż przywołane samorzady nie zawsze stosują wszystkie możliwe i wartościowe narzędzia i tak prezentowane rozwiązania są godne polecenia. Analizie poddano serwisy gminne w powiązaniu z Biuletynami Informacji Publicznej, które najczęściej stanowiły bazę treści formalnych – urzędowych. Najwięcej przykładów pochodzi z dużych gmin miejskich, jednak innowacyjne narzędzia stosują też mniejsze – kilkunastotysięczne gminy, co staraliśmy się również przedstawić w niniejszej części.

5.1.1. Środki informowania o zamierzeniach

Ogólne zasady konstrukcji portalu informacyjnego

Instrumenty i najlepsze praktyki prezentowane w tym podrozdziale zalicza się do najbardziej podstawowej warstwy komunikacji elektronicznej, stanowią one fundament wszystkich procesów komunikacji. W aspekcie wewnętrznym komunikacji – dotyczy przekazywania lokalnych polityk, osiągnięć, zamierzeń, służąc jednocześnie jako zaproszenie do dialogu nad rozwojem danej jednostki. Natomiast w ujęciu zewnętrznym może służyć promocji danej jednostki samorządowej wśród nowych interesantów (potencjalnych inwestorów, turystów, mieszkańców), dzięki przedstawieniu atutów danej miejscowości i otwartości władz lokalnych, które działają w sposób transparentny, rzetelny i przewidywalny. Jednocześnie war-

stwa ta jest punktem wyjścia do procesów interakcji i dialogu, bowiem otwartość, bogata i przejrzyste zaprezentowana informacja stanowią ważny czynnik zachęcający interesariuszy do przedstawienia swoich stanowisk, wymiany poglądów czy też dyskusji nad nowymi rozwiązaniami i wariantami polityk rozwojowych. Z tego względu niezmiernie ważne jest zapewnienie nie tylko bogatej treści merytorycznej o wysokiej jakości i wartości informacyjnej, ale też zaprezentowanie jej w czytelnej, przejrzystej i estetycznej formie, z wykorzystaniem technik multimedialnych, które uatrakcyjnią przekaz. Należy jednak uważać, aby forma nie zdominowała treści, zniechęcając odbiorcę do zapoznania się z resztą oferty. Z tego względu w niniejszym rozdziale zaprezentowano najlepsze rozwiązania zarówno w zakresie formy, jak i zawartości informacyjnej oferowanej przez jednostki samorządu.

Godne polecenia, jeżeli chodzi o **przejrzysty i przyjazny dla użytkownika układ serwisu**, są strony krajowych samorządów, np. przedstawiony w punkcie 4.3. serwis **Poznania**³⁴, ale także – **Częstochowy**³⁵, **Radomia**³⁶, **Raciborza**³⁷, **Konina** czy **Zielonej Góry**³⁸. Wyróżniający się pod względem przejrzystości i funkcjonalności portal miejski UM Radomia zorganizowano w pięciu sekcjach: „Miasto Radom” i „Urząd Miejski” oraz „Dla mieszkańca”, „Dla turysty”, „Dla inwestora”. Z kolei w serwisie Zielonej Góry przygotowano sekcje: „Serwis informacyjny”, „Urząd Miasta”, „Nasze Miasto”, „Gospodarka”. Wymienione strony sprawiają wrażenie profesjonalnie przygotowanych serwisów i przez to zachęcają do zapoznania się z zamieszczonymi na nich treściami. Również portal internetowy miasta stołecznego Warszawy zachęca do zapoznania się z jego treścią. Został on podzielony na 10 podstawowych sekcji: według odbiorców – mieszkańcy, przedsiębiorcy, turyści, a także tematycznie, m.in.: informator kulturalny, Rada m.st. Warszawy, przewodnik adresowy itp. Przy omawianiu tego portalu warto zwrócić uwagę, że w przypadku tak dużej metropolii jak Warszawa, gdzie na jednym portalu zamieszczane są informacje dotyczące wszystkich dzielnic i całego miasta, czasami trudno jest zachować przejrzystość. Dlatego też nie wszystkie zakładki mają jednolity i przyjazny wygląd. Twórcom portalu udało się jednak na stronie startowej zamieścić wszystkie najważniejsze informacje profilowane i adresowane do grup docelowych, tj: mieszkańców, biznesu, turystów i organizacji pozarządowych. Dzięki temu już ze strony tytułowej można szybko dotrzeć do interesującego użytkownika działu. Warto zwrócić również uwagę na rozwiązanie zastosowane na stronie UM **Bielsko-Białej**³⁹, gdzie najważniejsze informacje zostają umieszczone w kilku zakładkach zbliżonych do siebie tematycznie. Jeśli chcemy np. dowiedzieć się

³⁴ Szczegółowo opisany przypadek Poznania znajduje się w dalszej części niniejszego opracowania, dlatego w poszczególnych miejscach tej części jedynie sygnalizujemy istnienie danego rozwiązania, a ze szczegółami można się zapoznać w punkcie 4.3; Poznań liczy 560 tys. mieszkańców.

³⁵ www.czestochowa.pl; ok. 245 tys. mieszkańców.

³⁶ www.radom.pl; ok. 225 tys. mieszkańców.

³⁷ www.raciborz.pl; ok. 60 tys. mieszkańców.

³⁸ www.zielona-gora.pl; ok. 118 tys. mieszkańców.

³⁹ www.um.bielsko.pl; ok. 176 tys. mieszkańców.

do jakiego wydziału i z jaką dokumentacją powinniśmy się zwrócić w danej sprawie, nie ma znaczenia czy przejdziemy do zakładki „Urząd Miejski” czy „Dla mieszkańców”, ponieważ i tak w obydwu serwisach znajdziemy odpowiedź. W efekcie można znacznie łatwiej i szybciej pozyskiwać informacje ze strony internetowej.

Prezentacja dokumentów strategicznych i prawa lokalnego

W rzecznictwie interesów bardzo istotne jest przekazywanie wszystkim zainteresowanym pełnych i wiarygodnych informacji, pozwalających przygotować opinie czy zabrać głos w konkretnej kwestii. Dlatego tak ważne są treści przekazywane przez władze samorządowe interesariuszom za pośrednictwem strony internetowej, ale też i sam sposób przekazu. Poniżej zostaną omówione sposoby prezentacji **dokumentów strategicznych gmin, planów i programów rozwoju, planów zagospodarowania przestrzennego, planów inwestycyjnych oraz innych istotnych informacji**. Do przykładów, które warto upowszechniać, jeżeli chodzi o zakres i jakość prezentowania tego typu dokumentów, z pewnością należą rozwiązania zastosowane przez **Poznań, Gdańsk⁴⁰, Zieloną Górę, Mielec⁴¹, Toruń⁴², Warszawę, Gliwice**, ale także mniejsze samorządy, jak np. **Czarnków**.

W zakresie informowania o zamierzeniach strategicznych, można sformułować, w oparciu o doświadczenia władz lokalnych wymienionych miejscowości, kilka uwag natury ogólnej:

- dokumenty strategiczne powinny być prezentowane na stronie głównej i w specjalnie utworzonej zakładce, tak by najważniejsze z nich były dostępne z każdej podstrony urzędu,
- na stronach internetowych powinny być dostępne wszystkie najważniejsze dokumenty, w tym przede wszystkim – strategia rozwoju, plany zagospodarowania przestrzennego, program współpracy z organizacjami pozarządowymi, programy rewitalizacji, plany inwestycyjne, budżet wraz ze sprawozdaniem z wykonania budżetu,
- dobrą praktyką jest przygotowanie skrótów i streszczeń dokumentów – pokazujących najważniejsze założenia, cele i ogólne zasady – przejrzystych i zrozumiałych dla każdego użytkownika (**Czarnków**),
- format – dobrą praktyką jest prezentowanie dokumentów bezpośrednio w treści strony (w formacie HTML), a jeżeli zastosowany jest inny format dokumentu do pobrania (np. PDF), należy zamieścić linki do stron gdzie dostępne jest bezpłatne oprogramowanie umożliwiające odczytanie danego pliku (m. st. **Warszawa**).

⁴⁰ Z informacji uzyskanych w UM Gdańsk w marcu 2008 r. wynika, że do końca I półrocza 2008 r. powinny zakończyć się prace nad nową wersją strony www.gdansk.pl. Będzie ona posiadała nową szatę graficzną oraz nowy „silnik” CMS przystosowany do nowych potrzeb; będzie zawierała więcej podstron tematycznych. Wszystkie zaprezentowane w tej części przykłady odnoszące się do strony UM Gdańska dotyczą strony działającej w I kwartale 2008 r.; Gdańsk liczy ok. 456 tys. mieszkańców.

⁴¹ www.mielec.pl; ok. 61 tys. mieszkańców

⁴² www.torun.pl; ok. 207 tys. mieszkańców

W przypadku miasta **Mielec** godny polecenia jest sposób zaprezentowania strategii rozwoju społeczno-gospodarczego. Jest to dokument wypracowany na lata 2007-2015 z prognozą do roku 2020. Ze względu na fakt, że jest to jeden z najważniejszych dokumentów określających przyszłe cele i rozwój gminy, jest on umieszczony w zakładce Aktualności. Poza możliwością przeczytania lub pobrania pliku ze Strategią rozwoju, można także zajrzeć do streszczenia strategii lub uchwały w sprawie jej przyjęcia. Na stronie dostępna jest także strategia z poprzedniego okresu (2000-2006). Istotne jest również to, że pod tym samym adresem znajduje się informacja dotycząca konsultacji społecznych, przeprowadzonych podczas opracowywania strategii. Dostępny jest także harmonogram spotkań oraz prezentacje stworzone na każde ze spotkań. Warta podkreślenia jest również publikacja na tej samej stronie innych programów rozwojowych dotyczących miasta, takich jak:

- Strategia rozwoju województwa podkarpackiego na lata 2007-2020,
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Podkarpackiego na lata 2007-2013⁴³,
- Program opieki nad zabytkami w województwie podkarpackim na lata 2006-2009.

Wymienione programy można zarówno przeczytać bezpośrednio na stronie internetowej, jak i pobrać załącznik z dokumentem. Znacznym ułatwieniem jest legenda pod każdym plikiem z informacją, na której stronie dokumentu i na jaki temat zamieszczona jest informacja dotycząca miasta **Mielec**⁴⁴.

Podobnie sytuacja przedstawia się w mieście **Toruń**, w serwisie którego zakładka dotycząca strategii rozwoju znajduje się wśród jednych z najistotniejszych odnośników, usytuowanych w lewej części strony internetowej. Z przedstawionych tam informacji można dowiedzieć się czym jest dla gminy strategia rozwoju oraz jak była tworzona. Oprócz ogólnych informacji z przeszłości gminy zaprezentowany jest szczegółowy plan pracy oraz wykorzystane metody opracowywania dokumentów. Ze strony można się dowiedzieć m.in., że strategia rozwoju powstała przy współpracy przedstawicieli różnych środowisk Torunia, konsultanta zewnętrznego i ekspertów branżowych, a w ocenie uwarunkowań rozwoju miasta uczestniczyli przedstawiciele środowisk: naukowego, gospodarczego, kulturalnego i społecznego miasta, toruńscy licealiści oraz dzieci. Ponadto wśród reprezentatywnej grupy mieszkańców przeprowadzono badania ankietowe dotyczące aspektów społeczeństwa obywatelskiego (ankieta Toruń 2000 i jego mieszkańcy). W związku z tym, że strategia została uchwalona w 2002 roku, władze miasta podjęły się jej aktualizacji w 2006 roku. Zaprezentowane są także bardziej szczegółowe informacje przede wszystkim w postaci projektu aktualizacji strategii, programu konsultacji społecznych (w wyniku których został stworzony nowy projekt aktualizacji strategii – również do pobrania ze strony), a także oceny stanu miasta (w oddzielnych

⁴³ http://www.miasto.mielec.pl/data/documents/str_rpo_podkarpacie.pdf.

⁴⁴ http://www.miasto.mielec.pl/data/documents/str_program_zabytki_podkarpacie.pdf.

plikach dotyczących lat 2001-2007). Na stronie dostępny był także elektroniczny formularz konsultacji, za pomocą którego mieszkańcy mogli zgłaszać swoje uwagi do projektu. Ideальnym dopełnieniem tak bogatej informacji okazało się zamieszczenie w kolejnych zakładkach misji miasta oraz jego celów strategicznych i operacyjnych.

Praktyką godną polecenia, stosowaną przez miasto **Częstochowa** jest umieszczenie wszystkich podstawowych dokumentów strategicznych w jednej zakładce ulokowanej na stronie głównej. Znajdują się tam m.in. „Strategia Rozwoju Miasta – Częstochowa 2010”, „Wieloletni Plan Inwestycyjny”, „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta Częstochowy”, a także inne polityki i programy dziedzinowe dotyczące poszczególnych sfer/obszarów funkcjonowania miasta.

Odnalezienie na stronach **Warszawy** dokumentów strategicznych również nie stanowi problemu. Jako pierwszy prezentowany jest baner – Budżet m.st. Warszawy oraz statut miasta. Budżet prezentowany jest w formie kompendium uchwały budżetowej, a jako oddzielne pliki prezentowane są poszczególne załączniki dla każdej z dzielnic. Na nieco mniej eksponowanym miejscu, ale także dostępnym ze strony głównej portalu, umieszczono broszurę „Skąd mamy pieniądze i na co je wydajemy”? Broszura jest niezwykle interesującym przewodnikiem pokazującym w sposób tekstowo-graficzno-obrazkowy skąd urząd czerpie swoje wpływy i na co są przeznaczane pieniądze podatników. Broszura jest przygotowana w sposób bardzo przejrzysty i przyciągający uwagę. Ze strony głównej miasta możliwe jest także bezpośrednie pobranie strategii rozwoju miasta. Warto wspomnieć, że na każdej podstronie, gdzie prezentowane są dokumenty w formacie PDF umieszczony jest także link do bezpłatnego pobrania programu Adobe Acrobat Reader, umożliwiającego otwarcie plików.

Kolejnym dokumentem, przygotowanym do pobrania, jest studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego. Studium składa się z części tekstowej i graficznej, a każda z nich obejmuje uwarunkowania zagospodarowania przestrzennego oraz kierunki zmian w zagospodarowaniu przestrzennym. Z całym studium (w formie plików PDF) można zapoznać się na stronie. Udostępniono tam także rysunki studium, np. rysunek nr 14 „Struktura funkcjonalno-przestrzenna – Kierunki zagospodarowania przestrzennego”, który dla ułatwienia został podzielony na mniejsze sekcje i zawiera informacje o planowanych funkcjach terenów, wskaźnikach wysokości i intensywności zabudowy i powierzchni biologicznie czynnej, obszarach objętych ochroną konserwatora przyrody i konserwatora zabytków, ponadto o elementach systemu przyrodniczego i układu komunikacyjnego. Dodatkowo udostępnił spis zabytków **Warszawy** oraz opracowanie ekofizjograficzne do studium.

Za praktyczny przykład zakresu i formy prezentowania dokumentów strategicznych posłużyć może przykład miejskiego serwisu **Zielonej Góry**. Na stronie głównej oraz w części „Nasze miasto”: „Miejskie programy” zamieszczono następujące dokumenty:

- Program Ochrony Środowiska,
- Miejska Społeczna Rada do Spraw Osób Niepełnosprawnych,

- Program zapobiegania przestępczości,
- Trener osiedlowy,
- Zielonogórski Program Wspierania Uczniów Uzdolnionych,
- Program Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi,
- Miejski Program Rewitalizacji Miasta,
- Działania Miasta na Rzecz Osób Niepełnosprawnych,
- Miejski program działań na rzecz osób niepełnosprawnych.

Wszystkie powyższe dokumenty pozwalają poznać działania władz miasta w tych obszarach. Ponadto przez cały czas korzystania z serwisu internetowego UM Zielona Góra dostępny jest link „Strategia rozwoju miasta”, która aktualnie (kwiecień 2008 r.) jest w przygotowaniu (więcej informacji na temat konsultacji dotyczących strategii przedstawiamy poniżej w p. 5.1.2. prezentującym narzędzia komunikacji dwustronnej).

Bardzo dobry przykład właściwego prezentowania dokumentów strategicznych i planów stanowi serwis UM **Czarnkowa**. Baner „Dokumenty strategiczne miasta” na stronie głównej odsyła użytkownika do krótkiego opracowania przybliżającego istniejące w gminie aktualne dokumenty strategiczne, a ponadto umożliwia pobranie w plikach PDF wszystkie teksty źródłowe takie, jak:

- Strategia Rozwoju Miasta Czarnkowa na lata 2001-2014,
- Lokalny program rewitalizacji obszarów miejskich dla Miasta Czarnkowa 2006-2013,
- Raport o stanie Miasta Czarnkowa,
- Plan Rozwoju Lokalnego,
- Wieloletni Plan Inwestycyjny,
- Tabele Projektów Strategicznych.

Z kolei w serwisie UM Gdańsk, w dziale „Samorząd” znajdziemy m.in. takie dokumenty, jak:

- Budżet i mienie miasta (od 2003 do 2008 r.) – odnośna uchwała i budżet;
- Wieloletni Plan Inwestycyjny Miasta Gdańska – tekst jednolity tego planu na lata 2008-2012, założenia tego planu, Wieloletni Plan Inwestycyjny 2007-2011 oraz wcześniejsze – również w formie prezentacji multimedialnych;
- Prawo lokalne – zaawansowana wyszukiwarka uchwał i zarządzeń od roku 1998, poza tym przedstawiono podział na akty według organu wydającego (Rady Miasta Gdańska, Prezydenta Miasta Gdańska, Zarząd Miasta Gdańska), wszystkie akty oraz teksty ujednolicone wybranych aktów;
- Publikacje miejskie – szerzej opisane poniżej;
- Zagospodarowanie przestrzenne – szerzej opisane poniżej;
- GIS – System Informacji Przestrzennej – szerzej opisany poniżej.

W dziale „Publikacje miejskie” na stronie głównej serwisu UM Gdańsk znajdziemy m.in. „Strategię rozwoju Gdańska” do roku 2015 (która jednak zdaniem autorów jest na tyle istot-

nym dokumentem, że powinna być pokazana jako jedna z głównych zakładek), a także „Po-
zostałe publikacje UM”. Wśród nich są m.in. raporty z różnych badań, np.:

- opinie mieszkańców Gdańska na temat rozwoju Głównego i Starego Miasta – ocena do-
tychczasowych zmian oraz wizje rozwoju obszaru centralnego (raport z badania opinii
mieszkańców – grudzień 2003);
- Gdańsk – niektóre aspekty życia miasta (raport z badania opinii mieszkańców – grudzień
2003 i grudzień 2002);
- ocena pracy Urzędu Miejskiego przez Klientów (raport z badania opinii mieszkańców –
grudzień 2003);
- działalność władz miasta Gdańska w opinii mieszkańców (grudzień 2001, listopad 2000)
- badania opinii turystów przyjeżdżających do Gdańska w sezonie letnim 2007 roku (rów-
nież z lat 2003-2006);
- raport z przeprowadzonego przeglądu i monitoringu Kodeksu Etyki pracowników samo-
rządowych zatrudnionych w Urzędzie Miejskim w Gdańsku;
- badania pasażerów w tym turystów korzystających z zagranicznych połączeń lotniczych
Portu Lotniczego im. Lecha Wałęsy w Gdańsku w okresie od czerwca do sierpnia 2006
roku;
- uczestnictwo w kulturze mieszkańców Gdańska oraz ocena Gdańskich instytucji kultury
– raport z badań socjologicznych oraz Aneks do raportu – wykresy, tabele;
- informacja o przebiegu i ustaleniach końcowych procesu prywatyzacji Gdańskiego
Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.;
- studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Gdańska;
- raport z pracy Władz Miasta w IV kadencji 2002- 2006;
- raport z pracy Zarządu Miasta Gdańska III kadencji 1998-2002.

Według autorów niniejszej pracy publikowanie tego typu opracowań jest istotne, ponie-
waż prezentowanie różnych ocen, w tym władz gminy i ich działań rzutuje na kolejne podej-
mowane w przyszłości zadania. Stanowi także podstawę dla akcji obywatelskich w sprawie
ewentualnych zmian w planach rozwojowych.

Na uwagę zasługuje też zaprezentowany na stronie głównej **Gdańska** baner „Program
remontu elewacji”. Po kliknięciu na niego pojawiają się informacje prezydenta na temat celu
realizowanego programu i jego znaczenia dla miasta, a następnie wiele informacji o tym,
co już zostało zrobione w ramach programu, jak można skorzystać z pomocy, aby w nim
uczestniczyć, ważne dokumenty i akty prawne oraz dane teleadresowe osób udzielających
odpowiedzi na pytania techniczne oraz merytoryczne. Można także zobaczyć budynki po re-
moncie. Prezentowane w ten sposób informacje pozwalają ocenić czy dany projekt przynosi
oczekiwane rezultaty i czy ewentualnie wymaga modyfikacji.

Miasto **Gliwice** stworzyło natomiast bardzo rozbudowany dział „Biblioteka”, gdzie można
znaleźć wszystkie najważniejsze dokumenty strategiczne – Strategie i plany rozwoju, raporty

i badania opinii, raporty z postępowań kontrolnych zewnętrznych i wewnętrznych, oświadczenia majątkowe i budżetowe, statut oraz pełną bazę uchwał rady od roku 1969. Ponadto każda uchwała w bazie opatrzona jest specjalną metryką – obok treści projektu i uchwały, publikowane są: data uchwalenia i wejścia w życie, wnioskodawca oraz statystyki głosowania nad daną uchwałą (kto za, kto przeciw). Na szczególne uznanie zasługuje fakt, że w przypadku starszych uchwał wyraźnie zaznaczono, czy pozostaje w mocy, a jeżeli nie, to która uchwała ją uchyliła i/lub zmieniła i w jakim zakresie.

Zagospodarowanie przestrzenne i mapy w Internecie

Niezwykle istotne w informowaniu o planowanych przedsięwzięciach i zamierzeniach są **plany zagospodarowania przestrzennego**. Bardzo ciekawym przykładem jest wykorzystanie atrakcyjnego i wszechstronnego narzędzia jakim jest **system GIS**⁴⁵, używany m.in. w **Gdańsku**. System Informacji Przestrzennej (w skrócie SIP lub z ang. GIS) od kilku lat wdrażany jest w poszczególnych wydziałach Urzędu Miejskiego w **Gdańsku**. Na stronie Urzędu Miasta czytamy: „Jest to dynamicznie rozwijająca się nowoczesna technologia wizualizacyjno-analityczna, która zyskuje coraz większą popularność na całym świecie. Oprócz prezentacji rozkładu geograficznego dowolnego zagadnienia, umożliwia dokonywanie złożonych analiz tematycznych, pomocnych przy podejmowaniu decyzji dotyczących elementów złożonej struktury przestrzennej miasta. Pozwala to na daleko idące redukcje nakładów finansowych, oszczędność czasu i zmniejszenie do minimum ryzyka popełnienia błędów w procesie decyzyjnym. Jest to możliwe dzięki wielowarstwowej strukturze cyfrowych map zintegrowanych z tekstową bazą danych. System Informacji Przestrzennej jest z powodzeniem wykorzystywany wszędzie tam, gdzie istotna jest prezentacja zagadnienia w odniesieniu geograficznym i w jego korelacji z innymi składnikami środowiska geograficznego. Z możliwości technologii GIS korzystają m.in. takie gałęzie działalności jak: ochrona przyrody, planowanie przestrzenne, monitoring zanieczyszczeń, ochrona zdrowia, czy edukacja⁴⁶. Ze strony Urzędu Miasta można zostać przekierowanym do nowego interaktywnego planu **Gdańska**, który jak wynika z przedstawionych informacji wykonany został we współpracy z firmami GIS Partner i Archipelag.NET. Treść planu miasta bazuje na warstwach systemu informacji przestrzennej Miasta **Gdańska**, a silnik aplikacji powstał w oparciu o technologię ESRI internet map server. Użytkownik dzięki temu rozwiązaniu otrzymuje do dyspozycji zaawansowane narzędzie internetowe integrujące przeglądowy plan miasta, fotomapę i mapy tematyczne (pierwszą z nich jest mapa własności gruntów) oraz udostępniające kompletne informacje o przestrzeni miejskiej dla mieszkańców, turystów i inwestorów w atrakcyjnej

⁴⁵ Z ang. Geographic Information System – System Informacji Przestrzennej.

⁴⁶ <http://www.gdansk.pl/article.php?category=590&article=1895&history=590>. Więcej informacji na temat Systemu Informacji Przestrzennej można znaleźć na stronie: <http://gis.gdansk.pl>.

szacie graficznej. Z przedstawionych informacji wynika, że jest to jedno z pierwszych rozwiązań o tak dużej funkcjonalności, nie tylko w Polsce, ale również na świecie. Bogata funkcjonalność planu miasta obejmuje m.in.:⁴⁷

- przeglądanie planu miasta, z możliwością zmiany widoku na fotomapę i mapę własności (w przyszłości inne mapy tematyczne); nawigacja odbywa się w łatwy i płynny sposób;
- wyszukiwanie ulic, adresów lub dowolnych obiektów na obszarze miasta;
- bardzo wysoką jakość graficzną wyświetlanych map;
- wydruki w wysokiej jakości i wybranym formacie graficznym (PDF lub JPEG), z podziałką i legendą;
- pomiar odległości i powierzchni;
- generowanie linków do wklejenia na dowolną stronę internetową. Taki link może prowadzić do wybranego fragmentu miasta lub wskazywać obiekty na mapie (ulica, budynek, działka itp.);
- informacje o obiektach budujących treść mapy pobierane z bazy danych systemu informacji przestrzennej;
- automatycznie dostosowywanie się wielkości mapy do rozdzielczości ekranu;
- możliwość tworzenia własnej zawartości mapy – kontrola nad warstwami geoinformacyjnymi;
- mini mapkę lokalizacyjną z opcją kontroli zasięgu mapy.

Aplikacja planu **Gdańska** jest kompatybilna z większością przeglądarek internetowych i została przygotowana w dwóch wersjach językowych (polskiej i angielskiej). Obok informacji na temat systemu, zamieszczony jest e-mail do właściwego biura Urzędu Miasta przyjmującego wszelkie uwagi odnośnie działania aplikacji, ewentualnych błędów i propozycji rozszerzenia planu miasta. Można także wypróbować testową wersję planu miasta.

W serwisie **Gdańska**, w dziale „Gospodarka”, w zakładce „Zagospodarowanie przestrzenne” wzorcowo zaprezentowane są również dokumenty i akty prawne dotyczące tego obszaru. Zainteresowanym przedstawiono obowiązujące w poszczególnych dzielnicach miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego. W każdej z nich przedstawiono wszystkie plany miejscowe z numerem planu, rejonem, który obejmuje, statusem (obowiązujący, wygasły, uchylony, w toku sporządzenia) oraz mapą. Ponadto załączono informacje dotyczące „procedury sporządzenia i uchwalania miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego” z bardzo przejrzystym schematem pokazującym etapy tworzenia planu. Nie pominięto w tym miejscu danych biur udzielających informacji i wyjaśnień dotyczących tego obszaru. W zakładce znajduje się także „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Gdańska” (uchwała oraz mapy wysokiej jakości), „Mapa pokrycia miasta

⁴⁷ <http://gis.gdansk.pl/pl/>.

miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego”. Dodatkowo wyszczególniona jest również „Informacja o planach w toku”, a także „GIS – System Informacji Przestrzennej” (szerzej omówiony powyżej). Warto podkreślić, że wszystkie prezentowane na stronie mapy i plany są wysokiej jakości i dzięki temu stanowią wiarygodne i wartościowe źródło informacji dla użytkowników.

Niezwykle innowacyjnym rozwiązaniem, które jest obecnie wprowadzane na strony miejskie **Gliwic**, jest **Miejski System Informacji Przestrzennej – Internetowy Plan Miasta Gliwice**. Plan podzielony jest na tzw. „geoportal mieszkańca” i „geoportal inwestora”. W pierwszym można na mapie całego miasta wyszukać interesujący nas obiekt, a następnie dowiedzieć się, co mieści się w konkretnym obiekcie, jaki jest numer telefonu do danej instytucji, o której odjeżdża autobus albo co jest wystawiane w teatrze. W portalu można uzyskać informacje o urzędach, szkołach, obiektach sportowych, ośrodkach zdrowia, aptekach, sklepach, restauracjach, firmach itp. Wystarczy włączyć odpowiednią warstwę graficzną odzwierciedlającą – poprzez znaki na mapie – interesujący nas temat (np. komunikacja, kultura i zabytki, sport i turystyka, instytucje państwowe i administracja, czy ochrona i bezpieczeństwo). Wybierając z menu mapy warstwę np. „kultura”, możemy zobaczyć na mapie znaki wskazujące na różne obiekty kulturalne. Następnie, klikając ikonę np. teatru, dowiemy się, jaki jest jego adres, numer telefonu i strona internetowa. Jest to aktywny link umożliwiający natychmiastowe wejście na stronę teatru i sprawdzenie repertuaru czy opisu spektaklu. Klikając z kolei znak symbolizujący przystanek autobusowy przy konkretnej ulicy odczytamy jego nazwę, numery obsługujących go linii autobusowych, a w niedalekiej przyszłości rozkład jazdy. Z kolei w „geoportalu inwestora” można znaleźć miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego wraz z oznaczeniami budynków lub działek, które są połączone z właściwymi uchwałami Rady Miejskiej dostępnymi on-line. Można więc od razu dowiedzieć się, czy dla danej nieruchomości obowiązuje już plan zagospodarowania przestrzennego i co w nim zapisano. W przyszłości użytkownicy tego portalu uzyskają też bezpośredni dostęp do niektórych danych (również w formie wydruków) z ewidencji gruntów i budynków oraz ofert inwestycyjnych. Jak informują przedstawiciele urzędu „Najważniejszą sprawą jest jednak opublikowanie informacji dotychczas przechowywanych w niedostępnej szerokości ogółowi społeczeństwa mapie numerycznej. Samemu będzie można sprawdzić czy dana nieruchomość jest własnością prywatną czy państwową i jak przebiegają linie uzbrojenia przy działce”.⁴⁸

W momencie opracowywania niniejszej publikacji dostępna była testowa wersja planu w trakcie konsultacji miejskich. Na specjalnie przygotowanym formularzu ankiety, osoby korzystające z portalu mogły wyrazić swoje opinie i zgłosić pomysły racjonalizatorskie oraz propozycje nowych funkcji i informacji, jakie powinny znaleźć się na mapie. Zamieszczono

⁴⁸ <http://www.test.um.gliwice.pl/portal>.

też krótką sondę badającą stan zadowolenia z nowego narzędzia – ponad 80% użytkowników wyraziło swoje bardzo duże zadowolenie z jego dostępności. Trzeba przyznać, że portal jest niezwykle przejrzysty i przyjazny użytkownikowi i zawiera dane, które z pewnością pomogą potencjalnym inwestorom w dotarciu do interesujących ich ofert i uzyskaniu pełnej informacji.

Na portalu **Warszawy** znajdują się jeszcze 2 mapy, które z powodzeniem można wykorzystywać jako narzędzie do planowania inwestycji, ale również jako źródło informacji o zamierzeniach i działaniach władz miasta. Pierwszą z nich jest mapa akustyczna, a właściwie mapy – pokazujące natężenie hałasu drogowego, szynowego, lotniczego i przemysłowego. Miasto Stołeczne Warszawa opracowało mapy akustyczne do zaplanowania w przyszłości działań naprawczych i zapobiegawczych wobec szkodliwego wpływu hałasu. Drugą mapą jest **Model 3D Warszawy**. Jest to cyfrowe, trójwymiarowe (3D) wirtualne odwzorowanie wybranych elementów przestrzeni miasta – zintegrowane z bazą danych opisowych, w przyjętym przestrzennym układzie odniesienia. Podstawowymi obiektami modelu miasta są budynki, poza tym pomierzono sieci cieków, dróg i torów kolejowych, mosty, zbiorniki techniczne, umocnienia wodne, drogowe i kolejowe, forty, cmentarze, tereny leśne lub zadrzewione, lotniska, budowle sportowe, trybuny dla widzów, wysokie budynki techniczne, granice dzielnic i ogródki działkowe. Wszystkie obiekty są posadowione na Numerycznym Modelu Terenu (przestrzennym odwzorowaniu terenu miasta). Obiekty modelu 3D miasta Warszawy są połączone z danymi opisowymi, np. dla budynków zebrane zostały informacje o: funkcji podstawowej budynku, nazwie własnej, liczbie kondygnacji, numerze porządkowym oraz o zabytkowym charakterze budynku. Model 3D opracowany został dla całego obszaru Stolicy, jednak szczególnie potraktowany został obszar Starego Miasta, jako pomnika historii i miejsca światowego dziedzictwa. Wszystkie elementy budynków na tym obszarze były mierzone z dużą szczegółowością, z pomiarem m.in. lukarn, kominów i okapów dachów. Ponadto, w model dla zabytkowej części miasta włączono obiekty charakterystyczne takie jak: wybrane fontanny, pomniki, ciekawe elementy architektury np. mury obronne. Może mieć ona z powodzeniem zastosowanie do sporządzania projektów studiów uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego czy planowania oraz projektowania nowych inwestycji i wydawania pozwoleń na budowę.⁴⁹

Również w **Rybniku** możemy znaleźć bardzo zaawansowany System Informacji Przestrzennej z mapami wektorowymi, dzięki czemu można powiększać je w nieograniczonym zakresie. System służy zarówno jako bardzo dokładny plan miasta, jak i plan zagospodarowania przestrzennego, gdyż można na mapie sprawdzić zagospodarowanie dla wszystkich działek.

⁴⁹ <http://um.warszawa.pl/wydarzenia/warszawa3d/>.

Mapa interaktywna na stronie **Tarnowa Podgórnego** wydaje się służyć przede wszystkim pomocy potencjalnym inwestorom w odnalezieniu terenów pod inwestycje. Na mapie, za pomocą specjalnej wyszukiwarki można odnaleźć firmę już działającą – teren inwestycyjny zajęty (wyszukiwanie za pomocą nazwy), teren inwestycyjny wolny lub taki, który będzie wolny w przyszłości – niestety w tym przypadku wyboru można dokonać jedynie na podstawie wielkości działki lub wyszukać wszystkie tereny wolne. Po wyszukaniu terenu i kliknięciu w ikonę obrazującą obszar, wyświetlają się informacje dotyczące działki, uzbrojenia, sytuacji prawnej itp.

W ciekawy sposób plany zagospodarowania przestrzennego prezentuje również UM **Zielonej Góry**. Opublikowane plany miejscowe obowiązujące, oczekujące (oraz nieaktualne) – dostępne są poprzez zakładkę „Planowanie przestrzenne oraz Akty prawne”: „Zagospodarowanie przestrzenne” w Biuletynie Informacji Publicznej. Załączone zostały tu również dokumenty związane z odrzuceniem i przyjęciem protestów, zarzutów (treść aktu prawnego oraz załączniki), studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania miasta Zielona Góra. Przy takim zaawansowaniu prezentowanych informacji wskazane byłoby jednak umieszczenie skrótu do nich już na głównej stronie serwisu, a nie tylko w BIP-ie.

Zupełnie inny sposób prezentacji zagadnień związanych z planowaniem przestrzennym zastosowano w serwisie UM **Bolesławca**⁵⁰. Na stronie głównej zamieszczony jest link „Planowanie przestrzenne”, po kliknięciu w który otwiera się interaktywna prezentacja. Użytkownik znajdzie w niej „Obowiązujące plany zagospodarowania przestrzennego”, „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta Bolesławiec”, „Projektowane plany zagospodarowania przestrzennego”, „Koncepcje i projekty zagospodarowania miasta”. W ostatniej zakładce pokazano koncepcje zagospodarowania różnych obszarów, m.in. działki budowlane będące w trakcie przygotowywania do sprzedaży, tereny przeznaczone pod zabudowę mieszkaniową oraz Wałbrzyską SSE Investpark Sp. z o.o. Podstrefa Bolesławiec. Po kliknięciu na „Obowiązujące plany zagospodarowania przestrzennego” pojawia się mapa miasta pokazująca właściwy obszar, można również zapoznać się z właściwymi uchwałami i wysokiej jakości rysunkami planu, dotyczącymi wybranych terenów.

Interesujące rozwiązanie w kwestii prezentacji terenów w ramach zagospodarowania przestrzennego miasta zostało zastosowane w **Toruniu**. Mapa umieszczona na stronie dotyczącej zagospodarowania przestrzennego została podzielona na trzy kolory: szary – brak planów zagospodarowania, zielony – przyjęte plany zagospodarowania, niebieski – plany w przygotowaniu. Mimo, że jest to ciekawe rozwiązanie, nie jest to jednak najistotniejsza część tej strony. O wiele ciekawsza jest bowiem pojawiająca się po kliknięciu interaktywna mapa, pozwalająca wyszukać tereny objęte Miejscowym Planem Zagospodarowania Przestrzennego oraz obszary objęte uchwałą. Po wybraniu jednej z tych kategorii, po prawej

⁵⁰ www.um.boleslawiec.pl; ok. 41 tys. mieszkańców.

stronie pojawiają się numery oznaczające określone strefy – można wybrać strefę poprzez kliknięcie na wybrany numer lub po prostu kliknięcie na interesujący nas obszar na mapie. Na stronie dostępne jest także zestawienie obowiązujących planów (także tych w przygotowaniu) według numerów obszarów. Po wybraniu interesującego nas obszaru pojawia się informacja dotycząca daty przyjęcia uchwały oraz odnośnik do odpowiedniej strony z jej treścią.

Wartym zauważenia jest również pomysł twórców strony miasta **Krakowa**⁵¹, gdzie można znaleźć Makietę Multimedialną Miasta Krakowa (na razie jeszcze wersję testową). Jej zawartość stanowi kilka map – jest tu między innymi szczegółowy plan miasta wraz z oddzielnym planem starówki, mapa przedstawiająca dostępność komunikacyjną miasta czy też przedstawiona w ciekawy graficznie sposób mapa dostępności lotniczej. Interesujące jest to, że można wybrać elementy, które chcemy aby były wyświetlane: obszary leśne, granice miasta, drogi krajowe i lokalne, linie kolejowe i wiele innych. Na mapie ogólnej miasta dostępne są również miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego, gdzie po kliknięciu na wybrany obszar zostajemy odesłani do innej strony internetowej poświęconej danemu obszarowi. Znajduje się tam zwięzła informacja na jego temat, szczegółowy plan działek z danego terenu, a także możliwe do pobrania treści uchwał, rysunki, plany i inne dokumenty związane z tematem. W ramach makiety multimedialnej dostępne są także zdjęcia wybranych obszarów miasta wraz z ich opisem i możliwością wirtualnego zwiedzenia. Dzięki temu można bliżej zapoznać się z kluczowymi dla miasta obiektami, takimi, jak m.in. Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków – Balice czy Specjalna Strefa Ekonomiczna – Krakowski Park Technologiczny.

Informowanie o inwestycjach lokalnych i ich promocja

Obok dokumentów strategicznych oraz planów zagospodarowania przestrzennego, w serwisach samorządowych nie może zabraknąć **informacji o planowanych inwestycjach**, które dają interesariuszom pogląd na praktyczny wymiar rozwoju miasta oraz promują aktywność władz i prywatnych inwestorów w tym zakresie. W serwisie **Gdańska**, w dziale „Gospodarka”, w zakładce „Oferty inwestycyjne” (dostępne także bezpośrednio ze strony głównej) w przejrzysty sposób przedstawione zostały informacje dotyczące oferty inwestycyjnej w podziale na siedem kategorii: bazy i składy, mieszkalnictwo, nieruchomości o walorach zabytkowych, parkingi i garaże, produkcja, rekreacja i turystyka, usługi. Jednocześnie wyświetla się liczba aktualnych ofert w danej kategorii. Po wybraniu kategorii pojawia się mapa miasta z obszarami, na których są dostępne oferty, następnie szczegółowa mapa, z zaznaczoną lokalizacją oferty, a w końcu informacje szczegółowe wraz z mapką i zdjęciem lotniczym, co daje lepsze wyobrażenie o danej ofercie. W omawianej zakładce umieszczono

⁵¹ www.krakow.pl; ok. 857 tys. mieszkańców.

także „Harmonogram inwestycyjny”, w którym w podobny sposób, jak w przypadku aktualnych ofert inwestycyjnych, przedstawiono tereny przeznaczone do zbycia w przyszłości, przy czym podany jest planowany termin ogłoszenia przetargu na zbycie nieruchomości. Jest to unikalne rozwiązanie godne polecenia innym gminom.

Na spopularyzowanie zasługuje także wzorcowo przygotowana przez UM **Opola**⁵² informacja o ofercie zlokalizowanej na terenie miasta – Podstrefy Wałbrzyskiej SSE. W zakładce „Gospodarka”: „Oferta inwestycyjna”, użytkownik znajdzie bardzo dużo szczegółowych informacji oraz zdjęcie lotnicze terenu, jak również link „Opolska Giełda Nieruchomości” zawierający 15 ofert prywatnych (m.in. firm) oraz link „Pozostałe oferty inwestycyjne” zawierający kilkanaście innych ofert wystawianych przez Urząd Miejski⁵³.

W serwisie UM **Radomia**, w części „Miasto Radom” w zakładce „Gospodarka” w ciekawy sposób przedstawiono, m.in.:

- najważniejsze inwestycje – opisano kilka kluczowych projektów inwestycyjnych miasta, które już są, bądź w niedługim czasie zostaną zrealizowane; informacje są zróżnicowane, np. przy niektórych inwestycjach, wizualizacji przyszłego obiektu towarzyszy plan oraz krótki opis z informacją o kosztach i terminie realizacji, w innych przypadkach udostępniono informacje o postępie proceduralnym danej inwestycji i jej znaczeniu dla miasta;
- oferty inwestycyjne podzielono na dwie grupy: „tereny pod inwestycje” oraz „nieruchomości Gminy Miasta Radom”; udostępniono też wyszukiwarkę umożliwiającą wyszukiwanie ofert ze względu na własność (wszystkie, miejskie, prywatne), przeznaczenie (15 możliwych do wyboru) i charakter (zabudowana, niezabudowana); tereny pod inwestycje są przedstawione wzorcowo, podano takie dane, jak: właściciel, przeznaczenie nieruchomości, księga wieczysta, forma nabycia nieruchomości, budynki znajdujące się na nieruchomości, charakterystyka nieruchomości, infrastruktura techniczna: energia elektryczna, woda, gaz, ścieki, sieć telekomunikacyjna, oczyszczalnia ścieków, składowisko odpadów stałych, drogi główne dojazdowe, najbliższa linia kolejowa, kontakt; przedstawiono także zdjęcie lotnicze prezentowanego terenu oraz mapę uzbrojenia terenu.

Nietypową i godną polecenia praktyką jest działająca na stronie Urzędu Miasta **Bielska-Białej** giełda nieruchomości gminnych oraz giełda nieruchomości prywatnych. W przypadku tej pierwszej, w panelu głównym, mamy do wyboru typ nieruchomości, którego poszukujemy. Można wybrać spośród: budownictwa jednorodzinnego, budownictwa mieszkalno-usługowego, przemysłu, usług, sportu, kultury i oświaty, motoryzacji lub zaznaczyć opcję obejmującą wszystkie wymienione kategorie. Po zatwierdzeniu wyboru pojawia się alfabetycznie posegregowany spis dostępnych obszarów z informacją dotyczącą powierzchni działki oraz jej numeru katalogowego. Po wybraniu interesującego nas terenu możemy

⁵² www.opole.pl; ok. 128 tys. mieszkańców.

⁵³ Stan na kwiecień 2008 r.

operować pojawiającymi się informacjami na jego temat dzięki zakładkom: lokalizacja, ewidencja, zabudowa, przeznaczenie, cena, zdjęcia, mapki.

Nieco inaczej skonstruowana jest internetowa giełda nieruchomości prywatnych, gdzie na początku mamy wybór między następującymi kategoriami: grunty niezabudowane, hale produkcyjne i magazyny, budynki biurowe, obiekty handlowo-usługowe i inne. Po dokonaniu wyboru pojawia się lista ofert wraz z podstawowymi informacjami na ich temat oraz zdjęciami obiektu. Na stronie głównej jest również informacja o możliwości dodania obiektu poprzez wypełnienie formularza on-line.

Dobrym sposobem zwrócenia uwagi internautów na informacje o najistotniejszych dla rozwoju gminy inwestycjach jest umieszczenie na stronie głównej **banerów** przekierowujących użytkownika do tych informacji. Przykładem są banery na stronie internetowej **Gdańska**, m.in. „Trasa Sucharskiego”. Obok opisu znaczenia inwestycji dla miasta i całego regionu, opisów poszczególnych odcinków trasy, zamieszczono również film na ten temat. Równie istotną część informacji dotyczących zamierzeń władz miasta zawiera podstrona „Euro 2012 w Gdańsku” (dostępna ze strony głównej), która stanowi odrębną, aczkolwiek integralną całość⁵⁴. UM Gdańska zamieścił tam szereg informacji związanych ze staraniami o współorganizowanie tej prestiżowej imprezy. Również sąsiadujący baner „Biuro Inwestycji Euro Gdańsk 2012”⁵⁵ zawiera wiele informacji o inwestycjach realizowanych w mieście i przygotowujących je do współorganizacji Mistrzostw Europy w piłce nożnej 2012.

Oddzielną zakładkę poświęconą inwestycjom związanym z EURO 2012 wprowadził także UM **Opola**. Są tam informacje o stanie przygotowań, również na temat planowanych inwestycji z terminami, kosztem ich realizacji, a także przedstawionymi koncepcjami pokazanymi na mapce lub planie zagospodarowania przestrzennego. Jak czytamy w serwisie „treść zakładki Euro 2012 stanowi materiał informacyjny dla czytelników, a w przyszłości stanowić będzie materiał pomocowy dla odwiedzających miasto Opole turystów – kibiców”.

Warto także zwrócić uwagę na specjalny podportal **Warszawy** stworzony z myślą o przygotowaniach i organizacji EURO 2012. Na tę podstronę można z łatwością wejść poprzez baner umieszczony na stronie głównej. Znaleźć tam można szczegółowe informacje na temat planowanych inwestycji związanych bezpośrednio lub tylko pośrednio z organizacją tego ważnego dla całego kraju wydarzenia. Zamieszczane są tam też informacje dotyczące prowadzonych konsultacji społecznych, np. na temat obwodnicy śródmiejskiej, których celem jest zebranie opinii mieszkańców na temat planowanej budowy wschodniej części obwodnicy śródmiejskiej. Wydaje się jednak, że informacje zawarte na tej podstronie powinny być także wyeksponowane w sposób bardziej czytelny, jako planowane inwestycje, na stronie głównej urzędu miasta.

⁵⁴ <http://www.e2012.gdansk.gda.pl/>.

⁵⁵ <http://www.biegeuro2012.pl/>.

Uwagę użytkowników skutecznie przyciąga również baner-zdjęcie na stronie głównej UM **Czarnków**: „Projekt budowlano-wykonawczy zagospodarowania Pl. Wolności i ulic przyległych”, który po kliknięciu umożliwia zapoznanie się ze szczegółowym opisem inwestycji oraz jej wizualizacjami.

Godny polecenia innym samorządom sposób prezentowania inwestycji miejskich, proponują władze **Koszalina**. Na stronie głównej łatwo można znaleźć baner „Koszalin zmienia się”, za pomocą którego w bardzo ciekawy sposób prezentowane są realizowane inwestycje miejskie oraz finansowane przez firmy i osoby prywatne. Jeszcze inny niż w wymienionych gminach sposób prezentowania terenów inwestycyjnych stosuje UM **Dąbrowy Górniczej**. Na stronie głównej umieszczono link „oferta inwestycyjna miasta”: „tereny inwestycyjne miasta”. Po kliknięciu pojawiają się opisy ofert z możliwością pobrania prezentacji, która interesująco przedstawia dostępne oferty.

Również Miasto **Mielec** zachęca do zapoznania się z najważniejszymi inwestycjami za pomocą banera umieszczonego w widocznym miejscu na stronie głównej. Po kliknięciu wyświetla się „Kalejdoskop Inwestycji Miasta Mielec”, gdzie przede wszystkim przedstawiony został potencjał miasta, spis i krótki opis inwestycji zrealizowanych lub realizowanych z udziałem środków unijnych, a także kilka związanych z tą tematyką ciekawostek zatytułowanych „Czy wiecie, że...”. Obecnie przejrzeć można informacje dotyczące 5 kategorii realizowanych inwestycji na terenie miasta: „Budowa oczyszczalni ścieków”, „Place zabaw”, „Inwestycje drogowe”, „Ścieżki rowerowe” i „Mielecki Park Przemysłowy”. W każdej z kategorii znajdują się kompleksowe informacje pokazujące zarówno podłoże danej inwestycji, jak i zdjęcia, zestawienia, mapy czy prezentacje. Ponadto w zakładce dotyczącej bieżących inwestycji dostępny jest harmonogram, a także film o inwestycjach przeprowadzonych na terenie gminy.

Natomiast na stronie głównej **Torunia** znajduje się baner kierujący do jednego z największych projektów miasta, pt. „Nowy Stadion Żużlowy dla Torunia”. Zakres oraz sposób w jaki zostały tam przedstawione informacje jest niewątpliwie godny polecenia. Poza podstawowymi danymi i charakterystyką obiektu dostępny jest także schemat zagospodarowania przestrzennego terenu. Interesujące i rzadko spotykane wśród badanych gmin jest to, że na stronie Torunia zostały opublikowane także schematy poszczególnych kondygnacji obiektu (w skali 1:1000) oraz wizualizacje projektu.

Uzupełnieniem informacji o inwestycjach planowanych w danej gminie, niekiedy prezentowanych w oddzielnych zakładkach są dane dotyczące **projektów dofinansowywanych z funduszy zagranicznych (czasem połączone z prezentacją możliwości finansowania projektów prywatnych)**. W **Gdańsku**, w dziale „Gospodarka”, w zakładce „Gdańsk w UE – projekty finansowane z UE” udostępnione są informacje o projektach realizowanych (i zakończonych) dofinansowanych z funduszy zagranicznych. Projekty podzielono na trzy grupy: projekty inwestycyjne realizowane przez gminę, projekty inwestycyjne realizowane w partnerstwie oraz projekty inwestycyjne realizowane przez spółki miejskie. Każdy projekt

dosyć szczegółowo opisano, m.in. przedstawiony jest opis, wizualizacje (lub pokazane na planie miasta umiejscowienie danej inwestycji), okres realizacji, wartość inwestycji. Sposób przedstawienia projektów realizowanych przez gminę jest wzorcowy. W serwisie UM **Zielonej Góry**, w części „Nasze miasto” w zakładce „Wykorzystanie funduszy europejskich” zamieszczono szereg informacji na temat projektów realizowanych przez Urząd Miasta, a także raporty z realizacji tych projektów zarówno w formie prezentacji w PowerPoint, jak i filmów dokumentujących wykorzystanie funduszy pomocowych.

Podobnie Miasto **Bielsko-Biała** już od kilku lat bardzo intensywnie przygotowuje się do skutecznego wykorzystania środków europejskich. Informuje także o tym na swoich stronach internetowych. Jednym ze znakomitych projektów realizowanych z wykorzystaniem unijnych środków jest projekt, pn.: „Nowa Starówka-Nowe Szanse. Rewitalizacja Bielskiej Starówki – I etap”. Jest to projekt, który okazał się najlepszy w województwie śląskim (na 52 możliwe punkty, zdobył 48) w ramach Poddziałania 3.3.1. pn.: „Rewitalizacja obszarów miejskich” Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego (ZPORR). Na stronie dostępne są także opisy innych realizowanych projektów wraz ze zdjęciami, a strona dotycząca rewitalizacji starówki dostępna jest w trzech wersjach językowych. Ponadto znaleźć można też dane kontaktowe do Punktu Informacji Europejskiej w mieście oraz linki do innych istotnych instytucji.

Podobne rozwiązanie zastosował **Mielec**, gdzie informacja o funduszach unijnych i ich wykorzystaniu także znajduje się wśród najważniejszych informacji serwisu. Strona podzielona jest na kilka działów dotyczących różnego typu inwestycji. Znajdziemy tu np. zakładkę dotyczącą inwestycji realizowanych przez gminę, inwestycji w ramach działania 1.1 ZPORR (modernizacja i rozbudowa regionalnego układu transportowego), w ramach działania 2.6 ZPORR (regionalne strategie innowacyjne i transfer wiedzy), działania 3.5 ZPORR (lokalna infrastruktura społeczna), a także informacja dotycząca funduszy UE w latach 2007-2013. Opisy poszczególnych projektów wspomagane są takimi narzędziami, jak prezentacje, banery czy mapki. Ponadto w ramach działania 2.6 istniała możliwość wypełnienia ankiety dotyczącej projektu oraz chęci współpracy w ramach jego realizacji.

Bardzo ciekawym sposobem informowania społeczności lokalnej o zamierzeniach i planach, uzupełniającym dokumenty pisemne oraz prezentacje zamieszczane w Internecie, są **filmy**. Bardzo dobrą praktyką jest udostępnianie mieszkańcom oraz innym zainteresowanym (potencjalnym inwestorom) filmów na temat planowanych przedsięwzięć. UM **Gdańsk** umożliwia pobranie ze strony głównej, z zakładki „Filmy” wielu różnych filmów, m.in. również na temat zamierzeń i planów, np.: przebudowa ulicy Marynarki Polskiej, test tramwaju bombardier, program żywienia dróg wodnych w Gdańsku, zmiany na Podwalu Grodzkim, Baltic Arena, powstanie Europejskiego Centrum Solidarności, trasa Sucharskiego, o której szerzej wspomniano nieco wcześniej. Wśród prezentowanych materiałów jest także film z corocznego spotkania obywatelskiego prezydenta miasta – podsumowujący rok 2007 (z 17.12.2007 r.).

UM **Czarnkowa** prezentuje „Planowany przebieg obwodnicy miasta” dodatkowo wyróżniony na stronie głównej w postaci filmu – fragmentu reportażu wyemitowanego w TVP Info. Obok umieszczono pokazany na mapie oraz zdjęciu lotniczym przebieg obwodnicy. Warto podkreślić metodę informowania o zamierzeniach zastosowaną przez władze Czarnkowa – korzystanie z profesjonalnych nagrań stacji telewizyjnej, w przypadku braku możliwości nakręcenia własnego filmu lub z innych powodów. Jest to pomysłowy sposób uatrakcyjnienia przekazu za pośrednictwem strony internetowej, do wykorzystania zwłaszcza przez mniejsze gminy, które mają ograniczone fundusze na działania konsultacyjne bądź promocyjne.

Na stronie głównej UM **Radomia** jest dobrze widoczny baner „Magazyn Informacyjny UM”, który kieruje użytkownika do filmów przygotowywanych co tydzień. W magazynach prezentowane są najważniejsze informacje z Urzędu Miasta, m.in. informacje o konsultacjach społecznych na temat strategii, inwestycjach miejskich, wydatkach z budżetu miasta, wydarzeniach kulturalnych, itp. Dostępne są także nagrania archiwalne. Filmy z najciekawszych wydarzeń w mieście dostępne są także w sekcji „Miasto Radom: O mieście: Strefa audio/video”. Na stronie głównej umieszczono także baner „Rozmowa z ...”, który kieruje do rozmów o mieście z przedstawicielami Urzędu Miasta i jednostek miejskich, a emitowanych na antenie Radia PLUS (dostępne są nagrania od początku 2008 r.). Mniejsze gminy również wykorzystują to narzędzie, np. UM **Bolesławiec**, który na stronie głównej serwisu umieścił zakładkę „Relacje TV”, gdzie można znaleźć relacje z konferencji prasowych np. w sprawie budżetu 2008, a także miasto **Czarnków** udostępniające w Internecie pliki multimedialne – relacje TV dotyczące spraw ważnych dla miasta.

Podobną formą publikacji istotnych wydarzeń z terenu gminy lub miasta jest prowadzony przez Urząd Miasta **Bielsko-Białej** „Serwis telewizyjny z ratusza”. Na stronie znajdują się pliki multimedialne z najważniejszymi informacjami dotyczącymi ostatnich wydarzeń w mieście. Najstarszy film ma już ponad rok (05.03.2007), a serwis jest wzbogacany co tydzień o nowy materiał. Dostęp do materiałów filmowych jest bardzo łatwy, dzięki znajdującemu się na stronie głównej banerowi, odsyłającemu do archiwum plików. Warto podkreślić, że w przypadku większości serwisów tygodniowych informacje są podzielone na mniejsze pliki dotyczące określonych wydarzeń. Dzięki temu nie trzeba oglądać całego filmu, aby dojść do interesującej nas informacji znajdującej się na końcu – albo szukać jej w całym materiale. Zainteresowani mogą też pobrać plik w całości. Tematyka filmów to głównie życie gminy, czyli informacje np. o remontach, ważnych wydarzeniach kulturalnych, wybitnych mieszkańcach (firmy roku, laureaci olimpiad). Ponadto w zakładce dotyczącej Rady Miejskiej istnieje tzw. Magazyn Rady Miejskiej, zawierający pliki wideo z sesji rady miasta.

Z kolei na stronie miasta **Krakowa** znajduje się bardzo ciekawy serwis zatytułowany **Filmowe Życie Miasta**. Mimo, że jest to jeszcze wersja testowa portalu, już dziś warto tam zajrzeć. Obecnie jest tam kilka filmów o różnej tematyce, wszystkie nawiązujące do interesujących wydarzeń na terenie gminy. Jest to idealny i nowoczesny sposób informowa-

nia mieszkańców o życiu miasta. Dostępne są także linki do filmów i spotów reklamowych o Krakowie (każdy przygotowany w 7 językach), a także Krakowska Galeria Filmowa (bardzo bogate zasoby plików) z kolejnymi filmami dotyczącymi miasta z podziałem na miesiące i wyszukiwarką filmów.

Informowanie o pracach organów władz lokalnych

Dla zapewnienia jak najlepszego wykorzystania innowacyjnych narzędzi rzecznictwa interesów społecznych, obok informacji o planowanych przedsięwzięciach, władze lokalne powinny rzetelnie **informować o pracach Rady Miasta/Rady Gminy** i jej komisji. Do gmin, prezentujących wzorcowo prace Rady należy Poznań, przedstawiany niżej, w ramach odrębnego studium przypadku. Godną polecenia praktyką jest publikacja (wstępnego) harmonogramu pracy rady Miasta na kolejny rok (2008), czy możliwość wyszukania interpelacji lub wniosków złożonych przez poszczególnych radnych oraz wyszukiwarka uchwał. Warta uwagi jest również strona w dużej mierze traktująca o radzie miasta, stworzona przez **krakowskich urzędników**. Przedstawione są tam zarówno informacje dotyczące samej Rady Miasta (RM), jak i Komisji RM oraz Sesji RM. Możliwe jest tu również pobranie materiałów z sesji oraz sprawdzenie przebiegu głosowania nad interesującymi nas uchwałami.

Sesje rady miasta oraz rad poszczególnych dzielnic zostały wyodrębnione w formie osobnego działu na portalu **Warszawy**. Umieszczane są tam chronologicznie informacje dotyczące poszczególnych posiedzeń. Po kliknięciu na konkretną sesję użytkownik jest przekierowywany do podstrony „Sesje Rady”, gdzie oprócz danych informacyjno-kontaktowych dotyczących posiedzeń, można znaleźć szczegółowy, planowany porządek obrad z linkami do zgłoszonych wniosków, projektami uchwał wraz z załącznikami oraz opiniami, jeżeli takie zostały zgłoszone. Na portalu można także znaleźć podjęte już zarządzenia i uchwały. Stworzono również specjalną wyszukiwarkę zarządzeń i uchwał, gdzie określając jedną z danych tj. numer, typ aktu, organ, dzielnicę, datę lub sprawę można szybko i sprawnie znaleźć poszukiwany dokument. Wszystkie uchwały dostępne są wraz z załącznikami oraz szczegółowymi informacjami na temat wyniku głosowań (podane są imiona i nazwiska radnych głosujących, za, przeciw i wstrzymujących się). Jedną z opcji, jeszcze bardziej ułatwiającą znalezienie konkretnego dokumentu, jest zamieszczony w formacie pliku Excel rejestr uchwał podjętych w poszczególnych kadencjach.

Na stronie internetowej **Ustki**⁵⁶ wszystkie informacje dotyczące prac Rady Miasta dostępne są w Biuletynie Informacji Publicznej. Są one jednak łatwo dostępne ponieważ przekierowanie na odpowiednie strony dostępne jest po wybraniu odpowiedniej zakładki z menu na stronie głównej. Na stronie BIP można też zapoznać się z planowanym porządkiem sesji

⁵⁶ www.ustka.pl; ok. 16 tys. mieszkańców

oraz proponowanymi projektami uchwał, które zostaną poddane głosowaniu. Dostępne są także nagrania audio z sesji rady. Wideo-relacje z sesji rady dostępne są również na stronie Bolesławca.

Na stronach miasta **Tarnobrzeg**⁵⁷ możemy natomiast znaleźć link do multimedialnych relacji z sesji rady miasta, opatrzonych dodatkowo protokołem z sesji, podzielonym na poszczególne tematy prowadzenia debat i posiedzenia oraz treści uchwał podjętych podczas danej sesji. Wszystkie informacje są umieszczone bezpośrednio na portalu miejskiej telewizji Tarnobrzeg.

Od listopada 2006 roku również na portalu **Gliwic**, gdzie w dziale „biblioteka” funkcjonuje (opisywany wyżej) wzorowy system informacji o aktach prawa lokalnego, dostępne są pełne informacje dotyczące sesji Rady Miasta. Można tam znaleźć szczegółowy porządek obrad danej sesji, projekty uchwał, protokół z posiedzenia oraz pełne nagranie audio.

Szybkie i innowacyjne kanały informowania o aktualnościach

Dobłą praktyką w kwestii środków informowania o zamierzeniach, jest publikowanie elektronicznych **newsletterów** oraz **biuletynów**, które dostarczają czytelnikom, poprzez odpowiednio zredagowane treści, informacje na wybrane lub wszystkie aktualne tematy dotyczące danej miejscowości. Bardzo dobrym przykładem wykorzystującym *newsletter* jest (opisywany odrębnie w niniejszej publikacji) UM **Poznania**, który w przesyłanym *newsletterze* zapewnia wiele opcji do wyboru, zarówno jeśli chodzi o zakres przekazywanych informacji, jak i ich częstotliwość. *Newsletter* publikuje także UM **Zielonej Góry** i UM **Radomia**. Ten ostatni proponuje do wyboru aktualności i/lub przegląd prasy. W dowolnej chwili można też zrezygnować z prenumeraty. Na stronie głównej UM **Gdańsk** również można zamówić otrzymywanie elektronicznego *newslettera*. Wystarczy zapisać się, aby otrzymywać regularne informacje z oficjalnej strony miasta. Zarejestrowani użytkownicy są informowani raz w tygodniu (w piątek) o wybranych wydarzeniach związanych z Gdańskiem oraz funkcjonowaniem Urzędu Miejskiego. Dodatkowo wszystkie informacje o charakterze pilnym (ruch drogowy, przetargi, komunikaty) są wysyłane w dniu ich publikacji na stronie www.gdansk.pl. W Gdańsku za pośrednictwem *newslettera* dostępne są informacje z sześciu kategorii:

- „Wiadomości” – wybrane informacje o bieżących wydarzeniach w mieście;
- „Informacje kulturalne” – zapowiedzi najciekawszych nadchodzących wydarzeń kulturalnych;
- „Informacje społeczne i edukacyjne” – informacje dotyczące spraw społecznych i edukacyjnych;
- „Komunikaty Urzędu Miejskiego” – najważniejsze informacje związane z działalnością Urzędu Miejskiego w Gdańsku;

⁵⁷ www.tarnobrzeg.pl; ok. 50 tys. mieszkańców.

- „Zamówienia publiczne, przetargi, praca” – informacje o przetargach, oferty pracy w Urzędzie Miejskim;
- „Zmiany w ruchu drogowym i komunikacji miejskiej” – informacje dotyczące remontów, objazdów, zmian organizacji ruchu.

Oprócz *newsletterów* UM **Gdańsk** publikuje na swojej stronie Internetowej Biuletyn Informacyjny Rady i Prezydenta Miasta Gdańska „HEROLD” (dostępny ze strony głównej). W numerze z lutego 2008 w atrakcyjnej szacie graficznej przedstawiono m.in. informacje na temat lutowej sesji Rady Miasta, badania wizerunku Gdańska, „Co Gdańszczanie myślą o Gdańsku?” – wyniki przeprowadzonego już po raz dwunasty badania opinii Gdańszczan o mieście, a ponadto informacje o niektórych realizowanych i planowanych inwestycjach, a także dyżurach radnych. Jest to doskonałe zebranie informacji stanowiących przegląd ważnych wydarzeń i faktów zarówno na temat przeprowadzonych, jak i planowanych działań.

Również miasto **Gliwice** wydaje tzw. „Miejski Serwis Informacyjny”, bezpłatny tygodnik dostępny w wersji papierowej i on-line, w którym mieszkańcy informowani są na bieżąco o pracach urzędu oraz najważniejszych wydarzeniach w mieście. W sekcji „informacje prasowe” możemy znaleźć także archiwalne numery biuletynu informacyjnego i serwisu miejskiego oraz pełne wystąpienia rzecznika prasowego. W tej sekcji dostępne są także pliki dźwiękowe np. wywiady z prezydentem dotyczące m.in. planowanych lub podejmowanych przez urząd działań.

UM **Dąbrowy Górniczej** także publikuje *newsletter* z możliwością wyboru kategorii, ale bez możliwości wyboru częstotliwości otrzymywania go. Można wybrać **takie tematy, jak:** wydarzenia, komunikaty, ogłoszenia, konkursy ofert, praca w urzędzie, przetargi, aktualności, kalendarz imprez kulturalnych. Podobnie wygląda sytuacja w **Krakowie**, tutaj również można wybierać spośród kategorii, ale takich jak: „Biuletyn informacyjny”, „Przedsiębiorcy”, „Publikacje”, „Szkolenia i konferencje” oraz „Współpraca międzynarodowa”.

Na stronach www.um.warszawa.pl (wirtualna stolica – serwis internetowy **Warszawy**) umieszczane są wszystkie informacje pochodzące z różnych dzielnic miasta oraz komunikaty poszczególnych biur i wydziałów Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy. Są one tutaj przedstawiane zbiorczo w porządku chronologicznym lub tematycznym. W tzw. „Echach Dzielnic” przedstawiane są syntetyczne informacje oddzielnie dla każdej dzielnicy, zawierające zarówno wiadomości dla inwestorów i partnerów społecznych, jak i dane kulturalno-rozrywkowe. Są także dostępne informacje archiwalne z ostatnich dwóch lat, które są posegregowane według miesięcy. Na stronach można także przeczytać wybrane artykuły prasowe ze stołecznych gazet dotyczące miasta i funkcjonowania urzędu.

Ciekawą i niespotykaną formą promocji i szerokiego informowania zastosował UG **Niepołomice**⁵⁸, który chyba jako jedyny, spośród poddanych przeglądowi, posiada swój ser-

⁵⁸ www.niepolomice.com; ok. 22 tys. mieszkańców.

wis multimedialny na ogólnodostępnym portalu youtube.com. Takie rozwiązanie nie tylko zmniejsza wydatki gminy, ale także zwiększa liczbę osób, które potencjalnie mają szansę zapoznania się z filmami promocyjno-informacyjnymi, przy okazji przeglądania innych informacji.

Gminy, których główną domeną są atrakcje turystyczne, w swych działaniach promocyjnych stawiają przede wszystkim na rozwiązania zachęcające turystów do odwiedzania miasta. Dlatego należy pochwalić działalność **Krynicy Morskiej**⁵⁹, gdzie informację turystyczną można uzyskać za pośrednictwem komunikatora gadu-gadu.

Nowoczesną technologią wykorzystywaną przez samorządy w kontaktach z mieszkańcami, w powiązaniu ze stroną internetową gminy, są **kanały RSS**. RSS (*Really Simple Syndication* – łatwa dystrybucja treści) to niezwykle szybki i prosty sposób otrzymywania informacji z wielu witryn internetowych jednocześnie. Zamiast odwiedzania poszczególnych stron czy subskrybowania e-mailowych *newsletterów* można za pośrednictwem czytnika RSS otrzymywać na bieżąco informacje z serwisów internetowych udostępniających je w tym formacie. Jest to narzędzie umożliwiające jeszcze szybsze komunikowanie aktualności pojawiających się w serwisie miejskim. Wykorzystanie kanałów RSS w serwisie internetowym umożliwia odbiorcom korzystającym z kompatybilnej przeglądarki lub specjalnego programu, subskrypcję wybranych informacji, które rozsyłane są w czasie rzeczywistym, wraz z aktualizacją treści na stronach internetowych. W przeciwieństwie do *newslettera* zawierającego co najmniej kilkudziesięciu, zredagowane informacje, za pośrednictwem RSS przesyłany jest zazwyczaj jedynie link do konkretnej strony, uzupełniony ewentualnie o kilka słów komentarza. Dzięki temu, że informacje przekazywane są na bieżąco, ten kanał komunikacji może być szczególnie użyteczny w procesach konsultacji społecznych, ponieważ umożliwia np. przekazywanie informacji o nowych wersjach dokumentów, opiniach, ekspertyzach czy stanowiskach, które trafiają bezpośrednio do zainteresowanych odbiorców⁶⁰.

Kanały RSS zapewniają swoim użytkownikom: UM **Poznań** (wiele różnych informacji z różnych wortalii tematycznych), UM **Radom** (informacje z aktualności i przeglądu prasy), UM **Zielona Góra** (linki do aktualności), UG **Polkowice**⁶¹ (linki do aktualności), UG **Kleszczów**⁶², UG **Czerwonak**⁶³, UM **Mielec** oraz UM **Krakowa** (4 możliwości do wyboru). Największą rolę spełniają te kanały, za pośrednictwem których użytkownicy są informowani o możliwie szerokim spektrum spraw, ważna jest wówczas również możliwość ograniczenia subskrypcji do wybranych przez użytkownika tematów.

⁵⁹ www.krynicaamorska.pl; ok. 1 tys. mieszkańców.

⁶⁰ Obecnie funkcję odbierania wiadomości za pomocą kanałów RSS ma coraz więcej telefonów komórkowych.

⁶¹ www.polkowice.pl; ok. 26 tys. mieszkańców.

⁶² www.kleszczow.pl; ok. 4 tys. mieszkańców

⁶³ www.czerwonak.pl; ok. 24 tys. mieszkańców

Kolejną innowacyjną technologią, wykorzystywaną przez samorzady w kontaktach z mieszkańcami w powiązaniu ze stroną internetową jest **usługa WAP**, która umożliwia korzystanie z sieci Internet za pomocą telefonii komórkowej. Protokół WAP definiuje dostęp do informacji (w tym treści internetowych i zaawansowanych usług telefonicznych) w czasie rzeczywistym, z cyfrowych telefonów bezprzewodowych i innych terminali bezprzewodowych. Standard WAP umożliwia spójne współdziałanie rozwiązań pochodzących od różnych producentów sprzętu, użytkowanych przez abonentów wszystkich sieci cyfrowych. Z informacji dostarczanych za pomocą protokołu WAP mogą korzystać abonenci wszystkich rodzajów sieci komórkowych, pagerowych oraz używający dowolnych terminali takich, jak palmtopy czy notebooki. Ten sposób komunikacji z mieszkańcami oprócz UM **Poznań** stosuje również UM **Zielona Góra** (zalogowani użytkownicy za pośrednictwem strony wap.zielona-gora.pl mogą mieć dostęp do siedmiu różnych działów, a w każdym z nich do szeregu różnych informacji).

Także **Konin** ma tak zwaną mobilną stronę miasta mobi.konin.eu, która pozwala użytkownikom na poznanie najważniejszych aktualności, pobrania adresów i kontaktów telefoniczno-internetowych do lokalnych i regionalnych urzędów. Użytkownicy mają też pełny wgląd w kalendarz imprez, bezpośrednią możliwość sprawdzenia rozkładu jazdy MZK i co najciekawsze szybkiego znalezienia restauracji, barów, kawiarni, pubów, klubów czy pizzerii.

Biuro Promocji i Informacji Urzędu Miejskiego w **Koszalinie** przygotowało system informacji o mieście w telefonie komórkowym. Właśnie przy pomocy tego urządzenia mieszkańcy i turyści będą mogli uzyskać wiele informacji o Koszalinie, np. o rozkładzie jazdy MZK, imprezach czy miejscach wartych odwiedzenia. Wystarczy jedynie, aby telefon komórkowy miał dostęp do Internetu, czyli miał uruchomiony system WAP lub inny udostępniający Internet. Pomysłodawcom usługi zależy na tym, by z jednej strony turyści mogli szybko znaleźć interesujące ich miejsca, czyli np. gdzie mogą coś zjeść lub gdzie przenocować, z drugiej zaś strony – by mieszkańcy miasta mogli w każdej chwili i w dowolnym miejscu sprawdzić, co nowego dzieje się w Koszalinie. Informacje „komórkowe” są skrótem strony www.koszalin.pl, pozbawionym dużej grafiki, animacji i dopasowanym do rozmiarów wyświetlacza telefonu. Znaleźć tam można m.in. aktualności, adresy punktów informacji turystycznej, gastronomii, bazy noclegowej. W najbliższej przyszłości w serwisie znajdą się dodatkowe informacje – o Dniach Koszalina czy Lecie w Koszalinie. Swoje portale mobilne uruchomiły największe portale w kraju (Onet, Wirtualna Polska, Gazeta.pl, Interia), powstają także mobilne wersje dużych portali branżowych, np. mobiinfo.pl skupiający miasta w Polsce. Właśnie pod tym adresem znaleźć będzie można informacje o Koszalinie. Wystarczy w odpowiednie „okienko” wpisać nazwę miasta i uzyskać w ten sposób połączenie.

W **Krośnie**⁶⁴ funkcjonuje **serwis SMS-owy** Urzędu Miasta. Wszyscy korzystający z tej usługi, otrzymują informacje o imprezach kulturalnych i sportowych promujących miasto.

⁶⁴ www.krosno.pl; ok. 48 tys. mieszkańców.

Wszystkie informacje otrzymywane drogą SMS-ową są bezpłatne. Obecnie trwają prace mające na celu rozwój serwisu o dodatkowe usługi. Ponadto w serwisie poświęconym informowaniu o nowościach w zakresie rozwoju sieci, istnieje możliwość zadania pytania na forum, uzyskania pomocy technicznej czy po prostu zgłoszenia uwagi lub pomysłu usprawniającego działanie systemu⁶⁵. Podobny serwis funkcjonuje w **Rzeszowie**⁶⁶, gdzie najpopularniejszym modułem okazał się SMS informujący o cenach paliw na różnych stacjach, który przyczynił się do istotnego spadku cen benzyny w mieście i okolicach. Poza informacjami o cenach paliw, całkowicie bezpłatne miejskie SMS-y informują mieszkańców o najważniejszych imprezach kulturalnych i sportowych, utrudnieniach w ruchu, nowych usługach miejskich, ważnych terminach urzędowych (np. wymiany dokumentów), funkcjonowaniu szerokopasmowej sieci miejskiej RESMAN i innych wydarzeniach związanych z miastem lub działalnością Urzędu Miasta⁶⁷.

Przewodniki multimedialne i wirtualne spacer

Uzupełnieniem materiałów i treści prezentujących inicjatywy, zamierzenia i plany władz lokalnych są **wirtualne spacer** po mieście czy gminie, które zdaniem autorów mogą być z powodzeniem wykorzystywane do przedstawiania podejmowanych działań. Przykładami samorządów zapewniających zainteresowanym ten sposób prezentacji są m.in.: UM **Radom**, UG **Polkowice**, m.st. **Warszawa**, UM **Bielsko-Biała**, UM **Torunia**, UM **Częstochowy**, UM **Krakowa**.

Link „Wirtualny spacer” umieszczony w widocznym miejscu w serwisie UM **Radomia** umożliwia poruszanie się po interaktywnych panoramach miasta. W marcu 2008 r. udostępniono 15 panoram, 10 ciekawych miejsc i 4 miejsca przedstawione w nocnej scenarii. Po kliknięciu na daną panoramę czy obiekt można „rozejrzeć się” dookoła, a nawet przybliżyć interesujące nas punkty. Przy każdej z panoram jest opis danego miejsca. Jest to idealne narzędzie służące zaprezentowaniu tego, co już udało się w mieście zrobić, ale również i przedsięwzięć podejmowanych na bieżąco. UM **Częstochowy** również proponuje ten sposób zwiedzania (link „Wirtualny spacer” umieszczony w widocznym miejscu strony głównej). Również strony UG **Polkowice** dają nam możliwość wirtualnego zwiedzenia gminy, jednak w przeciwieństwie do UM **Częstochowy**, posiadającego dużą liczbę zdjęć sferycznych, umożliwiających wirtualne zwiedzanie, Polkowice oferują obejrzenie jedynie kilku miejsc na rynku.

Na portalu **Warszawy** także można znaleźć szeroką gamę narzędzi skierowanych do turystów odwiedzających miasto, narzędzi będących także z powodzeniem wykorzysty-

⁶⁵ Więcej informacji: http://www.krosman.pl/miejski_system_smsowy/.

⁶⁶ www.erzeszow.pl; ok. 164 tys. mieszkańców

⁶⁷ Więcej informacji: <http://www.resman.pl/index.php/sms>.

wanych przy codziennej promocji miasta, jako miejsca gdzie warto nie tylko zwiedzać, ale także żyć, pracować i inwestować. Idealnym narzędziem służącym temu celowi są prezentowane na stronie tzw. „wirtualne spacerzy – perełki Warszawy”. To multimedialny przewodnik po Warszawie pokazujący jej wszystkie mocne strony, włącznie z tzw. zieloną Warszawą.

Informacje dla mediów

Uzupełnieniem prezentowanych wyżej sposobów przedstawiania dokumentów strategicznych, planów i programów są także **wypowiedzi** prezydentów miast, **informacje dla prasy** oraz **sprostowania** do pojawiających się publikacji prasowych. W serwisie UM **Zielonej Góry**, w zakładce „Prezydent Miasta” na stronie głównej zaprezentowano wypowiedzi prezydenta dotyczące, m.in. zarysu głównych kierunków rozwoju miasta na lata 2007-2010 oraz podsumowanie stu dni urzędowania nowego prezydenta, z informacją o podejmowanych i planowanych działaniach. Bardzo dobrą praktyką jest udostępnianie w serwisie UM **Zielonej Góry** materiałów z konferencji prasowych. W zakładce „Konferencje prasowe” można pobrać informacje prasowe, które w bardzo przystępny sposób prezentują dane zagadnienie, a przede wszystkim są źródłem informacji o przyszłych wydarzeniach i zadaniach. Do pobrania są także archiwalne materiały od roku 2004. Godną polecenia praktyką jest także dział „Sprostowania i odpowiedzi” w serwisie Internetowym UM **Zielonej Góry**. Pojawiają się tutaj komentarze do artykułów publikowanych w lokalnej prasie, co z punktu widzenia mieszkańców jest bardzo ważne, ponieważ przy uwzględnieniu argumentów drugiej strony – w tym przypadku – Urzędu Miasta, mogą wyrobić sobie własne zdanie na kwestie przedstawione w artykule. Podobną praktykę stosuje również UM **Koszalina**, który na stronie głównej w aktualnościach zamieszcza, m.in. linki:

- „Sprostowania, wyjaśnienia, polemiki” – godne polecenia;
- „Informacje prezydenta” – naprawdę istotne informacje, jednak z punktu widzenia użytkownika byłoby lepiej, gdyby odwrócono kolejność ich prezentowania – od najświeższych do najstarszych.

Również na stronie **Mielca**, w zakładce aktualności, można znaleźć dwa odnośniki: jeden to „Serwis prasowy” czyli informacje prasowe publikowane przez rzecznika prasowego na temat istotnych wydarzeń z życia gminy (możliwość pobrania w Wordzie). Drugi to „Ekspresowy przegląd prasy” uwzględniający artykuły pojawiające się w lokalnych i ogólnopolskich gazetach oraz na stronach internetowych. Jest także archiwum artykułów i możliwość ich wyszukiwania w kalendarzu (według dat publikacji). Na stronach publikowane są także wypowiedzi rzecznika miasta w związku z ważnymi dla miasta wydarzeniami.

W przypadku **Bielska-Białej** już na stronie głównej znajdują się wszystkie informacje „medialne”. Są to między innymi „Serwis telewizyjny z ratusza”, „Magazyn Samorządowy” (szerzej opisane powyżej) oraz „Komunikaty Rzecznika Prasowego”. W połączeniu z aktual-

nościami znajdującymi się na tej samej stronie, stanowią dobre zestawienie informacji przydatnych mieszkańcom.⁶⁸

Podobną metodykę zastosował także Urząd Miasta **Mielca**, gdzie obok aktualności na stronie głównej znajduje się także odnośnik do „ekspresowego przeglądu prasy” oraz do „serwisu prasowego”. Serwis prasowy składa się z informacji tworzonych i publikowanych przez rzecznika miasta (z możliwością przeczytania na stronie lub pobrania w formacie Word). Znajdują się tam informacje typowo społeczne jak np. akcja „czyste miasto”, ogłoszenie o zbiórce przeterminowanych leków czy prezentacja osiągnięć lokalnego gimnazjum. W ramach ekspresowego przeglądu prasy mamy do czynienia z dużą liczbą artykułów dotyczących gminy publikowanych w serwisach internetowych, na stronach telewizji oraz w gazetach lokalnych i ogólnopolskich. Artykuły posegregowane są według daty publikacji co ułatwia znalezienie najświeższych informacji. Możliwe jest wyszukanie artykułu według daty publikacji (miesiąca i konkretnego dnia). Dostępne jest także archiwum sięgające roku 2001. Również na stronie miasta **Krakowa** dostępne są artykuły na temat regionu z bieżącego dnia.

Dobrym rozwiązaniem dla większych miast jest przykład z **Warszawy**. Na stronach miasta funkcjonuje specjalny dział prasowy, w którym umieszczane są bieżące informacje dla mediów o tym, co ważnego dzieje się w poszczególnych dzielnicach.

Wspieranie dostępu do sieci

Obok oferowania opisanych wyżej konkretnych rozwiązań prezentowania informacji o zamierzeniach i podejmowanych inicjatywach i omawianych niżej narzędzi komunikacyjnych, bardzo ważne jest również zapewnienie lokalnej społeczności infrastruktury dostępnej oraz pomocy w nabywaniu i doskonaleniu umiejętności jej wykorzystania. Dotyczy to zarówno tworzenia publicznych punktów dostępu do Internetu (z ang. **PIAP**⁶⁹) – wyposażonych w komputery podłączone do globalnej sieci i zatrudniające kadrę świadczącą pomoc techniczną, jak i fizycznej dostępności samego Internetu. Doświadczenia zebrane w trakcie dotychczasowej realizacji projektu, w ramach którego przygotowywane jest niniejsze opracowanie pokazują, że w polskich gminach rośnie świadomość w zakresie wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Przejawia się to w coraz większej liczbie przedsięwzięć lokalnych, które za cel stawiają sobie pełne „usieciowienie” danej miejscowości, tj. dostarczenie Internetu (najczęściej poprzez budowę bezprzewodowej sieci) wszystkim zainteresowanym mieszkańcom.

Jednym z najbardziej zaawansowanych przykładów, jest uruchomiona przez UM **Rzeszowa** sieć RESMAN. W ramach projektu współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, konsekwentnie budowana jest infrastruktura bezprze-

⁶⁸ <http://www.um.bielsko.pl/bb/dzialy/um/tv.jsp>.

⁶⁹ Public Internet Access Point.

wodowych punktów dostępowych (z ang. *hot-spotów*). Obecnie (stan na kwiecień 2008 r.) działają 64 takie punkty w technologii W-LAN⁷⁰, a nadajniki umieszczone są na wszystkich budynkach Urzędu Miasta oraz szkołach, co oznacza pokrycie ok. 60% powierzchni miasta⁷¹. W dalszym etapie rozwoju usługi, planowane jest przejście na technologię WiMax⁷², która dzięki znacznie większemu zasięgowi pojedynczej stacji, umożliwi objęcie sygnałem dostępowym całego miasta. W ramach projektu został przygotowany również profesjonalny portal informujący o lokalizacji hot-spotów, oferujący bardzo rzeczową pomoc techniczną w zakresie podłączenia i korzystania z usługi, a także informujący o opisywanym wyżej systemie informacji SMS-owych i prezentujący aktualności w zakresie rozwoju technologii informatycznych. Oprócz niewątpliwych korzyści dla mieszkańców i odwiedzających (już obecnie zasięg sieci obejmuje m.in. rynek i większą część centrum miasta), z infrastruktury korzystają też władze samorządowe (m.in. do celów obsługi monitoringu i wewnętrznych połączeń telefonicznych między różnymi wydziałami Urzędu Miasta i innymi instytucjami miejskimi).

Bardzo dobre przykłady działań władz lokalnych w zakresie tworzenia i poszerzania **stref nieodpłatnego publicznego dostępu do Internetu**, jak i tworzenia tzw. **PIAP-ów**, pochodzą z **UM Poznania**, ale także **Gdańska, Radomia, Krosna, Zielonej Góry, Krakowa** i innych przedstawionych poniżej samorządów.

W marcu 2008 r. na terenie **Gdańska** było sześć obszarów bezpłatnego Internetu, czyli tzw. *hot-spotów*⁷³. Na stronie Internetowej zaznaczono je na fragmencie planu miasta. W informacjach na ten temat podano dokładne lokalizacje tych punktów lub całe ulice, zaznaczono też, że prezentowane zasięgi nie dotyczą wnętrza budynków oraz terenów przesłoniętych zabudową stałą oraz, że mogą ulegać zmianie w zależności od pory roku, warunków atmosferycznych czy liczby urządzeń i użytkowników WI-Fi w danym rejonie. Aby skorzystać z sieci WI-Fi należy wraz z komputerem wyposażonym w kartę bezprzewodową, obsługującą standard B znaleźć się w zasięgu sygnału. W upowszechnianych informacjach podano także identyfikatory sieci (SSID) oraz informacje techniczne na temat transferu przesyłu danych. Ze strony UM Gdańska można także zostać przekierowanym na inną stronę, gdzie można znaleźć listę dostępnych hot-spotów przedsiębiorstw prywatnych i innych instytucji w woj. pomorskim⁷⁴, co jest unikalnym rozwiązaniem, którego

⁷⁰ Z ang. Wireless Local Area Network – Bezprzewodowa Sieć Lokalna, zgodna ze standardem IEEE 802.11. Warto podkreślić, że rzeszowska sieć wykorzystuje obecnie wszystkie warianty tego standardu (oznaczone jako: a, b i g), co umożliwi najszerzą dostępność za pomocą różnych urządzeń odbiorczych.

⁷¹ Za: http://www.resman.pl/index.php/pl/o_projekcie/.

⁷² WiMAX (z ang. Worldwide Interoperability for Microwave Access) to technologia, która została oparta na standardach IEEE 802.16 i ETSI HiperMAN. Standardy te stworzono dla szerokopasmowego, radiowego dostępu na dużych obszarach. Definicja za: pl.wikipedia.org.

⁷³ Jest także informacja o Hot-spotach w obrębie Starego Miasta, które ponownie mają być czynne w sezonie turystycznym.

⁷⁴ <http://www.computerworld.pl/hotspot/15.html>.

nie odnotowaliśmy w innych analizowanych samorządach. UM **Gdańska** pragnąc ułatwić mieszkańcom kontaktowanie się z magistratem zapewnia tzw. „furtki internetowe”, czyli stanowiska wyposażone w komputery i podłączone do sieci Internet. W każdym tego typu punkcie znajduje się przydzielony – specjalnie do tego celu przeszkolony – urzędnik, udzielający informacji i wskazówek dotyczących korzystania z furtki internetowej i usług dostępnych drogą elektroniczną.

UM **Radomia** od grudnia 2007 r. oferuje poszerzony dostęp do bezpłatnego Internetu. Obejmuje on siedem obszarów, które można zobaczyć na mapce poglądowej. Na stronie znajdziemy także dokładne lokalizacje (informacja jednak jest raczej ukryta, bo dostępna w: „Miasto Radom” w zakładce „O mieście” link „komunikaty”, a w nim m.in. „Bezpłatny Internet w centrum miasta”).

Podobne sieci budują również inne miasta – np. w **Krośnie**,⁷⁵ w sieci nazwanej KROSMAN funkcjonują 3 bezpłatne⁷⁶ *hot-spoty*, a w planach oprócz rozbudowy sieci hot-spotów, jest również uruchomienie kilku punktów dostępowych (PIAP-ów) i infomatów (nowoczesnych kiosków multimedialnych z ekranem dotykowym, w których będzie można znaleźć wiele niezbędnych informacji).⁷⁷ Harmonogram dostępny na stronie projektu⁷⁸, przewiduje uruchomienie 21 *hot-spotów* do końca 2008 r.

Dla ułatwienia kontaktów mieszkańców **Zielonej Góry** z Urzędem Miasta za pośrednictwem Internetu, władze miasta od kilku lat prowadzą inwestycję współfinansowaną z funduszy UE, która ma zapewnić bezpłatny bezprzewodowy dostęp do Internetu. W marcu 2008 r. taki dostęp możliwy jest już m.in. w budynku Urzędu Miasta, w ratuszu, na starówce i w budynkach Uniwersytetu Zielonogórskiego. Bezprzewodowy dostęp do Internetu uruchomił także m.in. UM **Opola** (jedynie na opolskim Rynku), a także UM **Bolesławca**, który 25.10.2007 r. uruchomił obszar bezpłatnego dostępu do Internetu w technologii WiFi, którego zasięg obejmuje bolesławiecki Rynek i jego okolice.

Również **Kraków** umożliwia swoim mieszkańcom bezpłatne korzystanie z Internetu. Dzięki obecności sieci bezprzewodowej o nazwie: „123Internet”, mieszkańcy cieszą się bezpłatnym dostępem do Internetu we wszystkich kafejkach, kawiarniach czy pubach na Rynku Głównym oraz na ulicy Szerokiej na Kazimierzu.

⁷⁵ Projekt ten podobnie jak rzeszowski dofinansowany był z EFRR w ramach ZPORR.

⁷⁶ Po 1 lutym 2008 roku usługa bezpłatnego dostępu do Internetu w sieci KROSMAN jest dostępna w opcji ograniczonej do: protokołu http (port 80 – przeglądanie stron www) i przepustowości do klienta max 128 kbs (nie dostępne są inne usługi np. https, ftp, smtp, komunikatory, telefonia VoIP i inne). Wprowadzone zostały dodatkowo 3 pakiety płatne o większej przepustowości, bez ograniczeń poszczególnych usług). Dodatkowo, na prośbę użytkowników w pakiecie bezpłatnym przywrócono możliwość korzystania z popularnego komunikatora internetowego - gadu-gadu.

⁷⁷ Za informacją prasową UM Krosna: http://www.wrota.podkarpackie.pl/pl/wizytowka/aktual/070206_internet_krosno.

⁷⁸ http://www.krosman.pl/mapa_hotspotow_i_kioskow_informa/.

Za przykładami Rzeszowa i Krosna opisywanymi powyżej poszły także inne miasta, m.in. **Nisko**⁷⁹ (planowane jest uruchomienie 5 *hot-spotów* obejmujących prawie cały obszar miasta) oraz **Przemysł**⁸⁰ (bezpłatny Internet obejmuje zasięgiem rynek i centrum). Również Kolin oferuje mieszkańcom darmowy dostęp do Internetu w formie przewodowej (3 punkty) i w technologii radiowej (2 punkty). Trwa nadal rozbudowa sieci.

Jak wspomniano powyżej, inicjatywa oferowania mieszkańcom bezpłatnego dostępu do Internetu zyskuje w naszym kraju coraz większe poparcie i oprócz wyżej wymienionych gmin, przynajmniej 1 bezpłatny *hot-spot* posiadają m.in.: **Warszawa, Poznań, Cieszyn**⁸¹, **Swarzędz**⁸², **Głogów**⁸³, **Oleśnica**⁸⁴ czy **Murowana Goślina**⁸⁵. Dalszy rozwój tego rodzaju usług możliwy będzie m.in. przy wykorzystaniu środków krajowych i wspólnotowych w ramach perspektywy budżetowej 2007-2013.

5.1.2. Środki i mechanizmy zbierania opinii oraz komunikacji dwustronnej i e-rzecznictwa

W niniejszej części przedstawiamy środki i mechanizmy zbierania opinii oraz komunikacji dwustronnej. Z przeprowadzonych analiz stron internetowych wielu samorządów wynika, że przynajmniej część tych metod jest wykorzystywana łącznie, dlatego trudno te narzędzia przypisać do jednej bądź drugiej kategorii.

Ankietyzacje on-line (sondy, sondaże, ankiety)

Z analizy stron Internetowych wynika, że najpopularniejszym mechanizmem zbierania opinii przez samorzady są różnego rodzaju **ankiety** do wypełnienia *on-line* lub do pobrania ze strony i przesłania e-mailem na wskazaną skrzynkę. Takie rozwiązania stosują m.in. samorzady **Zielonej Góry, Gdańska, Czarnkowa i Częstochowy**. W serwisie **Zielonej Góry**, na stronie głównej, przyciskiem zwracającym uwagę internauty jest ankieta „badanie satysfakcji interesanta”, do wypełnienia *on-line*. W serwisie **Gdańska**, w wiadomościach na stronie głównej (a także w zakładce „Co i jak w Urzędzie” dostępnej ze strony głównej) zamieszczono ankietę do wypełnienia *on-line*, dotyczącą badania funkcjonowania procedur urzędowych zawartych w „Co i jak załatwić w Urzędzie”. UM **Czarnków** również zamieszcza na stronie ankiety do wypełnienia *on-line*: „Co myślisz o pracy urzędników?” (dosyć rozbudowana ankieta

⁷⁹ www.nisko.pl; ok. 16 tys. ludności.

⁸⁰ www.przemysl.pl; ok. 66 tys. mieszkańców.

⁸¹ www.um.cieszyn.pl; ok. 36 tys. mieszkańców.

⁸² www.swarzedz.pl; ok. 41 tys. mieszkańców.

⁸³ www.glogow.pl; ok. 71 tys. mieszkańców.

⁸⁴ www.olesnica.pl; ok. 37 tys. mieszkańców.

⁸⁵ www.murowana-goslina.pl; ok. 10 tys. mieszkańców.

zawierająca pytania o jakość obsługi w Urzędzie), „Co myślisz o funkcjonowaniu Urzędu Miasta?” oraz „Co myślisz o kartach usług?” Jest to proste narzędzie, które z powodzeniem może być wykorzystywane podczas konsultacji społecznych.

W przypadku miasta **Częstochowy**, na stronie głównej portalu miasta, znajduje się baner odsyłający do ankiety badającej poziom satysfakcji interesantów, dotyczący jakości ich obsługi w Urzędzie Miasta Częstochowy. Ankieta została opracowana przez Wydział Komunikacji Społecznej. Jest dosyć szczegółowa i miarodajna, składa się z 9 pytań, przy czym większość z nich jest podzielona na zagadnienia szczegółowe.

Za pośrednictwem strony internetowej samorządu przeprowadzają także elektroniczne **sondy**, m.in. UM **Koszalina** i **Opola**. W marcu 2008 r. na stronie UM Opola przeprowadzono sondę na temat bezpłatnego użyczenia nieruchomości miejskiej. Ponad 800 osób oddało głos w internetowej sondzie, a jej wyniki zaprezentowano na stronie głównej w aktualnościach. Na stronie głównej serwisu **Koszalina** w marcu 2008 r. również były przeprowadzane sondy, a przez cały czas jest dostępne archiwum z wynikami 19 innych sond.

Gmina **Czerwonak** zamieszcza na swych stronach ankiety *on-line*, które wypełniane anonimowo, mają pomóc ocenić jakość pracy urzędu. Zawarte w niej pytania dotyczą m.in.: oceny zadowolenia Klienta z usług Urzędu Gminy Czerwonak, konkretnie czego sprawa dotyczyła, gdzie została załatwiona: w Wydziale/Referacie oraz czy została załatwiona w terminie? Odpowiada się w formie zamkniętej: tak, nie, nie wiem lub stosując skalę ocen od 1 do 5 przy następujących pytaniach: proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi, proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika, czy uzyskał(a) Pani/Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy, proszę ocenić kulturę obsługi Klienta, Pani/Pana propozycje w zakresie sposobu doskonalenia usług świadczonych przez nasz Urząd.

Władze miasta **Gliwice** z powodzeniem zamieszczają także krótkie ankiety do zbadania szczególnie ważnych dla interesantów spraw, np. dotyczące dalszego remontu Stadionu Piasta, gdzie na pytanie: „Płytę stadionu GKS „Piast” oświetla obecnie 188 reflektorów. Reflektory zainstalowano na 4 masztach oświetleniowych wysokość 42,7 m, rozmieszczonych wokół boiska piłkarskiego. Całkowity koszt inwestycji wyniósł ok. 2,65 mln zł. Pieniądze pochodziły w całości z budżetu miasta. Czy nadal modernizować Stadion Piasta?” Odpowiedzi udzieliło 3303 użytkowników, z których prawie 57% opowiedziało się za dalszą modernizacją stadionu. Ponadto na stronie dostępne jest pełne archiwum dotychczas przeprowadzonych ankiet, z ich pełnymi wynikami.

Także na stronie internetowej **Ustki** prowadzone są krótkie sondaże mające na celu zebranie opinii co do bieżących spraw oraz atrakcyjności turystycznej miasta. Respondenci mają opcję wyboru jednej z 3 lub 4 podanych odpowiedzi. Dzięki temu samorząd ma możliwość poznania ogólnych preferencji mieszkańców i turystów odwiedzających miasto.

Godną polecenia praktyką, wymagającą jednak weryfikacji, jest przykład z **Opola**. UM Opola w aktualnościach na stronie głównej (niestety bardzo nisko, dlatego komunikat wi-

dać po zejściu prawie na sam dół strony) umieścić komunikat „KONSULTACJE: Czy w Opolu powinny powstać dzielnice?” zawierający, oprócz szczegółowych informacji dotyczących tej kwestii, m.in. informacje w jakim terminie oraz w jaki sposób przeprowadzone zostaną konsultacje w sprawie utworzenia dzielnic. Obok konsultacji przeprowadzanych w formie ankiety – wyłożonej w wyznaczonych miejscach, UM Opola prowadził także konsultacje internetowe poprzez interaktywny arkusz ankiety do wypełnienia *on-line*.

Kontakt z władzami

Bardzo dobrą praktyką stosowaną w komunikacji dwustronnej jest **możliwość zadania pytania władzom miasta i uzyskania na nie odpowiedzi**. Dobrym przykładem w tej kwestii jest **Koszalin**. Na stronie głównej, w widocznym miejscu umieszczono baner „Pytania do Prezydenta”, za pośrednictwem którego można zadać pytanie oraz zapoznać się z pytaniami zadanymi przez innych i poznać udzielone na nie odpowiedzi. Zadane pytania i udzielone odpowiedzi są posegregowane w 12 kategoriach tematycznych:

- bezpieczeństwo,
- edukacja,
- inne,
- inwestycje,
- komunikacja i drogi,
- kultura sport rekreacja,
- ochrona środowiska,
- porządek, estetyka,
- przyszłość miasta,
- rewitalizacja,
- turystyka,
- układ przestrzenny i architektura,
- zdrowie i pomoc społeczna.

Bardzo prostym i pomocnym rozwiązaniem w zbieraniu uwag i opinii od mieszkańców jest „**Skrzynka kontaktowa**”. Pozytywnym przykładem wykorzystywania tego narzędzia jest dobrze widoczna skrzynka kontaktowa na stronie głównej serwisu UM **Zielona Góra**. Przekazując informację należy podać temat, wpisać treść, nadawcę oraz adres e-mail, jeżeli nadawca oczekuje odpowiedzi. W **Gdańsku** umieszczono link „Napisz do nas”. Użytkownicy mogą za pośrednictwem zamieszczonego formularza przesłać uwagi, komentarze, skargi, propozycje itp. dotyczące funkcjonowania Urzędu Miejskiego, działalności władz miasta lub urzędowego serwisu. Ponadto na stronie **Gdańska** umieszczono link „Skargi na temat funkcjonowania Urzędu Miejskiego – miejsce złożenia” w zakładce „Co i jak w Urzędzie”, dostępnej ze strony głównej. Podano również dokładne adresy (oraz telefony), gdzie można złożyć takie skargi, jednocześnie podając link otwierający skrzynkę e-mail, na którą można przesłać wszelkie komentarze i uwagi.

Także w UMiG **Błonie**⁸⁶ istnieje zakładka „Zapytaj Burmistrza”. Odpowiedzi na zadane pytania prezentowane są na stronie internetowej w podziale na poszczególne grupy tematyczne:

- oświata i kultura,
- inwestycje i remonty,
- bezpieczeństwo (policja, straż, służba zdrowia),
- ochrona środowiska,
- przyszłość gminy,
- sport w gminie,
- praca urzędu,
- inne.

Innym sposobem zbierania opinii od społeczności lokalnych jest podawanie do publicznej wiadomości, za pośrednictwem strony internetowej (serwisu miejskiego bądź Biuletynu Informacji Publicznej) **adresu poczty elektronicznej radnych** oraz władz i pracowników urzędu. Pozytywnym przykładem w tej kwestii jest sposób prezentowania radnych przez UM **Radomia**. W części „Miasto Radom”, w zakładce „O mieście”, w linku „Rada Miejska” przedstawiono radnych z krótkimi notkami biograficznymi i e-mailami (niestety nie do wszystkich osób). Z kolei UM **Czarnkowa** zapewnia zainteresowanym kontakt z wszystkimi radnymi za pośrednictwem formularza kontaktowego z możliwością wyboru radnego, do którego się zwracamy (poprzez link „Władze samorządowe”: „Rada Miasta” ze strony głównej). Natomiast w serwisie UM **Opola** umieszczono link „Elektroniczne konsultacje” (dostępny poprzez Samorząd: Rada Miasta Opola). E-konsultacje służą do elektronicznego kontaktu z Radnymi. Można tu zaprezentować różnego rodzaju propozycje i pomysły. W informacji zachęcającej użytkowników do korzystania z tego narzędzia czytamy także: „Wszystko to, co Twoim zdaniem zasługuje na uwagę i może Nam wszystkim ułatwić życie, a nie zostało zauważone do tej pory, przekaz tą drogą Radnym Miasta. Oni postarają się zdobyte informacje wykorzystać w swojej pracy dla naszego wspólnego dobra. Za opinie i pomysły z góry dziękujemy! Jeśli masz pomysł lub propozycję na nowe rozwiązania w naszym mieście, napisz do nas. Jeśli chcesz zwrócić uwagę radnych na sprawy, twoim zdaniem pomijane lub nie załatwiane, napisz do nas. Jeśli chcesz wysłać e-maila do określonego radnego, kliknij tu!”⁸⁷. Niestety po tak wspaniałej zapowiedzi, e-maile można wysłać jedynie do kilku radnych. Jako bardzo dobrą praktykę można podać przykład UG **Polkowice** – na stronie głównej serwisu jest link „dane kontaktowe”, w którym można znaleźć przejrzystą książkę telefoniczno-e-mailową do pracowników Urzędu Miasta. Niezwykłym pod tym względem przykładem jest strona stworzona przez UM **Bielska-Białej**, gdzie łatwo dostępna jest zakładka z adresami mailowymi do

⁸⁶ www.blonie.pl; ok. 20 tys. mieszkańców.

⁸⁷ http://www.opole.pl/samorzad/index.php?option=com_content&task=view&id=89&Itemid=106.

wszystkich wydziałów urzędu a także do kierownictwa miasta. Ponadto w przejrzysty sposób zostały przedstawione sylwetki radnych, przy czym większość z nich ma opublikowany adres e-mail, ułatwiający kontakt mieszkańców z władzą. Z dokonanego przeglądu wynika, że nie jest to powszechne zjawisko.

Na portalu **Warszawy** dostępny jest **ratusz on-line**, gdzie znajdują się najważniejsze informacje i wiadomości z całego miasta. Istotnym narzędziem są tutaj dwie przeglądarki: podmiotowa – pozwalająca wyszukiwać informacje według organów i Biur Urzędu oraz przeglądarka przedmiotowa z menu tematycznym, pozwalająca na odnalezienie informacji zgodnie z tematyką danej sprawy. Na podstronie ratusz *on-line* można także znaleźć pełny wykaz danych teleadresowych do władz miasta, Biur Urzędu Miasta, Delegatur Biur, Dzielnic i Wydziałów Obsługi Mieszkańców. Jest to pełny zestaw danych: adres, numery telefonów, maile, strony internetowe oraz dni i godziny pracy danego urzędu czy biura. Na portalu promuje się też specjalną bezpłatną infolinię urzędu, gdzie można uzyskać informację teleadresową oraz dotyczącą funkcjonowania urzędu, w tym kompetencji i zadań realizowanych przez urząd. Na portalu przygotowano też profesjonalny wydział elektronicznej obsługi mieszkańców, gdzie oprócz niezbędnych informacji o procedurach, można pobrać wnioski i formularze. Miasto przygotowuje się do wdrożenia systemu z zastosowaniem podpisu elektronicznego.

Na stronie urzędu miasta **Gliwice** także są dostępne bogate informacje o Radzie Miasta. Poprzez wyszukiwarkę można znaleźć konkretnego radnego wybierając opcję – okręg (zaznaczone na mapce), nazwisko lub nawet poprzez nazwę ulicy. Ponadto na stronach znajdziemy też bezpośrednie kontakty do radnych – numer telefonu komórkowego, e-mail i adres prywatnej strony.

Fora, giełdy ogłoszeń, platformy dla mieszkańców i partnerów społecznych

Znaczenie medium jakim jest Internet, najlepiej oddaje cytat zamieszczony na wirtualnym forum miasta **Gliwice**: „Chyba żadna ze współczesnych, najnowszych technologii nie oddaje lepiej znaczenia słowa „interaktywność” niż Internet. To tu każdy odbiorca może w dowolnym momencie zaznaczyć swój udział, wpływając na wyniki ankiety, umieszczając ogłoszenia, bądź pośrednio przekazując swoją opinię o serwisie i pracy Urzędu Miejskiego pocztą elektroniczną.” I rzeczywiście, portal miasta **Gliwice** jest swoistego rodzaju forum wymiany szeroko rozumianej informacji. W specjalnie przygotowanej sekcji „**Wirtualne Forum**” znajdziemy:

- pytania do Urzędu Miasta,
- giełda nieruchomości – sprzedam, kupię mieszkanie, dom,
- tablica ogłoszeniowa,
- giełda pracy – dam pracę,
- giełda pracy – szukam pracy,

- poszukiwany-poszukiwana,
- tablica ogłoszeń – PODRĘCZNIKI.

W dziale „pytania do Urzędu Miasta” interesanci mogą z rozwijanej listy tematów wybrać rodzaj sprawy, jakiej dotyczy ich pytanie. Dzięki takiemu rozwiązaniu możliwe jest szybkie przekierowanie zapytania do odpowiedniego działu wewnątrz urzędu.

Wszelkiego rodzaju „**giełdy**” tworzone na stronach internetowych miast i gmin spełniają dwojake zadanie. Po pierwsze są doskonałym sposobem na przyciągnięcie większej rzeszy użytkowników zainteresowanych sprzedażą, kupnem lub wymianą towarów lub usług, a po drugie są swoistego rodzaju odmianą forum internetowego, na którym społeczności lokalne jednoczą się i wymieniają informacje o ważnych dla nich wydarzeniach, które dzieją się na terenie gminy. Takie sekcje cieszą się bardzo dużym zainteresowaniem użytkowników. Na stronie **Gliwic** w poszczególnych sekcjach „tablicy ogłoszeń” możemy znaleźć szereg ogłoszeń o pracę, ogłoszeń nieruchomości oraz wszystkich innych np. o świadczeniu różnorodnych usług, poszukiwaniu partnerów do zespołu muzycznego czy organizacji spotkań w mieście. Przejrzysty podział na poszczególne sekcje pozwala na szybkie odnalezienie interesującego nas ogłoszenia. Jest to idealne narzędzie wymiany informacji w lokalnych społecznościach.

Jak wynika z dokonanego przeglądu, są gminy, które bardzo chętnie korzystają z narzędzi typu **forum dyskusyjne** czy **zapytaj wójta/burmistrza**, są jednak i takie, które nie dopuszczają nawet myśli o udostępnieniu podobnych narzędzi w obawie o tematy, jakie mogą zostać na nich poruszone. Warto więc podkreślić, że ich obawy są bezzasadne i istnieją sposoby na zabezpieczenie się przed treściami naruszającymi zasady współżycia społecznego. Oprócz monitoringu treści, warto umieścić oficjalny komunikat, jak to zrobił np. Burmistrz **Czarnkowa**, pisząc na stronie startowej forum: „Uprzejmie informujemy, że publikowane w serwisie odpowiedzi są udzielane wyłącznie na pytania dotyczące kompetencji, obowiązków służbowych burmistrza i urzędu. Natomiast pytania i wypowiedzi obraźliwe, naruszające dobre imię osób i urzędu oraz łamiące dobre obyczaje nie będą publikowane. Na te pytania, odpowiedzi nie będą udzielane. Nie można pozwolić, by strona internetowa Miasta stała się miejscem naruszania nie tylko norm moralnych i zasad dobrego wychowania, ale przede wszystkim łamania prawa przez naruszanie czci, godności i dobrego imienia osób trzecich przez anonimowych respondentów. W żadnym wypadku strona internetowa nie może być wykorzystywana do uwiarygodniania plotek i pomówień.” Taki komunikat jest jasnym przesłaniem dla użytkowników, jakie treści nie będą tolerowane i zamieszczane. Jest to niejako forma układu społecznego, który obliguje użytkowników do właściwego zachowania, a z drugiej strony czyni zasadnym monitorowanie i kontrolowanie wszystkich wpisów internetowych.

Władze **Błonia** stworzyły specjalne forum, na którym użytkownicy mogą wyrażać swoje opinie na tematy szczególnie ważne dla miasta m.in. budowa autostrady, remonty dróg, sprawy dotyczące zagospodarowania przestrzennego oraz szeroko pojęte sprawy admini-

stracyjne. Na pytania zadane na forum przez użytkowników odpowiadają pracownicy urzędu. W kwietniu 2008 r. w ramach akcji usprawniania działania stron internetowych zadano pytanie: co powinno znaleźć się na stronie miasta? Mieszkańcy szeroko komentowali ten wątek i poddawali kolejne propozycje zmian m.in. potrzebę umieszczenia tzw. tablicy ogłoszeń dla lokalnych przedsiębiorców. Forum stało się także sposobem uzyskiwania informacji na temat tego, co dzieje się w mieście dla lokalnych i ogólnopolskich mediów. Obecnie (maj 2008 r.) na forum umieszczono **15661 postów**, a zarejestrowano **1521 użytkowników**. Liczby te świadczą o potrzebie i dużej popularności tego narzędzia. Także na stronie gminy **Czerwonak** stworzono mini-forum, gdzie można zgłosić swoje pytanie i uzyskać odpowiedź od pracownika urzędu. Podobnie na stronie Urzędu Gminy **Kosakowo**⁸⁸ istnieje opcja zabrania głosu na forum internetowym, gdzie można nie tylko zadać pytanie, ale także zgłosić swoje sugestie i propozycje zmian, bądź nowych inwestycji, które powinny zostać w gminie zrealizowane. Również na stronach internetowych **Mławy** istnieje opcja zadania pytania bezpośrednio pracownikom Urzędu Miasta. Na specjalnie przygotowanym formularzu należy zaznaczyć do kogo chcemy wysłać pytanie: do Burmistrza Miasta, Sekretariatu lub Administratora portalu. Pytania do Burmistrza publikowane są w oddzielnej zakładce razem z udzieloną odpowiedzią.

Narzędziem, które bezpośrednio jest wykorzystywane przez samorządy do prowadzenia konsultacji społecznych, są różnego rodzaju **platformy** oraz **zaproszenia do konsultacji**. Ciekawy przykład **Platformy Konsultacji Społecznych** pochodzi ze strony UM **Poznań**, szczegółowo przedstawionej w p 4.3. Jest to narzędzie polecane przez autorów innym samorządom, ponieważ za jego pośrednictwem, praktycznie bez przerwy, mogą być konsultowane różne sprawy i zagadnienia – zarówno bardzo ważne dla danej gminy, jak i mniej istotne, ale i wówczas pożądane jest pozyskanie opinii mieszkańców lub innych zainteresowanych tematem osób czy instytucji. Znacznie częściej gminy umieszczają na swoich stronach zaproszenia do udziału w konsultacji różnych zagadnień.

Na stronie głównej serwisu **Zielonej Góry** jest dobrze widoczny baner „Dyskusja Strategia Rozwoju Miasta” oraz „Dyskusja rozbudowa ścieżek rowerowych”. W związku z dużym zainteresowaniem pracami nad strategią rozwoju Zielonej Góry została utworzona specjalna skrzynka e-mailowa, na którą można przysłać propozycje, wnioski czy zastrzeżenia do tworzonego dokumentu. Przy podanym adresie zostały zaprezentowane informacje o przebiegu prac nad strategią oraz główne cele strategiczne. Podobne rozwiązanie zastosowano do zbierania opinii w sprawie rozbudowy ścieżek rowerowych w mieście.

UM **Radomia** za pośrednictwem serwisu miejskiego także zaprasza do udziału w konsultacjach – w zależności od potrzeb. Na przykład 28.03.2008 r. na stronie głównej jako pierw-

⁸⁸ www.kosakowo.pl; ok. 8 tys. mieszkańców.

szy komunikat umieszczono link „Strategia Rozwoju Miasta Radomia na lata 2008-2020”, stanowiący zaproszenie do przekazywania drogą e-mailową opinii przez kolejne 25 dni na specjalnie przygotowanym formularzu, który razem z proponowaną strategią umieszczono do pobrania przy niniejszej informacji. Warto wspomnieć w tym miejscu także o **Zespole Konsultacyjnym** w Radomiu, o którym informacje zamieszczono w zakładce „Organizacje pozarządowe”, dostępnej ze strony głównej. Obok informacji dotyczących powołania Zespołu Konsultacyjnego ds. Współpracy Samorządu z Organizacjami Pozarządowymi, zakresu działań i planowanych spotkań, wymieniono członków zespołu z dokładnymi danymi teleadresowymi i co istotne z adresami e-mailowymi do większości z nich.

Również UM **Częstochowy** za pomocą **banera** „Ankieta Gospodarka Wodna” umieszczonego w widocznym miejscu na stronie głównej informuje o przeprowadzanych właśnie konsultacjach społecznych, dotyczących gospodarki wodnej miasta. Konsultacje mają trwać pół roku (22 grudnia – 22 czerwca) a mieszkańcy mogą się wypowiedzieć na takie pytania, jak: „Jakie problemy są istotne właśnie dla Ciebie? Co możemy zrobić, aby żyło nam się lepiej?” lub zgłosić jakikolwiek problem dotyczący gospodarki wodnej dla obszarów dorzeczy w Polsce za pośrednictwem udostępnionego na stronie maila. Możliwość takiej wypowiedzi jest niezwykle istotna dla lokalnego środowiska ze względu na możliwość uczestniczenia w procesie podejmowania decyzji.

„Pogawędki”, czyli czat z władzami

Z dokonanego przeglądu stron Internetowych polskich gmin wynika, że stosunkowo niedużo samorządów stosuje to narzędzie. Tak zwane **czaty** z prezydentem przeprowadzane są m.in. za pośrednictwem strony **Koszalin** (jedna z odpowiedzi wskazywała, że są organizowane raz w miesiącu). Dostępne jest także archiwum czatów. To rozwiązanie stosuje także UM **Czarnkowa**, który na stronie głównej, w widocznym miejscu umieścił link oraz baner „Pytania do Burmistrza”. Mieszkańcy mają możliwość zadawania pytań, a odpowiedzi na nie są publikowane w tym samym miejscu. Dostępne jest także archiwum pytań i odpowiedzi, a także czat dla mieszkańców – do wykorzystania również przez władze.

Na stronie **Krakowa** również został stworzony czat w celu umożliwienia i ułatwienia kontaktu między mieszkańcami oraz między społecznością lokalną a urzędem. Na stronie znajduje się także archiwum najważniejszych spotkań z urzędnikami. Ostatnie tego typu spotkanie miało miejsce 24 kwietnia br. (z Dyrektorem Zarządu Dróg i Transportu w Krakowie) i sądząc po liczbie udzielających się osób, możliwość „poczatowania z urzędem” cieszy się w Krakowie dość dużą popularnością. Informacje o planowanych sesjach na czacie publikowane są na stronie głównej miasta.

Także na stronie miejskiej **Torunia** istnieje informacja skierowana do społeczności lokalnej o cyklu spotkań prezydenta z mieszkańcami. Przedstawiony jest rozpisany harmonogram spotkań wraz z godziną rozpoczęcia – w ciągu roku organizowanych jest 14 spotkań. Ponad-

to strona stwarza możliwość zadania pytania prezydentowi lub zasugerowania tematu, który powinien zostać poruszony podczas spotkania. W tym celu należy wypełnić krótki formularz dotyczący sprawy (nie jest wymagane podanie swoich danych).

5.1.3. Komunikacja z organizacjami pozarządowymi i przedsiębiorcami

W kontekście rzecznictwa interesów społecznych oraz dialogu władzy lokalnej z lokalną społecznością, istotnym zagadnieniem jest polityka kierownictwa gminy wobec sektora biznesowego i pozarządowego. Dlatego wykorzystywanie przez samorządy innowacyjnych narzędzi w kontaktach z organizacjami pozarządowymi oraz przedsiębiorcami postanowiliśmy omówić oddzielnie.

Współpraca z organizacjami pozarządowymi

Ze względu na łatwość dostępu do zasobów internetowych umieszczanych przez samorządy w swoich serwisach, dobrą praktyką jest zamieszczanie na stronie głównej zakładki skierowanej do organizacji pozarządowych. W ten sposób informacje dla tej grupy odbiorców zamieszczają m.in. UM **Radomia**, UM **Czarnkowa**, UM **Torunia**, UM St. **Warszawy**, UM **Opola** oraz UM **Częstochowy**.

Na portalu **Warszawy** znaleźć można bardzo rozbudowaną sekcję dla organizacji pozarządowych (NGO). Zawarte tam są najważniejsze informacje dotyczące współpracy miasta z partnerami, informacje na temat organizowanych konferencji, seminariów i innych wydarzeń organizowanych zarówno przez miasto, jak i przez partnerów, tj. otwarte konkursy, oferty na realizację zadań.

Niezwykle ciekawą formą propagowania współpracy miasta z organizacjami pozarządowymi jest **Forum Dialogu Społecznego**. W specjalnie przygotowanej zakładce możemy zapoznać się z ideą istnienia i działania Forum, poszczególnymi Komisjami (jest ich 23), które działają w ramach Forum oraz ich członkami. Klikając na linki każdej z Komisji użytkownik przekierowywany jest na podstronę Komisji, gdzie znajdują się: dane kontaktowe do Przewodniczącego Komisji i jej członków, informacja na temat następnego spotkania Komisji (data, miejsce, proponowany porządek obrad, wykaz członków Komisji) oraz archiwalne protokoły z posiedzeń. Cała podstrona jest bardzo przydatną formą pomocy dla organizacji pozarządowych oraz promocji ich działań. Jest tu specjalny dział: prawodawstwo, gdzie organizacje mogą uzyskać pomoc prawną w zakresie prawa ogólnego i lokalnego. Zamieszczono także specjalnie przygotowaną broszurę „3 W – Warto Wiedzieć Więcej”, gdzie można znaleźć wiele ciekawych informacji dotyczących zakładania i prowadzenia organizacji pozarządowych. Na opisywanej podstronie znajduje się interaktywna baza wolontariuszy oraz tzw. ogłoszenia wsparcia – oferty pomocy organizacji wspierających. Jest tu także specjalny dział

poświęcony możliwościom uzyskania dotacji ze środków unijnych oraz pełna lista dotacji przyznanych. Wsparciem promocyjnym są prezentacje poszczególnych wydarzeń i imprez organizowanych w Warszawie przez partnerów społecznych oraz wycinki prasowe – media o sektorze pozarządowym. Ponadto na podstronie znaleźć można bazy danych organizacji oraz mapy ich aktywności, programy współpracy, a także niezbędne druki, wnioski i formularze.

Na stronach **Warszawy** dostępny jest także bardzo przydatny i rozbudowany informator europejski, zawierający najważniejsze informacje na temat możliwości pozyskania środków unijnych, ogłoszeniach o poszukiwanych partnerach i koordynatorach projektów. Zamieszczono tu także przekrojową mapę programów pomocowych na lata 2007-2013. Niezwykle przydatnym z punktu widzenia partnerów społecznych jest przegląd konkursów i grantów projektowych, gdzie zamieszczono najważniejsze informacje o tym, gdzie, kiedy i jak można składać wnioski o dofinansowanie. W sekcji tej można także znaleźć informator dla studentów, w którym prezentowane są programy wymiany studenckiej w całej Unii Europejskiej.

Jednym z lepiej zorganizowanych serwisów przeznaczonych dla organizacji pozarządowych jest serwis **Radomia**. Link „Organizacje pozarządowe” jest dostępny bezpośrednio ze strony głównej Radomia. Zakładka zawiera m.in. następujące działy:

- „Aktualności” – informacje dotyczące m.in.: otwartych konkursów ofert na realizację zadań publicznych, konsultacji programu współpracy itp.;
- „Baza danych” – obok wykazu organizacji pozarządowych działających w Radomiu dział ten zawiera aktualizowaną Mapę Aktywności organizacji i innych podmiotów pozarządowych działających na terenie miasta, ponadto do pobrania druki wniosków, formularzy dotyczących deklaracji wpisu podmiotu do Mapy Aktywności oraz ankiety aktualizacji danych tele-adresowych, wzory ofert realizacji zadań publicznych, umów i sprawozdań z wykonania tych zadań, a także informacje prawne w zakresie działalności trzeciego sektora oraz odnośne akty prawa miejscowego, w tym programy współpracy Urzędu Miasta z organizacjami pozarządowymi; tutaj dostępne są także informacje dotyczące opracowań i publikacji o raportach i ankietach;
- „Działalność radomskiego sektora pozarządowego” – dział zawiera informację na temat działalności prowadzonej przez organizacje pozarządowe w Radomiu;
- „Dobre Praktyki” – informacje dotyczące konkursu Prezydenta Miasta Radomia – wydarzenia promującego działalność i osiągnięcia radomskiego sektora pozarządowego;
- „Zespół Konsultacyjny” – szerzej pisano o nim w punkcie dotyczącym środków zbierania opinii i komunikacji dwustronnej;
- „Opracowania i publikacje dotyczące NGO” – dział zawiera raporty o stanie współpracy Gminy Miasta Radomia z organizacjami pozarządowymi, ewaluacje realizowanych zadań publicznych oraz ankiety dotyczące monitoringu współpracy, m.in. sprawozdanie z konsultacji i tworzenia projektu Programu Współpracy Gminy Miasta Radomia z organizacjami pozarządowymi w roku 2008;

- „Ogłoszenia organizacji pozarządowych” – w tym dziale oprócz publikacji ogłoszeń istnieje możliwość dodania ogłoszenia bezpośrednio przez organizację;
- „Kontakty” – tutaj podano wszystkie wydziały merytoryczne Urzędu Miasta, odpowiedzialne za współpracę z organizacjami pozarządowymi wraz z danymi teleadresowymi i skrzynkami e-mailowymi.

Także na stronie głównej UM **Czarnkowa**, w zakładce „Organizacje pozarządowe” umieszczono informacje o powołaniu pełnomocnika ds. współpracy z organizacjami pozarządowymi w Urzędzie Miasta, a w Internecie oprócz namiarów na pełnomocnika (z możliwością wysłania e-maila), wykazu organizacji pozarządowych i programu współpracy, zamieszczono także poradnik jak założyć stowarzyszenie i jak stać się organizacją pożytku publicznego. Podobnie jak w przypadku powyżej wspomnianych gmin, do pozytywnych przykładów działań władz ukierunkowanych na poprawę dialogu ze społecznością lokalną, zaliczyć należy praktykę UM **Zielonej Góry**. Na stronie głównej serwisu miejskiego umieszczono zakładkę „organizacje pozarządowe”, w której znajduje się wiele wartościowych informacji, oprócz programu współpracy miasta Zielona Góra z organizacjami pozarządowymi, między innymi „Jak założyć stowarzyszenie?” oraz „Jak uzyskać status organizacji pożytku publicznego?”, a także do pobrania wzory m.in. statutu stowarzyszenia i statutu fundacji. Jest tam również wykaz stowarzyszeń z pełnymi adresami, także e-mailowymi.

UM **Gdańska** również stworzył **Serwis Organizacji Pozarządowych** (na samym dole strony głównej oraz w części „Nasze miasto”: „Organizacje pozarządowe”). W pięciu kategoriach (aktualności, druki do pobrania, linki, dotacje z budżetu miasta oraz organizacje pozarządowe na terenie Gdańska) przedstawiciele organizacji oraz osoby zainteresowane ich działalnością, a także działaniami władz miasta skierowanymi do organizacji pozarządowych znajdą wiele przydatnych informacji. W aktualnościach są do pobrania dokumenty będące podstawą współpracy władz miasta z NGO (m.in. uchwała dotycząca programu współpracy Miasta Gdańska z organizacjami pozarządowymi na rok 2008 i program współpracy Miasta Gdańska z organizacjami pozarządowymi na rok 2007), informacje o otwartych konkursach i wynikach zamkniętych konkursów, a także wiele innych informacji istotnych dla tej grupy odbiorców. Link oznaczony jako „nowość” – „Internetowe opinie i uwagi organizacji pozarządowych”, po kliknięciu otwiera nową wiadomość w programie poczty elektronicznej i umożliwia przesłanie korespondencji. W aktualnościach jest także umieszczona ankieta dla organizacji pozarządowych, w związku z przystąpieniem Miasta **Gdańska** do akcji Przejrzysta Polska i tworzeniem w jej ramach mapy aktywności organizacji pozarządowych. W komentarzu można przeczytać również, że stworzona mapa aktywności będzie podstawą do zapraszania organizacji pozarządowych do konsultacji oraz do informowania o działaniach Urzędu Miejskiego oraz Rady Miasta Gdańska. Ankieta jest praktycznie podstawą do stworzenia bazy organizacji pozarządowych. W aktualnościach można znaleźć także zaproszenia na spotkania w sprawie omawiania przyszłych działań, np. „Gdańskiego programu na rzecz

zatrudnienia i spójności społecznej”. Przy informacji o spotkaniu umieszczono wiele dodatkowych treści: wyjaśniono cel spotkania, do kogo kierowane jest zaproszenie (do wszystkich beneficjentów komponentu regionalnego POKL WP w latach 2008-2013: przedstawiciele świata nauki, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych, a także radnych Miasta **Gdańska** i pracowników odpowiednich komórek urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta oraz instytucji, które odgrywają kluczową rolę w rozwoju społecznym i gospodarczym Miasta). Jednocześnie przedstawiciele organizacji pozarządowych zachęcano do jak najszerszego udziału w tym spotkaniu, aby potem wspólnie realizować cele Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki i powiązanego z nim „Gdańskiego Programu Na Rzecz Zatrudnienia i Spójności Społecznej na lata 2008 – 2013”. Zamieszczono także szereg dokumentów, które pozwalały przygotować się do udziału w proponowanych spotkaniach. W zakładce „Organizacje pozarządowe” serwisu Gdańska są także informacje o Gdańskiej Radzie Działalności Pożytku Publicznego, jednak pomimo wielu informacji na temat jej zadań, kadencji rady, listy jej członków, a także regulaminu rady do pobrania – nie podano żadnych namiarów na członków rady.

Na stronie UM **Opola** w zakładce „Nasze Miasto”: „Organizacje pozarządowe” zamieszczono m.in. takie linki, jak:

- „Bezpłatne porady prawne dla organizacji pozarządowych”;
- „Zespół konsultacyjny” – zaproszenie na spotkanie w sprawie opracowanie kalendarza spotkań w celu opracowania projektu Programu współpracy miasta Opola z organizacjami pozarządowymi i innymi uprawnionymi podmiotami na rok 2009 oraz przedstawienie projektu Opolskiej Karty Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi po poprawkach wydziałów merytorycznych;
- „Program współpracy na rok 2008”;
- „Konkursy 2008”;
- „Fundacje i stowarzyszenia” – podmioty zarejestrowane w Opolu z adresami, również e-mailowymi.

Wysoki poziom stron poświęconych lokalnym organizacjom pozarządowym prezentuje serwis UM **Torunia**. Na stronie dostępne są różne zakresy i rodzaje informacji. Istotne jest to, że nie są one skierowane tylko do istniejących już instytucji, ale także do podmiotów pragnących rozpocząć tego typu działalność lub do „zwykłych” ludzi, którzy chcą się po prostu dowiedzieć czym tak naprawdę jest NGO. Na stronie przedstawiona jest strategia wsparcia finansowego oraz pozafinansowego, realizowana przez urząd we współpracy z regionalnymi organizacjami. Zamieszczone są ogłoszenia o aktualnych i przyszłych konkursach (wraz z pełną wymaganą dokumentacją), a także wyniki konkursów zakończonych. Zakładką przydatną z punktu widzenia partnera jest strona wskazująca najczęściej popełniane błędy przy składaniu i wypełnianiu dokumentacji oraz informacja o możliwości uzyskania pomocy urzędnika w sprawach związanych z udzielanymi dotacjami (opublikowane są nazwiska osób związanych z różną tematyką wraz z danymi teleadresowymi). Na stronie dostępne są

również istotne z punktu widzenia urzędu i organizacji, programy współpracy miasta z NGO, a także treść ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie. Niewątpliwie przydatnym elementem strony są także linki do pomocnych stron internetowych o podobnej tematyce.

Także UM **Częstochowy** stworzył na stronie głównej zakładkę skierowaną bezpośrednio do organizacji pozarządowych. Składa się ona z dwóch podstron: **Miejskie info dla NGO** oraz **Krajowy portal NGO**. Po wybraniu pierwszej podstrony, uruchamia się profesjonalnie skonstruowana strona z podziałem na takie kategorie, jak: prawo, dotacje, szkolenia i organizacje. Nie brakuje też oczywiście aktualności związanych z tematyką NGO. Na stronie można uzyskać między innymi informacje o konkursach, przyznanych dotacjach i obowiązujących wzorach druków.

Natomiast ze stron **internetowych UM Gliwice możemy dowiedzieć się, że w mieście działa około 400 organizacji pozarządowych. Wiele z nich jest zintegrowanych w Gliwickim Centrum Organizacji Pozarządowych. Ponadto w mieście działa także Rada Gliwickich Organizacji Pozarządowych**. Co najważniejsze – wszystkie dane teleadresowe organizacji można znaleźć na stronie UM Gliwice dzięki specjalnej wyszukiwarce alfabetycznej.

Z punktu widzenia środków informowania społeczeństwa o zamierzeniach i planach ważne jest informowanie organizacji pozarządowych o zasadach współpracy samorządu z tymi podmiotami, planach współpracy na przyszłość, a także stworzenie możliwości wymiany informacji oraz opinii.

Współpraca z przedsiębiorcami i organizacjami przedsiębiorców

Dobra współpraca z lokalnymi (i nie tylko) przedsiębiorcami to klucz do sukcesu inwestycyjnego każdej gminy. Z uwagi na ogólną dostępność informacji zawartych na stronach internetowych urzędów, także w tym przypadku ważne są wszelkie inicjatywy i narzędzia, które ułatwiają przedsiębiorcom funkcjonowanie i kooperacje na danym rynku. Dzięki takim narzędziom jak: ankiety potrzeb zawodowych czy szkoleń pracowniczych, pracodawcy mogą szybko określić swoje oczekiwania, a gmina może wyjść naprzeciw ich potrzebom, co pozwala na ograniczenie bezrobocia, poprzez szybkie przekwalifikowanie lokalnych kadr. We wspomniany sposób informacje dla tej grupy odbiorców zamieszczają m.in. UM **Bielska-Białej**, UM **Krakowa**, UMiG w **Toszku**⁸⁹.

Strony UM **Bielska-Białej** ułatwiają rozpoczęcie, a także prowadzenie lokalnego biznesu lub inwestycji poprzez stworzenie na stronach miejskich „**Lokalnego Okienka Przedsiębiorczości**”. Znajdują się tam wszystkie podstawowe informacje, które powinien znać każdy przedsiębiorca. Wszystkie odnośniki są podlinkowane do odpowiednich stron (np. na BIP),

⁸⁹ www.toszek.pl; ok. 10 tys. mieszkańców.

w związku z czym osoba zainteresowana nie musi krążyć po stronach miejskich żeby zdobyć wszystkie pożądane informacje, ponieważ w przypadku tego rozwiązania wszystkie one znajdują się w jednym miejscu. Na stronie dowiedzieć się można np. jakie są obowiązujące stawki opłat i podatków, jak założyć własną firmę, jak zdobyć dane lokalnych i ogólnopolskich instytucji wspierających rozwój, jakie są metody pozyskania funduszy unijnych dla MSP, a także wiele innych przydatnych informacji i adresów stron internetowych.

W ramach działalności lokalnego Okienka Przedsiębiorczości Urząd Miasta i Gminy w Toszku stworzył bazę **E-komunikacji biznesowej** w Toszku. Głównym celem przedsięwzięcia jest umożliwienie szybkiego przepływu informacji drogą e-mailową pomiędzy mikroprzedsiębiorcami, małymi oraz średnimi przedsiębiorcami a Lokalnym Okienkiem Przedsiębiorczości. Jako element współpracy władze wymieniają ponadto rozpoznanie potrzeb i oczekiwań wszystkich podmiotów w zakresie efektywnego funkcjonowania na rynku. Przedsiębiorcy zapisani w bazie mogą także otrzymywać niezbędne informacje na temat:

- możliwości rozwoju własnej firmy,
- środków pomocowych dostępnych z funduszy strukturalnych UE,
- instrumentów wsparcia dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw,
- bezpłatnych szkoleń,
- ciekawych spotkań i konferencji.

Lokalne Okienka Przedsiębiorczości służą także poznawaniu potrzeb lokalnych przedsiębiorców. Na tych portalach przedsiębiorcy mają możliwość przekazania urzędowi informacji na temat np. niezbędnych działań lokalnych, szkoleniowych czy podatkowych.

Innowacyjnym rozwiązaniem jest także zamieszczona w serwisie UM **Krakowa „Internetowa giełda pracy”**. Cieszy się ona dość dużym zainteresowaniem zarówno przedsiębiorców, jak i mieszkańców. Po poprawnym wpisaniu treści do internetowego formularza, ogłoszenie zapisywane jest w bazie ogłoszeń oczekujących na publikację. Publikacja ogłoszenia na serwerze następuje po zaakceptowaniu jego treści przez moderatora (do kilku godzin od wpisania). Dział podzielony jest na oferty zgłaszane przez pracodawców oraz ogłoszenia poszukujących pracy. Możliwe jest oglądanie wszystkich ogłoszeń lub wyszukiwanie interesujących nas ofert. Tego typu aplikacja jest świetnym rozwiązaniem pozwalającym na generowanie niezbędnego przepływu informacji między poszukującym i oferującym. Eliminuje to problem niedoinformowania na rynku pracy, a przede wszystkim motywuje użytkowników do wejścia na stronę samorządową.

5.1.4. Inne ciekawe rozwiązania

Innymi rozwiązaniami, które warto wprowadzać, ponieważ zdecydowanie ułatwiają korzystanie z miejskich i gminnych internetowych źródeł informacji oraz narzędzi komunikacji, a co za tym idzie poszerzają grono odbiorców, są proste wydawałoby się rozwiązania techniczne. Należą do nich:

- wersja dla osób niesłyszących (UM **Poznań**),
- mówiące strony (UM **Toruń**, UM **Kraków**, UM **Konin**),
- możliwość zmiany wielkości czcionek (UM **Zielona Góra**),
- niedublowanie treści – przekierowanie ze strony głównej serwisu do BIP.

5.2. Poznań – skuteczna polityka informatyzacji administracji miejskiej

(Anna Szcześniak)

Miasto **Poznań** jest przykładem, w jaki sposób można z pomocą nowoczesnych technologii oraz narzędzi informacyjnych budować społeczeństwo demokratyczne. Władze Poznania od kilku lat konsekwentnie realizują politykę informatyzacji administracji miejskiej, dzięki temu informatyka jest obecna praktycznie we wszystkich dziedzinach funkcjonowania organizmu miejskiego. Kluczowe znaczenie informatyki w życiu stolicy Wielkopolski znalazło wyraz w opracowaniu i zgłoszeniu w ramach ZPORR przez Urząd Miasta Poznania programu „e – Poznań – Realizacja programu budowy elektronicznej administracji miejskiej”. Równolegle, na zlecenie urzędu przygotowano „Strategię Informatyzacji Miasta Poznania”. Te dwa dokumenty uzupełnione o szczegółowe zapisy Planu Rozwoju Miasta na lata 2005-2010 wyznaczają kierunki i sposoby dochodzenia do budowy społeczeństwa informacyjnego w Poznaniu. Przedmiotem niniejszego studium przypadku jest strona internetowa Urzędu Miasta Poznań – www.poznan.pl. oraz innowacyjne sposoby komunikowania się ze społecznością lokalną⁹⁰.

Szybkie dotarcie do właściwych informacji zapewnia zainteresowanym **podział strony na kilka sekcji**. W pierwszej grupie znajdziemy takie sekcje jak: samorząd, biznes, kultura, społeczeństwo, miasto, komunikacja a w drugiej grupie: turystyka, EURO 2012, sport, firma, oświata, środowisko, fakty i liczby. W marcu 2008 r. witryna działała w wersji polskiej, angielskiej i niemieckiej, a także w języku migowym.

Polityka informowania o zamierzeniach

Jednym z warunków zaangażowania się mieszkańców miasta we współtworzenie jego rozwoju jest pełna, wiarygodna oraz zapewniona we właściwym czasie informacja o zamierzeniach, planach, przedsięwzięciach, ale także bieżących działaniach władz lokalnych. UM Poznania zdając sobie z tego sprawę dba o zakres, jakość i formę treści kierowanych do odbiorców.

⁹⁰ W związku z tematyką projektu analizę oficjalnej strony UM Poznania ograniczamy do najlepszych praktyk w zakresie informowania o zamierzeniach, mechanizmów zbierania opinii oraz komunikacji dwustronnej. Więcej informacji na temat oficjalnej strony internetowej Poznania można znaleźć w p. 5.1.

Politykę informowania o zamierzeniach UM Poznania realizuje poprzez zamieszczenie na oficjalnej stronie urzędu w zakładce „samorząd”/„**programy, strategie, plany**” szeregu dokumentów. Znalazło się tutaj 21 dokumentów, takich, jak:

1. Misja i Polityka Jakości Miasta Poznania;
2. Program Strategicznego Rozwoju Miasta;
3. Plan Rozwoju Poznania na lata 2005-2010;
4. Wieloletni Program Inwestycyjny – WPI;
5. Struktura organizacyjna miasta Poznania;
6. Statut Miasta Poznania;
7. Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Poznania;
8. Strategia Akademicka i Naukowa Miasta Poznania;
9. Miejska Strategia Polityki Społecznej;
10. Plan gospodarki odpadami dla Miasta Poznania;
11. Program Ochrony Środowiska dla Miasta Poznania na lata 2004-2007;
12. Miejski Program Rewitalizacji dla Miasta Poznania;
13. Program Budowy Dróg Lokalnych na Terenie Miasta Poznania na lata 2005-2015;
14. Strategia informatyzacji Miasta Poznania;
15. Plan Zdrowotny Miasta Poznania na lata 2003-2008;
16. Raport o stanie miasta;
17. Ocena ratingowa Poznania;
18. Majątek miasta;
19. Wykaz obiektów na terenie miasta Poznania wpisanych do rejestru zabytków nieruchomości;
20. Kontrole i audyty;
21. Rada Miasta Poznania.

Wśród powyższych dokumentów, 11 to **dokumenty stricte strategiczne** informujące o zamierzeniach Rady Miasta zarówno w dłuższej, jak i krótkiej perspektywie. Warto zwrócić uwagę, że w przypadku polityki jakości, obok zamierzeń – celów jakościowych – UM Poznań informuje także o stopniu ich realizacji. Przykładem tego działania jest opublikowanie stopnia realizacji celów w poszczególnych latach, w podziale na kwartały, gdzie opisane są wskaźniki dla poszczególnych jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta i pokazany jest stopień realizacji celów.

Obok powyższych dokumentów umożliwiających zapoznanie się z zamierzeniami władz miasta, można wymienić również dostępne w Internecie **planu zagospodarowania przestrzennego** z wysokiej jakości planami miejscowymi wraz z dokumentacją towarzyszącą taką, jak: odnośne uchwały, zebrane wnioski, wyłożenie, dyskusja publiczna. Można się z nimi zapoznać na stronie Miejskiej Pracowni Urbanistycznej pod adresem: www.mpu.pl, do której poprowadzony jest ze strony UM Poznania bezpośredni link. W Inter-

necie dostępny jest ponadto wykaz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego miasta Poznań uchwalonych od roku 1995. Na stronie Miejskiej Pracowni Urbanistycznej jest także forum dyskusyjne umożliwiające wyrażanie opinii w dwóch sekcjach: studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Poznania (tematy: zieleń w mieście, układ komunikacji miasta, nowe inwestycje) oraz plany zagospodarowania przestrzennego miasta Poznań (plany w opracowaniu).

W kategorii „Biznes” UM Poznań zamieszcza bardzo szerokie i **dokładne informacje na temat inwestycji** w mieście w trzech aspektach: inwestycje realizowane, planowane i projekty architektoniczne. Inwestycje planowane podzielono na: przemysł, handel, obiekty biurowe, transport, sport i rekreacja, edukacja, kultura, hotele, obiekty wielofunkcyjne. W każdej z tych kategorii po wybraniu konkretnej inwestycji można znaleźć takie informacje, jak: inwestor, lokalizacja, termin realizacji, koszt inwestycji oraz opis. W inwestycjach realizowanych przekrój inwestycji jest nieco inny, zależnie od aktualnych realizacji. W zakładce „projekty architektoniczne” oprócz opisu danego projektu są przedstawione wizualizacje w różnych ujęciach.

Analizując politykę informowania o zamierzeniach realizowaną przez UM Poznania nie można pominąć części serwisu poświęconej **EURO 2012**. W czterech podstawowych zakładkach (wyzwania, kluczowe projekty, miejski zespół organizacyjny, raporty z prac) przedstawiono wszystkie najważniejsze informacje związane z organizacją przez UM Poznań EURO 2012. Ponadto można znaleźć tutaj również informacje przemawiające za tym, że Poznań jest bardzo dobrym miejscem do współorganizowania mistrzostw Europy w piłce nożnej, a także kalendarium działań, pokazujących jak Polska i Ukraina walczyły o organizację tej imprezy, obejmujące okres od września 2003 r. aż do 18.04.2007 r. kiedy to Komitet Wykonawczy UEFA ogłosił swoją decyzję o wyborze gospodarza EURO 2012. Poza tym przedstawiane były także starania UM Poznania w sprawie zorganizowania części imprez w mieście, również we współpracy z partnerami z Wielkopolski.

Ponadto na stronie Urzędu Miasta **wzorcowo są przedstawione informacje dotyczące prac Rady Miasta**, są to: najbliższe sesje, ramowy harmonogram sesji na dany rok (obecnie na cały 2008), archiwum sesji, archiwum audio. Archiwum sesji zawiera bardzo szczegółowe dane dotyczące porządku obrad, przeprowadzonych głosowań, planowanych uchwał, podjętych uchwał, uzasadnień, opinii, uwag nieuwzględnionych w planowanych uchwałach wraz z ich autorami i uzasadnieniami nieuwzględnienia, załączniki itp. Wszystkie dokumenty i materiały można pobrać ze strony według uznania. W podobny sposób jest przedstawiany planowany porządek obrad najbliższej sesji. Ta praktyka pozwala wszystkim zainteresowanym na zapoznanie się z pracami Rady Miasta oraz umożliwia zaplanowanie udziału, przygotowanie opinii lub wyrażenie własnego zdania, jak również przekazanie głosu w dogodny sposób. Dodatkowo oddzielnie przedstawione są dyżury radnych, uchwały budżetowe od 2000 r. i zaawansowana wyszukiwarka uchwał, a także możliwość śledzenia obrad Rady

Miasta dzięki transmisji na żywo w wariancie audio (tylko dźwięk) albo audio-wideo (obraz i dźwięk). Warto podkreślić, że transmisja na żywo w Internecie odbywa się automatycznie – bez udziału dodatkowych osób do obsługi tego przedsięwzięcia. Jest to możliwe dzięki nowoczesnym technologiom i rozwiązaniom, jakie zastosowano podczas gruntownego remontu sali obrad Rady Miasta w 2005 r. Transmisję z obrad Rady Miasta zapewnia również lokalna telewizja kablowa.

UM Poznania poprzez oficjalną stronę informuje także o realizowanych projektach europejskich, co również pomaga mieszkańcom zapoznać się z działaniami władz miasta.

Poza tym Urząd Miasta publikuje **biuletyn miejski** (dwutygodnik) oraz wydaje **newsletter** docierający do grona zarejestrowanych użytkowników. W biuletynie są zamieszczane informacje na temat prac Rady Miasta, komisji Rady Miasta, prezydenta miasta Poznania i jego zastępców; wiadomości miejskie, kalendarium spotkań, wydarzeń, rozmów, informacje o konferencjach, sympozjach i seminariach, które się odbyły, a także rozmaitości, w których pojawiają się m.in. informacje dotyczące konsultacji społecznych oraz informacje o spotkaniach z inwestorami, które także należy uznać za bardzo istotne z punktu widzenia informowania o zamierzeniach władz miasta. Zainteresowani mogą pobrać numery archiwalne ze strony Urzędu Miasta. Dodatkowo zespół redakcyjny „Biuletynu Miejskiego” przygotowuje i redaguje materiały prasowe o tematyce miejskiej, które ukazują się raz w miesiącu na łamach „Gazety Poznańskiej”.

Newsletter zawiera takie działy, jak: wiadomości z magistratu, komunikaty Urzędu Miasta, zamówienia publiczne, sesje Rady Miasta (RM), posiedzenia komisji RM, wydarzenia w mieście, wydarzenia oświatowe, wiadomości wortalu MSP oraz oferty pracy w Urzędzie Miasta. Zarejestrowany użytkownik może wybrać preferowane działy oraz częstotliwość otrzymywania poszczególnych informacji (codziennie, co tydzień lub co miesiąc). W dowolnym momencie można zmienić wybrane ustawienia, bądź zrezygnować z otrzymywania newslettera.

Dobłą praktyką stosowaną przez UM Poznania jest **niedublowanie się informacji oraz treści**, a odsyłanie użytkownika strony do jedyne go źródła informacji, np. informacje dotyczące struktury organizacyjnej Urzędu Miasta czy dotyczące Rady Miasta są w BIP, a ze strony oficjalnej UM Poznania poprowadzone są linki do BIP. Dzięki temu przy aktualizacji danych nie ma potrzeby wymiany ich w kilku miejscach, a tylko w jednym.

UM Poznania zapewnia zainteresowanym użytkownikom także **usługę RSS**. Jest to nowy i wygodny sposób dystrybucji treści serwisu www.poznan.pl oraz BIP Urzędu Miasta. Oparte o język XML kanały informacyjne, przekazują (do specjalnego programu lub przeglądarki) nagłówki wiadomości natychmiast po ich pojawieniu się w serwisie. Informacje udostępniane są w dwóch najpopularniejszych standardach: RSS 2.0 oraz Atom 1.0. W ten sposób można być powiadamianym (w czasie rzeczywistym) o aktualizacjach m.in. w takich kategoriach, jak: „Magistrat”, „Firma”, „Oświata”, „Środowisko”, „Sport”, „Fakty i liczby”.

Dodatkowym kanałem przekazywania informacji m.in. zawartych w BIP jest serwis WAP@Poznań, czyli Poznań w telefonie komórkowym. Na stronie UM Poznania czytamy: „Od 1993 r.

Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe rozwija internetowy informator o Poznaniu. Informator ten znany jest od 1998 r. pod nazwą Multimedialnego Informatora Miejskiego (MIM) i powstaje we współpracy z Urzędem Miasta Poznania. MIM jest źródłem informacji o mieście dla mieszkańców, biznesmenów i turystów. Od niedawna serwis dostępny jest również dla użytkowników mobilnych, aby zaspokoić ich potrzebę i oczekiwania odnośnie elastycznego dostępu do usług dla wszystkich, zewsząd i o każdym czasie. Nowa forma dostępu do MIMa dla użytkowników mobilnych oparta została o technologię WAP. Zastosowanie tej technologii umożliwi posiadaczom telefonów komórkowych GSM z obsługą WAP dostęp do informatora z każdego miejsca i o każdym czasie. Informacje i usługi w wapowej wersji MIMa przygotowane zostały z dbałością o szybkość interaktywnego dostępu do najświeższych danych⁹¹.

Informacje dotyczące długofalowych czy planowanych działań władz miasta można znaleźć także w części „Samorząd”, w zakładce „**Współpraca miasta Poznania z organizacjami pozarządowymi**!”. Obok aktualności zamieszczono m.in. zasady współpracy miasta z organizacjami pozarządowymi, roczny program współpracy, informacje na temat Miejskiej Rady Pożytku Publicznego, otwartych konkursów ofert oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Zarówno ogólne zasady współpracy, jak i zasady uszczegółowione w Karcie Współpracy Miasta Poznania, a także publikowane w Internecie sprawozdania roczne podsumowujące współpracę miasta z organizacjami pozarządowymi, pozwalają zainteresowanym obywatelom oraz instytucjom zapoznać się z działaniami planowanymi albo też podjąć inicjatywy wynikające z przebiegu dotychczasowych działań.

Środki i mechanizmy zbierania opinii przez władze Poznania oraz sposoby komunikacji dwustronnej

Do najważniejszych środków i mechanizmów zbierania opinii przez władze Poznania oraz mechanizmów komunikacji dwustronnej, należą:

1. jawność podstawowych danych dotyczących władz miasta, podanie dokładnych namiarów teleadresowych oraz informacji gdzie i kiedy można dotrzeć do danej osoby,
2. jawność informacji o strukturze organizacyjnej Urzędu Miasta z zakresem zadań poszczególnych jednostek wraz ze wszystkimi danymi umożliwiającymi różnego typu kontakt z właściwymi osobami,

⁹¹ Dwujęzyczny serwis WAP składa się z dwóch zasadniczych części. Pierwsza część zawiera szereg informacji o Poznaniu. Są to między innymi informacje o programach teatralnych i kinowych, rozkłady jazdy środków komunikacji miejskiej, rozkład lotów lotniska Ławica, informacje dotyczące bazy noclegowej i gastronomii. Druga część zawiera przykładowe usługi oparte o inne źródła informacji niż MIM. Obecnie przygotowane są dwie takie usługi: WapMail - poczta elektroniczna dla użytkowników mobilnych oraz biorytmy. WapMail został zbudowany w oparciu o zasoby PCSSu (serwer komunikacyjny), a biorytmy są przykładem usługi interaktywnej rozrywki. W przyszłości PCSS planuje rozwijać tę część serwisu o kolejne usługi. Źródło: <http://www.poznan.pl/mim/public/main/wap.html>.

3. powołanie Biura Kształtowania Relacji Społecznych, a w nim stanowiska ds. komunikacji społecznej,
4. fora dyskusyjne i moderowanie dyskusji – Platforma Konsultacji Społecznych,
5. współpraca z organizacjami pozarządowymi (Miejska Rada Pożytku Publicznego i Miejska Rada Seniorów),
6. publiczne punkty dostępu do Internetu,
7. nieodpłatny Internet bezprzewodowy.

Podstawą zbierania opinii mieszkańców Poznania przez władze miasta jest **jawność danych** dotyczących władz miasta. W Internecie opublikowano obszerne informacje dotyczące Rady Miasta: skład rady według kadencji od 1990 r., adres biura Rady Miasta, kluby radnych według kadencji, również od 1990 r., w analogicznym układzie komisje Rady Miasta, posiedzenia komisji. W odniesieniu do przewodniczących i wiceprzewodniczących Rady Miasta przedstawionych także według kadencji, opublikowano m.in. takie informacje, jak namiary (telefony, również komórkowe, adres, e-mail), sprawowana funkcja, przynależność do klubu radnych i komisji, oświadczenia majątkowe. W przypadku wiceprzewodniczących i radnych oprócz wymienionych danych przedstawiono także życiorys i rozkład dyżurów. Przedstawienie krótkiej sylwetki lub biografii osób zasiadających we władzach pozwala przybliżyć je obywatelom oraz może wpłynąć na zwiększenie legitymizacji władz (np. ze względu na korelację wykształcenia i doświadczenia zawodowego z funkcjami w komisjach).

W Biuletynie Informacji Publicznej, do którego wchodzi się z oficjalnej strony Urzędu Miasta można łatwo znaleźć **pełne informacje dotyczące struktury organizacyjnej Urzędu Miasta**, kompetencji poszczególnych biur i wydziałów, a także informacje pozwalające skontaktować się (telefonicznie, e-mailowo lub bezpośrednio) z właściwą osobą.

W UM Poznania funkcjonuje **Biuro Kształtowania Relacji Społecznych**. Do kompetencji i zadań biura należy m.in. „podejmowanie działań z zakresu komunikacji społecznej (*public relations* – PR), nastawionych na programowanie i inicjowanie przedsięwzięć zmierzających do stworzenia prawidłowej struktury komunikacji ze społeczeństwem, jak również koordynowanie badań dotyczących opinii i potrzeb społeczności lokalnej”.⁹² W biurze funkcjonuje m.in. stanowisko ds. komunikacji społecznej. Przy informacjach o kompetencjach biura podano także dane do kontaktu, w tym adres e-mail.⁹³

⁹² http://bip.city.poznan.pl/bip/public/bip/organizacje.html?co=print&or_id=1040&or_typ=W.

⁹³ Do zadań osób zatrudnionych na tym stanowisku (mogą być maksymalnie cztery) należy m.in.: budowanie odpowiedniej komunikacji między Prezydentem Miasta, Urzędem Miasta a społeczeństwem, ułatwiającej reagowanie na zmiany opinii publicznej; gromadzenie i opracowywanie informacji niezbędnych do podejmowania decyzji w zakresie komunikowania się władz miasta z mieszkańcami; prowadzenie kampanii PR i promocyjnych wspierających działania podejmowane przez samorząd miasta; przygotowywanie kampanii społecznych i ich realizowanie; analizowanie wyników badań i sondaży przeprowadzanych na terenie miasta w celu ich wykorzystania dla budowania strategii komunikacyjnej z mieszkańcami; doradzanie Pre-

UM Poznania na swojej stronie internetowej stworzył **Platformę Konsultacji Społecznych**. Wybierając tę zakładkę można zapoznać się z projektami i opisami najważniejszych przedsięwzięć podejmowanych przez władze miasta oraz wypowiedzieć się na ich temat. Zagadnienia poddawane pod dyskusję pojawiają się w postaci moderowanych wątków. Oprócz forum internetowego udostępnianego użytkownikom, urząd może uruchomić czat z osobami odpowiedzialnymi za realizację przedsięwzięć konsultowanych w ramach Platformy. Niektóre dyskusje i debaty odbywające się w Sali Sesyjnej Urzędu Miasta Poznania mogą być również transmitowane *on-line*. Platforma jest administrowana przez moderatorów, czyli pracowników UM Poznania lub wskazane przez urząd osoby merytorycznie, związane z konsultowanym tematem. Platforma działa na podstawie regulaminu. Łatwo można dotrzeć do najświeższych wątków, czyli zagadnień aktualnie poddawanych pod dyskusję oraz konsultacji zakończonych. Zwykle ostatni post zawiera podsumowanie dyskusji na dany temat. Przykładowo jednym z takich wątków jest Polityka Parkingowa Miasta Poznania. Na forum przedstawiony jest cel danej polityki, główne obszary tematyczne w jakich dokonano analizy, zainteresowani mogą pobrać ze strony dokument w pełnej wersji, możliwa do pobrania jest również skrócona prezentacja Polityki Parkingowej Miasta Poznania. Poza tym zainteresowane osoby mogą skorzystać z wyszukiwarki oraz poradnika użytkownika zawierającego niezbędne informacje, pozwalające szybko i sprawnie nauczyć się podstaw korzystania z innowacyjnego narzędzia, jakim jest Platforma Konsultacji Społecznych. Zapewniona jest także pomoc dla niesłyszących. Na stronie głównej UM Poznania wśród tematów szczególnie polecanych jest także link „Podyskutuj z urzędnikami”, który po wybraniu przekierowuje użytkownika na stronę Platformy.

Istotnym mechanizmem dialogu władz Poznania z interesariuszami jest współpraca z organizacjami pozarządowymi, odbywająca się z wykorzystaniem innowacyjnych narzędzi rzecznictwa interesów społecznych. Na oficjalnej stronie Internetowej Urzędu Miasta w części „Samorząd”, w zakładce „Współpraca miasta Poznania z organizacjami pozarządowymi”, w aktualnościach pojawiają się komunikaty Prezydenta Miasta Poznania skierowane do przedstawicieli tej grupy z zaproszeniem do współpracy przy konstruowaniu rocznego programu współpracy na kolejny rok, poprzez przesyłanie na wskazany adres e-mail propozycji dotyczących zadań publicznych zleczanych przez Miasto Poznań do realizacji organizacjom pozarządowym w 2009 roku. Drogą elektroniczną można także przysyłać wnioski do konkursów grantowych oraz różnych projektów. Szczegółowe informacje o nich oraz wzory właściwych wniosków można pobrać bezpośrednio ze strony.

zydentowi Miasta, dyrektorom wydziałów i innym pracownikom Urzędu Miasta o sposobach informowania opinii publicznej przed i po podjęciu decyzji; koordynowanie współdziałania ze społecznością lokalną. Informacje na podst.: http://bip.city.poznan.pl/bip/public/bip/organizacje.html?co=print&or_id=1040&or_typ=W.

W zakładce „Współpraca miasta Poznania z organizacjami pozarządowymi” jest także część poświęcona **Miejskiej Radzie Pożytku Publicznego**⁹⁴ oraz informacje o powołanej w końcu 2007 r. **Miejskiej Radzie Seniorów**, do której wybory odbyły się na początku 2008 r.⁹⁵ Istnienie i funkcjonowanie powyższych rad jest kolejnym sposobem zbierania opinii od mieszkańców, o którym UM Poznania komunikuje za pośrednictwem serwisu miejskiego, jednak przy informacjach o członkach tych ciał zabrakło danych do kontaktu (także e-mailowego).

Bardzo dobrą praktyką UM Poznania jest stworzenie sieci **publicznych punktów dostępu do Internetu**. Władze miasta zapobiegają w ten sposób tzw. „wykluczeniu cyfrowemu”, czyli umożliwiają korzystanie z szans i udogodnień dostępnych dzięki nowym technologiom, a zwłaszcza Internetowi, osobom o słabym wykształceniu, niskich dochodach, bezrobotnym czy osobom starszym. W ten sposób popularyzowany jest Internet nie tylko jako wygodne i łatwo dostępne źródło informacji i wiedzy, ale również jako nowy sposób kontaktu z władzami samorządowymi i różnorodnymi usługami świadczonymi drogą elektroniczną. W marcu 2008 r. działało 35 Publicznych Punktów Dostępu do Internetu (ang. *PIAP: Public Internet Access Point*). Oferta PIAP polega na zapewnieniu możliwości nieodpłatnego korzystania z Internetu w asyście pracownika przygotowanego do obsługi osób nie potrafiących korzystać z zasobów sieci. Poza tym punkty mają pełnić funkcję edukacyjno – popularyzatorską, wspierającą działania aktywizujące mieszkańców miasta. W związku z tym oferta informacyjno – usługowa tych punktów oparta została o miejskie publikacje i usługi internetowe oraz wydawnictwa dostępne w tradycyjnej – papierowej formie⁹⁶. Publiczne punkty dostępu do Internetu oznaczone są specjalnym znakiem graficznym. Jest on powtórzony na pulpicie

⁹⁴ Miejska Rada Pożytku Publicznego II kadencji została powołana uchwałą Nr XI/87/V/2007 Rady Miasta Poznania z dnia 3 kwietnia 2007 roku. Rozpoczęła działalność jako forum opiniodawczo – doradcze oraz pomocnicze Prezydenta Miasta Poznania. W skład MRPP wchodzi: 5 przedstawicieli reprezentujących Komisje Rady Miasta Poznania, 5 przedstawicieli Prezydenta Miasta, 5 przedstawicieli organizacji pozarządowych, którzy wybrani zostali na spotkaniu Prezydenta Miasta Poznania z organizacjami pozarządowymi. Do zadań MRPP należy w szczególności wyrażanie opinii o projektach prawa miejscowego dotyczących działalności pożytku publicznego i wolontariatu oraz w sprawach stosowania ustawy na terenie Miasta Poznania. Ponadto MRPP ma możliwość zgłaszania uwag do Rocznych Programów Współpracy oraz promowania idei działalności pożytku publicznego.

⁹⁵ 25.10.2007 r. Rada Miasta Poznania przyjęła uchwałą Nr XXIV/228/V/2007 w sprawie powołania Miejskiej Rady Seniorów. Zgodnie z zapisami uchwały Rada Seniorów jest organem doradczym, opiniodawczym i inicjatywnym w strukturze władz miejskich, złożonym z seniorów mających wpływ na sprawy dotyczące społeczności, w tym starszego pokolenia. Do Rady Seniorów powoływane są osoby, które ukończyły 60 rok życia i zostały wybrane na spotkaniu z organizacjami pozarządowymi, klubami seniora, radami osiedli. Kolejne 3 osoby zostaną powołane przez Prezydenta Miasta Poznania spośród osób niezatrudnionych w urzędzie, natomiast 3 przedstawicieli Rady Miasta Poznania powoła Przewodniczący Rady Miasta. Więcej informacji: <http://www.poznan.pl/mim/public/publikacje/folders.html?id=281&instance=1017&lang=pl>.

⁹⁶ Projekt („e-Poznań - Realizacja programu budowy elektronicznej administracji miejskiej”) współfinansowany jest przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

komputerów stojących w PIAP-ach oraz na stronach tytułowych punktów, otwierających się jako strony powitalne po uruchomieniu przeglądarki internetowej. Na oficjalnej stronie UM Poznania w części poświęconej PIAP-om zadbano również o przygotowanie odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania dotyczące PIAP-ów, zamieszczono także listę 35 takich punktów z dokładnymi namiarami (adres, telefon, www, opis, informacja o liczbie komputerów), a także umieszczono je na planie miasta (jest również możliwość wyszukania konkretnego punktu po wpisaniu ulicy).

Kolejnym mechanizmem mającym wspomóc zbieranie opinii od mieszkańców jest realizowany przez Urząd Miasta projekt „**Bezprzewodowy Poznań**”. Jest to pilotażowy projekt budowy ogólnodostępnej, bezprzewodowej sieci dostępu do Internetu w dwóch etapach⁹⁷. Pierwszy etap obejmuje udostępnienie sieci na obszarze Starego Rynku, a drugi – rozszerzenie systemu na całą aglomerację poznańską. Uruchomienie bezprzewodowego dostępu do Internetu na Starym Rynku jest logiczną kontynuacją podejmowanych od kilku lat działań związanych z informatyzacją Urzędu Miasta Poznania oraz wdrażaniem i promowaniem szeroko pojętych e-usług dla mieszkańców Poznania i osób przyjezdnych, zrealizowanych w ramach programu „e-Poznań”⁹⁸. Dla ułatwienia korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu stworzono sekcję „Najczęściej zadawane pytania”.

Podsumowanie

Konsekwentnie realizowana przez władze Poznania polityka informatyzacji administracji miejskiej zaowocowała m.in. przyznaniem Urzędowi Miasta prestiżowego tytułu Lider Informatyki 2004 r. w kategorii „Administracja publiczna”. Informatyka jest obecna praktycznie we wszystkich dziedzinach funkcjonowania organizmu miejskiego. Umiejętne jej zastosowanie świadczy o stopniu zaawansowania cywilizacyjnego miasta. Władze Poznania już od dawna wiedzą, że nowoczesne technologie oraz innowacyjne narzędzia stanowią podstawę poprawnej komunikacji ze społeczeństwem, dlatego tak wiele działań jest skoncentrowanych na polityce informatyzacji. Po blisko 10 latach od stworzenia miejskiej strony internetowej, można stwierdzić, że coraz więcej osób zamiast osobiście, komunikuje się z urzędem za pośrednictwem Internetu, coraz więcej osób korzysta z zasobów udostępnianych w witrynie miejskiej i w większym stopniu interesuje się poczynaniami władzy lokalnej, a jest to jeden z podstawowych czynników motywujących pracowników urzędu do pracy nad poszerzeniem grona użytkowników zasobów dostępnych w witrynie www.poznan.pl.

⁹⁷ Projekt ten jest elementem szerszego programu „Szerokopasmowa Wielkopolska”, uznanego za projekt kluczowy Województwa Wielkopolskiego, którego realizacja jest zaplanowana na lata 2007-2013. Jego zasadniczym celem jest zbudowanie wojewódzkiej sieci administracji publicznej.

⁹⁸ <http://www.poznan.pl/mim/public/publikacje/pages.html?co=list&id=7515&ch=7516&instance=1017&lang=pl>.

5.3. Innowacyjne narzędzie rzecznictwa interesów społecznych w samorządzie – najlepsze praktyki zagraniczne (Konrad Szylar)

5.3.1. Środki informowania o zamierzeniach

Wśród środków komunikacji elektronicznej, promowanych w ramach niniejszego opracowania, sztandarowym rozwiązaniem w zakresie informowania jest portal internetowy, czy też strona internetowa danej organizacji. Jak pokazują jednak najlepsze przykłady europejskie (np. opisany w punkcie 5.4. przypadek **Issy-les-Moulineaux**) – korzystne efekty może przynieść jednoczesne wykorzystanie również innych kanałów komunikacji elektronicznej – w tym np. sieci kablowych czy też telefonii komórkowej. Pozwala to nie tylko zmaksymalizować krąg odbiorców, ale również zwrócić uwagę użytkowników Internetu na nowe, aktualne treści udostępniane na stronach internetowa, czy w końcu, stanowi dodatkową mobilizację do skorzystania z oferowanych informacji.

W psychologii i teorii marketingu często podkreśla się dużą wagę pierwszego wrażenia, które w zasadniczy sposób wpływa na późniejsze postrzeganie danego produktu, osoby czy też opisywanych w niniejszym opracowaniu źródeł informacji (szczególnie stron internetowych). Należy więc zacząć od zaprezentowania najlepszych przykładów konstrukcji i technicznego przygotowania serwisu internetowego jednostek samorządowych w sposób zwiększający ich przystępność i popularność. Jak wykazano poniżej, na przykładzie miasta Issy-les-Moulineaux, w konstrukcji portali samorządowych ważny jest porządek. W tym zakresie najkorzystniejszym układem wydaje się sprawdzony na świecie i powoli zdobywający popularność w naszym kraju (o czym świadczą prezentowane wyżej przykłady polskich gmin) podział całego serwisu na kategorie podmiotowe i/lub przedmiotowe. Przykładem takiego podejścia może być strona internetowa włoskiej **Modeny**⁹⁹, która ma bogate doświadczenia związane z obecnością w sieci. Pierwszy serwis informacyjny (nazwany „siecią obywatelską MoNet”¹⁰⁰) uruchomiony został w 1995 r. i już wtedy oferował zarówno treści informacyjne (dotyczące m.in. samej gminy i jej instytucji, lokalnych aktów prawnych, firm i organizacji zlokalizowanych w mieście oraz informacje turystyczne i kulturalne), jak również pewne narzędzia komunikacji mieszkańców z władzami miejskimi. Obecna wersja serwisu, przy zachowaniu „oszczędnej” pod względem graficznym formy¹⁰¹, oferuje wzorową wręcz przejrzystość prezentowanych informacji. Na głównej stronie, na środku znajdują się najważ-

⁹⁹ <http://www.comune.modena.it/>; ok. 180 tys. mieszkańców.

¹⁰⁰ Z wł. „Rete civica MoNet” (tłum. własne).

¹⁰¹ Rozwiązanie takie, choć może wydawać się nieco zacofane w dobie animowanych, multimedialnych witryn internetowych – samorządowych i komercyjnych, posiada niezaprzeczalną zaletę dużej dostępności – również dla użytkowników mniej wydajnych komputerów i wolniejszych łącz.

niejsze aktualności (m.in. kulturalne i sportowe), komunikaty urzędowe oraz nowe materiały w miejskiej bibliotece multimedialnej (np. krótkie audycje tematyczne do obejrzenia bezpośrednio w serwisie). Po obu stronach ekranu znajdziemy natomiast odnośniki zgrupowane w kilku kategoriach porządkujących witrynę i ułatwiających poruszanie się po niej. Są to¹⁰²:

1. najważniejsze linki (kalendarz imprez i wydarzeń, dostęp do części transakcyjnej, turystyka i kultura);
2. „Interesuje mnie...”¹⁰³ – zawiera odnośniki tematyczne (m.in. „mieszkanie”, „dokumenty”, „zwierzęta”, „studia”, „służba publiczna”, „kultura”, „religia”, „bezpieczeństwo”) prowadzące w zależności od sprawy – do procedury jej załatwienia lub innych przydatnych informacji, ale też np. do listy firm z poszczególnych branż, jeśli istnieje taka potrzeba;
3. „Jestem...”¹⁰⁴ – informacje przydatne dla poszczególnych interesariuszy podzielonych na kategorie: seniorzy, stowarzyszenia, konsumenci, niepełnosprawni, kobiety, rodzice, młodzież, przedsiębiorcy, sportowcy, obcokrajowcy – w ramach poszczególnych części zebrane są odnośniki do poszczególnych informacji tematycznych lub wręcz całych portali informacyjnych (np. poświęconego szkolnictwu i nauce);
4. „Najczęściej odwiedzane strony...”¹⁰⁵ – lista generowana automatycznie w zależności od popularności wśród czytelników;
5. „Idę do [urzędu – przypis autora] gminy”¹⁰⁶ – sekcja skupiająca informacje o aktualnym składzie władz miejskich, lokalne akty prawne i wszystkie inne informacje dotyczące funkcjonowania administracji lokalnej, demokracji partycypacyjnej oraz załatwiania spraw administracyjnych;
6. „Linia bezpośrednia i kanały kontaktowe”¹⁰⁷ – przedstawia różne sposoby kontaktu z ratuszem i innymi służbami miejskimi;
7. „Administracja publiczna”¹⁰⁸ – odnośniki do stron innych urzędów i instytucji;
8. „Miasto on-line”¹⁰⁹ – zawierająca odnośniki do placówek oświatowych, lokalnych mediów, partii i organizacji pozarządowych.

Strona umożliwia również subskrypcję czterech kanałów informacyjnych (RSS) informujących o aktualnościach w zakresie wiadomości, przypomnienia o terminach, kalendarza imprez oraz w ramach serwisu Infopoint Europa. W ramach tego ostatniego, realizowanego we współpracy z punktem informacyjnym Wspólnot Europejskich w Modenie prezentowa-

¹⁰² <http://www.comune.modena.it/>.

¹⁰³ Z wł. „*Mi interessa*” (tłum. własne).

¹⁰⁴ Z wł. „*lo sono*”.

¹⁰⁵ Z wł. „*I siti piu visitati*”.

¹⁰⁶ Z wł. „*Vado in Comune*”.

¹⁰⁷ Z wł. „*Filo diretto e canali di accesso*”.

¹⁰⁸ Z wł. „*Pubblica Amministrazione*”.

¹⁰⁹ Z wł. „*Città online*”.

ne są m.in. aktualności dotyczące polityk europejskich, ogłoszeń o ważnych wydarzeniach czy też dotyczące konkursów wniosków na projekty indywidualne (np. z zakresu kultury). Do dyspozycji użytkowników udostępniono również bibliotekę multimedialną z nagraniami wideo prezentującymi najważniejsze wydarzenia, sylwetki znanych mieszkańców czy bieżące zagadnienia będące przedmiotem prac urzędników (np. rewitalizacja poszczególnych obszarów). Umożliwia to zwiększenie popularności strony internetowej oraz szerszą popularyzację zamierzeń, które są przedmiotem konsultacji społecznych. Bezpośrednio z głównej witryny dostępna jest też wyszukiwarka lokalnych aktów prawnych i decyzji administracyjnych – z możliwością znalezienia interesującego nas aktu, poprzez zdefiniowanie różnych kryteriów (m.in. rok, numer, dziedzina, organ od którego pochodzi dane rozstrzygnięcie, fragment tytułu). W ramach serwisu funkcjonuje również portal dla organizacji pozarządowych „Volontariamo”¹¹⁰ skupiający najważniejsze informacje dla NGO działających na terenie miasta. Zawiera on m.in. bazę danych wszystkich organizacji zarejestrowanych na terenie miasta i okolicznych miejscowości. Ponadto znaleźć tam można również praktyczne wskazówki dla organizacji, informacje o organizowanych przez nie kursach i szkoleniach dla różnych grup społecznych, jak również informacje o konkursach ofert dla NGO (podzielonych na 4 poziomy: lokalny, regionalny, krajowy i europejski). Poza tym, funkcjonuje jeszcze *newsletter* informacyjny dla przedstawicieli organizacji pozarządowych, dostępne są aktualności i kalendarz imprez. Rozbudowany serwis informacyjny (w tym *newsletter*) zostanie opisany niżej.

Innym, jeszcze lepszym przykładem przejrzystej i funkcjonalnej organizacji gminnego serwisu jest strona internetowa innego włoskiego miasta – **Florencji**¹¹¹. Po wpisaniu adresu strony odwiedzającym ukazuje się tylko historyczny rysunek miasta, jego herb i wybór jednej spośród trzech wersji serwisu: „administracja”, „miasto”, „usługi”. W odróżnieniu od rozwiązań prezentowanych wyżej wybór wersji determinuje, w opisywanym przypadku, wygląd całego serwisu, w którym znajdują się tylko informacje i linki z wybranej kategorii oraz dwa odnośniki przenoszące do pozostałych sekcji głównych. Na pochwałę zasługuje także organizacja i przejrzystość poszczególnych „portali tematycznych”, które ze względu na zastosowane rozwiązania wymagają odrębnego omówienia. Cechą wspólną każdego z nich jest jednak ten sam układ treści, który dodatkowo ułatwia orientację i zwiększa wartość informacyjną strony. Składają się na niego: pasek górny, wskazujący wersję serwisu, w której znajduje się czytelnik, „pasek lewy”, z oknem wyszukiwania oraz podkategoriami informacji w ramach danej dziedziny oraz „pasek prawy”, gdzie stale znajduje się bieżąca data, prognoza pogody, dane kontaktowe urzędu i punktu obsługi interesanta, a także wybrane, najczęściej używane odnośniki.

Serwis poświęcony administracji samorządowej zawiera następujące kategorie tematyczne:

¹¹⁰ <http://www.volontariamo.com/>.

¹¹¹ <http://www.comune.fi.it/>; ok. 364 tys. mieszkańców.

1. gmina (z odnośnikami do aktualnego składu władz, wykazu dzielnic, struktury urzędu i służb miejskich, spółek z udziałem kapitału komunalnego oraz interaktywnej książki telefonicznej);
2. akty i dokumenty (przegląd prawa i decyzji lokalnych, ogłoszenia o zamówieniach publicznych, konkursy oraz dokumenty finansowe, w tym budżet gminy);
3. plany i projekty (dokumenty strategiczne, akty zagospodarowania przestrzennego i programy sektorowe);
4. prawa i ochrona obywateli (informacje o miejskim rzeczniku praw obywatelskich i rzeczniku ds. aresztowanych, a także informacje o ochronie prywatności i komunikaty w zakresie planowania przestrzennego);
5. bezpieczeństwo i nagłe przypadki (informacje o funkcjonowaniu policji miejskiej, obrony cywilnej oraz programu „Bezpieczne miasto”);
6. informacje i komunikaty (informacje prasowe, przegląd prasy, kontakt z urzędem i linie informacyjne – m.in. o ruchu drogowym, statystyka, wyniki wyborów i referendów);
7. uczestnictwo (link do serwisu poświęconego demokracji partycypacyjnej „Florencja Razem”¹¹² – informującego o spotkaniach konsultacyjnych, zawierającego dokumentację i informacje zwrotne spotkań z mieszkańcami).

Oprócz wymienionych kategorii, na głównej stronie portalu „administracja” zgrupowane zostały, również skategoryzowane, najważniejsze ogłoszenia i informacje urzędowe (m.in. najważniejsze decyzje i regulacje lokalne, przypomnienia o terminach składania różnych podań i wniosków, obwieszczenia o zamówieniach publicznych). W opisywanej sekcji na uwagę zasługuje, oprócz czytelnego układu, także bogata zawartość merytoryczna stron poświęconych administracji. Dotyczy to zarówno informacji o składzie personalnym (opublikowane są zdjęcia, krótkie notki biograficzne, zakresy obowiązków oraz bezpośrednie adresy e-mail i telefony osób zasiadających we władzach gminy), jak również publikowanych dokumentów. Przykładowo – uchwały i rozstrzygnięcia administracyjne dostępne są za pośrednictwem zaawansowanej wyszukiwarki, a sama treść rozstrzygnięcia opatrzona jest odpowiednią metryką obrazującą opinie poszczególnych jednostek organizacyjnych oraz przebieg głosowania (przy rozstrzygnięciach organów kolektywnych). Tego rodzaju szczegółowe informacje o organach, ich funkcjonowaniu i decyzjach przyczyniają się do zwiększenia przejrzystości administracji lokalnej oraz umożliwiają interesariuszom aktywne korzystanie z ich praw i uczestnictwo w procesach decyzyjnych.

Kolejny składnik portalu tworzy sekcja „miasto”, poświęcona przede wszystkim informacjom praktycznym. Skierowana jest przy tym zarówno do interesantów wewnętrznych (lokalnych firm i mieszkańców), jak również zewnętrznych (odwiedzających Florencję turystów

¹¹² Z wł. „Firenze Insieme” (tłum. własne).

i potencjalnych inwestorów). Informacje w tym subportalu są również uporządkowane w ramach 5 kategorii:

1. życie w mieście (pozwala znaleźć lokalizację m.in. urzędów, aptek, parków i ogrodów, zawiera informacje o stowarzyszeniach działających w mieście, zawiera też odnośnik do zaawansowanego systemu informacji o utrudnieniach w ruchu – na interaktywnej mapie zaznaczone są wszystkie planowane, trwające lub zakończone prace, a kliknięcie pozwala przeczytać szczegółowe dane o zakresie robót, przewidywanym terminie zakończenia oraz występujących problemach; ponadto zawiera informacje o stanie środowiska i zachęcające do dbania o otoczenie oraz link do portalu dla młodzieży);
2. sztuka, kultura i spektakle (repertuar kin, teatrów, koncerty, widowiska, imprezy sportowe itp.);
3. turystyka (infrastruktura hotelowa, atrakcje, ścieżki turystyczne, galeria, transport publiczny);
4. bezpieczeństwo i nagłe przypadki (sekcja powtórzona ze względu na swoją wagę);
5. rozwój gospodarczy (spis instytucji samorządu gospodarczego, prezentacja tradycyjnych firm florenckich, informacje o zamówieniach publicznych, konkursach i instrumentach wsparcia przedsiębiorczości).

Podobnie jak w przypadku portalu o administracji, również w opisywanej części na stronie głównej zebrane zostały najważniejsze informacje praktyczne (m.in. transport publiczny, plan miasta, informacje o najważniejszych wydarzeniach). Należy podkreślić bardzo dużą użyteczność informacji prezentowanych w dziale „miasto”, co w pełni odpowiada jego charakterowi. Większość informacji dostępnych jest w formie mniejszych zintegrowanych portali – jak np. „poruszanie się po mieście”, który zawiera wirtualną mapę z możliwością wyświetlenia różnych środków transportu, informacje o aktualnie prowadzonych i planowanych pracach w zakresie infrastruktury komunikacyjnej. Warto podkreślić też inicjatywę miasta podjętą dla działających tam organizacji społecznych. Władze oferują im bowiem nie tylko umieszczenie na oficjalnej stronie listy NGO oraz ich adresów internetowych, a także wszystkie zainteresowane podmioty z tego sektora mogą otrzymać na miejskim serwerze miejsce na umieszczenie i utrzymywanie własnej witryny internetowej.

Trzecim głównym „filarem” miejskiego portalu **Florencji** jest witryna „usługi”, będąca narzędziem informacyjnym we wszystkich sprawach leżących w kompetencji władz miasta, zawiera również rozbudowaną część transakcyjną, umożliwiającą uregulowanie wielu formalności w trybie *on-line*. Informacje dostępne są w dwóch układach (do wyboru). Można je przeglądać w podziale na kategorie tematyczne (np. środowisko, zdrowie, edukacja, kultura, obywatelstwo, transport, podatki i opłaty) lub w układzie „sytuacyjnym” – tu nazwanym „wydarzenia z życia”¹¹³. To ostatnie podejście podobne jest do układów podmiotowych we

¹¹³ Z wł. „*Eventi della vita*” (tłum. własne).

wspomnianych wcześniej rozwiązaniach i wydaje się przyjaźniejsze dla zwykłego mieszkańca, który łatwiej może zlokalizować (przykładowo) zasiłki dla rodzin korzystając kolejno z opcji: „mieć rodzinę”, a następnie „pomoc dla rodzin”, niż poprzez opcje „polityki społeczne” i „wsparcie macierzyństwa i rodzin”. Oczywiście wybór drogi poszukiwania zależy w znacznej mierze od indywidualnych preferencji odbiorców strony, więc oferowanie im alternatywnych rozwiązań w tym zakresie podnosi jej ogólną użyteczność. Równie ważna jest szczerogółowość informacji otrzymywanych przez czytelnika po znalezieniu interesującego go rozwiązania. Także w tym zakresie florencki portal spełnia pokładane w nim oczekiwania, prezentując dokładnie procedury, ewentualne wymagania formalne i koszty, osobę lub komórkę odpowiedzialną za wydanie decyzji w danej sprawie (z pełnymi danymi teleadresowymi), a także umożliwia pobranie odpowiednich formularzy. W sytuacji, gdy możliwe jest załatwienie sprawy drogą elektroniczną – zamieszczany jest odnośnik do odpowiedniej strony i praktyczne wskazówki.

Pod względem przejrzystości i funkcjonalności serwisu internetowego, wyróżnia się również szkockie miasto **Glasgow**¹¹⁴. Charakterystyczne dla brytyjskiej administracji lokalnej¹¹⁵ jest umieszczanie już na stronie głównej informacji o aktualnych, ważnych projektach, szeroko konsultowanych z lokalną społecznością. W marcu 2008 r. prezentowane były: nowa Strategia Rozwoju Miasta, plan budowy „farmy wiatrowej”, informacje o przygotowaniach do organizowanych w Glasgow w 2014 r. Igrzyskach Wspólnoty Narodów¹¹⁶ oraz program ochrony środowiska „Czyste Glasgow”¹¹⁷. Ponadto, na witrynie otwierającej umieszczono również deklarację wizji miasta, aktualności (w tym oferty pracy w urzędzie) oraz polecane linki. W tej ostatniej kategorii znalazły się m.in. odnośniki do listy radnych bieżącej kadencji oraz do bogatego serwisu dotyczącego prac rady. Udostępnione w nim zostały m.in. terminy oraz szczegóły sesji rady i wszystkich komisji z miesięcznym wyprzedzeniem, jak również sprawozdania (*minutes*) z minionych posiedzeń.

Glasgow posiada czytelną, promowaną w niniejszym opracowaniu strukturę serwisu, z podziałem na 4 sekcje podmiotowe (mieszkańcy, biznes, odwiedzający, młodzież) oraz 3 tematyczne („o mieście”, „Twoja rada” i „usługi on-line”). Również wewnętrzna organizacja

¹¹⁴ <http://www.glasgow.gov.uk/>; ok. 1,7 mln mieszkańców.

¹¹⁵ Poziom zaawansowania Brytyjczyków pod względem konsultacji społecznych obrazuje m.in. publikacja „Samorządowa demokracja partycypacyjna. Najlepsze praktyki konsultacji prawa samorządowego z partnerami społecznymi. Wartości i zasady rzetelnych konsultacji” (praca zbiorowa pod red. M. Bąka), Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym, Warszawa 2007. Publikacja dostępna jest pod adresem: http://www.iped.pl/publikacje/najlepsze_praktyki_konsultacji_prawa_samorzadowego_25_09_2007.rar.

¹¹⁶ Z ang. „*The Commonwealth Games*” – jest to impreza sportowa organizowana co 4 lata, w formule podobnej do igrzysk olimpijskich, w której uczestniczą państwa członkowskie Wspólnoty Narodów (z ang. „*Commonwealth of Nations*”, dawnej Wspólnoty Brytyjskiej – *British Commonwealth*).

¹¹⁷ Z ang. „*Clean Glasgow*”.

poszczególnych działów jest logiczna i dopracowana pod względem graficznym, a prezentowane informacje – adekwatne i użyteczne. Na szczególną uwagę zasługuje sekcja przeznaczona dla przedsiębiorców¹¹⁸, która oferuje praktycznie kompletny zestaw informacji zarówno dla firm już działających w **Glasgow**, jak i dla potencjalnych inwestorów zainteresowanych ulokowaniem tam swojej działalności. Zamierzenia rozwojowe miasta przedstawia umieszczony w tej właśnie sekcji projekt wspomnianej strategii rozwoju, któremu towarzyszą szczegółowe wyjaśnienia, ewaluacje, opis systemu monitorowania, biuletyn dotyczący postępów w opracowywaniu aktualizacji, model urbanistyczny. Oprócz tego strona zachęca również do zaangażowania w konsultacje oraz przedstawia szczegółowe informacje dotyczące sposobu włączenia się w opracowanie dokumentu. Dla zgłaszających uwagi przewidziano umieszczony w tym samym miejscu formularz wypełniany w trybie *on-line*. Plan opatrzone również rozbudowanym wprowadzeniem przedstawiającym uwarunkowania i wyzwania stojące przed miastem, a dla zainteresowanych udostępniono informacje o tym, jak posługiwać się planem oraz miejsca, gdzie można zapoznać się z nim lub nabyć drukowaną kopię. Sam projektowany dokument dostępny jest bezpośrednio z poziomu strony, więc nie ma potrzeby pobierania dużych objętościowo dokumentów, a nawigacja jest ułatwiona, dzięki linkom do poszczególnych rozdziałów i podrozdziałów.

Poza strategią rozwoju, w dziale przeznaczonym dla biznesu znalazły się ponadto następujące kategorie¹¹⁹:

1. zamówienia publiczne – serwis również bardzo zawansowany – oprócz typowej listy otwartych postępowań, zawiera m.in. praktyczny „Przewodnik Informacyjny dla Dostawców”¹²⁰ oraz jedną z najbardziej zaawansowanych w Wielkiej Brytanii elektronicznych platform przetargowych (umożliwia przeprowadzenie całej procedury w trybie *on-line*), dla której również udostępniono bardzo bogatą dokumentację techniczną i instrukcję obsługi;
2. wspieranie biznesu (zawiera m.in. informacje o Strategii Rozwoju Gospodarczego¹²¹, programach wsparcia i dofinansowania biznesu, stowarzyszeniach i zrzeszeniach¹²², ofertach nieruchomości, programach szkoleniowych);
3. katalogi biznesowe (zawiera bazę danych lokalnych firm oraz link do „Przewodnika Biznesowego Glasgow”¹²³ – branżowego portalu teleadresowego zawierającego również

¹¹⁸ <http://www.glasgow.gov.uk/en/Business/>.

¹¹⁹ Wyczerpanie niniejsze nie jest kompletne i zawiera tylko najważniejsze z punktu widzenia autora działy.

¹²⁰ Z ang. „*Suppliers Information Guide*”. (<http://www.glasgow.gov.uk/en/Business/Procurement/supplierinformationguideonprocurement.htm>).

¹²¹ Z ang. „*Glasgow’s 10 Year Economic Development Strategy*”.

¹²² M.in. o Partnerstwie „Portal Biznesowy Glasgow-Świat” (z ang. „*Business Gateway International – Glasgow*”) z udziałem władz miejskich, 2 lokalnych izb przemysłowych (Glasgow Chamber of Commerce, Scottish Enterprise Glasgow) oraz Szkockiej Agencji Rozwoju (Scottish Development International), które wspiera rozwój międzynarodowych kontaktów biznesowych lokalnych przedsiębiorstw.

¹²³ Z ang. „*Glasgow Business Guide*”.

studia przypadków najbardziej spektakularnych sukcesów miejscowych przedsiębiorców);

4. wydarzenia biznesowe (publikowane są tu informacje o organizowanych przez miasto spotkaniach i szkoleniach dla przedsiębiorców);
5. „Biznes u Mitchell’a” (zawiera informacje praktyczne dla początkujących i rozwijających się przedsiębiorców oraz stanowi zaproszenie dla nich do skorzystania z publicznych zasobów Biblioteki Mitchell’a¹²⁴ w celu pogłębienia wiedzy o ekonomii i zarządzaniu);
6. planowanie przestrzenne (zawiera m.in. bardzo szczegółowe informacje o kierunkach polityki zagospodarowania przestrzennego, procedurach oraz wykazy decyzji o warunkach zabudowy);
7. nieruchomości (zawiera informacje o przepisach budowlanych, stawkach podatku od nieruchomości i czynszu za wynajem nieruchomości miejskich, a także o nieruchomościach na sprzedaż lub do wynajęcia);
8. licencje i zezwolenia (zamieszczone są tu skategoryzowane informacje o procedurach uzyskania odpowiednich pozwoleń na poszczególne rodzaje działalności).

Wszystkie informacje prezentowane w ramach opisanych wyżej kategorii cechują się bardzo dużą szczegółowością, z zachowaniem wzorowej przejrzystości. Wszystkie dokumenty można pobrać z Internetu lub zamówić w formie drukowanej, a każdej instrukcji towarzyszą dane kontaktowe osób lub instytucji, do których można zwrócić się z dalszymi pytaniami. W przypadkach przedsięwzięć podlegających konsultacji lub gdy władze oczekują informacji zwrotnej, dostępne są formularze *on-line* lub podany jest adres e-mail, na który można wysyłać uwagi, wnioski lub propozycje. Podobnie jest w przypadku szkoleń, spotkań lub innych inicjatyw, do których przedsiębiorcy mogą przystąpić najczęściej przez wypełnienie interaktywnego formularza. Równie zaawansowane, zarówno pod względem treści, jak i dostosowanej formy, są pozostałe główne części miejskiego portalu Glasgow, które jednak ze względu na ich bogatą zawartość i cele niniejszego opracowania, zostaną pominięte, a uwadze czytelników należy polecić również zapoznanie się z równie rozbudowanym treściowo i przemyślanym pod względem formy portalem innego brytyjskiego miasta – **Manchesteru**¹²⁵.

Równie istotna, jak przedstawiony w powyższych przykładach układ informacji na stronie, jest oferta treści multimedialnych i różnicowanych technik przekazu informacji, wykorzystująca najnowsze rozwiązania w tej dziedzinie. Pozwala to dostosować prezentowane treści do potrzeb różnych odbiorców, korzystających ze zróżnicowanych narzędzi (np. telefon komórkowy) oraz ich preferencji związanych z przeglądaniem informacji (przeglądarka

¹²⁴ Mitchell's Library jest główną biblioteką miejską w Glasgow.

¹²⁵ <http://www.manchester.gov.uk/>; ok. 452 tys. mieszkańców (W granicach administracyjnych miasta i gminy).

internetowa, klient poczty czy też przenośne odtwarzacze multimedialne). Dzięki temu nie tylko poszerza się krąg odbiorców, ale możliwe jest także generalne zwiększenie zainteresowania aktualnościami lokalnymi przez zbliżanie (pod względem zawartości i atrakcyjności) samorządowych portali do komercyjnych serwisów informacyjnych i rozrywkowych. Takie podejście do zagadnienia atrakcyjności i oferty przekazywanych informacji powoli przyjmuje się w najlepszych polskich samorządach, jak wykazały prezentowane wyżej przypadki. Nadal ważna jest jednak prezentacja i popularyzacja najlepszych praktyk w tym zakresie, czemu służy niniejsze opracowanie.

W dzisiejszym świecie bardzo istotną rolę pełni szybkość informacji – w kontekście informowania społeczeństwa przez władze samorządowe – liczy się zarówno czas publikacji (stąd postulat częstej aktualizacji stron), jak i udostępnienie ich za pośrednictwem alternatywnych kanałów komunikacji bezpośredniej. Do takich kanałów należy zaliczyć: *newslettersy*, zakładki RSS, podcasty oraz transmisje lub retransmisje obrad rady (w Internecie lub za pośrednictwem lokalnego radia i telewizji¹²⁶).

Jednym z najbardziej rozpowszechnionych narzędzi jest *newsletter* – jednak i w tym zakresie działania samorządów są zróżnicowane i można wytypować wyróżniające się rozwiązania – pod względem formy, częstotliwości ukazywania się, jak i treści. Dobrą praktyką jest udostępnienie możliwości personalizacji *newslettera* we wszystkich aspektach, w celu jak najlepszego dostosowania go do potrzeb odbiorców. Pod względem formy zróżnicowanie może polegać na przygotowaniu atrakcyjnej wersji multimedialnej, ze zdjęciami i innymi elementami graficznymi oraz „lżejszej” wersji tekstowej dla użytkowników dysponujących łączem internetowym o niższej przepustowości lub korzystających z poczty elektronicznej np. przez telefon komórkowy. Taki wybór umożliwia np. austriacka gmina **Frankenburg**¹²⁷ oraz niemiecka gmina **Holthusen**¹²⁸. Kwestią wyboru może być również zakres tematyczny *newslettera*, Bardzo użytecznym rozwiązaniem z punktu widzenia rzecznictwa interesów poszczególnych grup jest przygotowanie odrębnych *newsletterów* tematycznych lub zbierających informacje ważne dla poszczególnych odbiorców (np. przedsiębiorców). Takie rozwiązanie stosuje np. francuskie miasto **Poissy**¹²⁹, które oferuje „newsletter ekonomiczny” (z fr. „*Lettre économique*”), w wersji tekstowej i multimedialnej – w treści prezentowane są m.in. oferty sprzedaży i wynajmu lokali biurowych lub terenów inwestycyjnych, najważniejsze zmiany prawne i uregulowania lokalne w zakresie działalności gospodarczej i inne aktualności. Przykład ten ukazuje również inną dobrą praktykę – oferowania na stronie internetowej

¹²⁶ Za pośrednictwem tych kanałów można przekazywać również inne aktualne informacje.

¹²⁷ <http://www.frankenburg.ooe.gv.at/system/web/newsletterabo.aspx?typid=505&menuonr=218478409> ok. 5 tys. mieszkańców.

¹²⁸ <http://www.gemeinde-holthusen.de/index.php?kat=2&kat2=24&id=100>; ok. 900 mieszkańców.

¹²⁹ http://www.ville-poissy.fr/pages/gestion_abonnement.php?s_wbg_menu=77; ok. 35 tys. mieszkańców.

archiwalnych wydań *newslettera*, które mogą stanowić cenne źródło krótkich (odpowiednio wybranych i skondensowanych) informacji z interesującego odbiorcę okresu, pozwalająca zaoszczędzić czas potrzebny np. do przeszukiwania aktualności na stronach internetowych. Jak pokazuje natomiast przykład francuskiego **Grenoble**¹³⁰, *newsletter* może być również środkiem informowania o ofertach pracy w urzędzie, a belgijska gmina **Mons**¹³¹ dodatkowo daje możliwość założenia bezpłatnej skrzynki e-mailowej w domenie *mons.be*, mogącej służyć m.in. komunikacji na forum i odbieraniu *newslettera*.

Przy opracowywaniu biuletynu informacyjnego, podobnie, jak i przy konstrukcji serwisu internetowego ważne jest również stosowanie zintegrowanej nawigacji – umieszczania odnośników do wszystkich stron związanych z daną informacją w jednym miejscu (nawet kosztem powtarzania niektórych linków). Bardzo dobrym przykładem może być wspomniany serwis internetowy włoskiej **Modeny**, w którym informacje o dostępności i zawartości niektórych *newsletterów* dostępne są na poszczególnych stronach tematycznych, w ramach których dany biuletyn jest redagowany. Rejestracja do wszystkich została jednak zrealizowana w ramach portalu **unox1**¹³² – prawdziwie innowacyjnego, zintegrowanego narzędzia komunikacyjnego, dostępnego po zarejestrowaniu. Mimo, że informowanie to tylko jedna z funkcji *unox1*¹³³, oferta zakresów tematycznych *newslettera* do wyboru jest imponująca. Dostępnych jest 79 tematów w ramach 4 kategorii generalnych: „Informacje ogólne i czas wolny”¹³⁴, „Życie zawodowe”¹³⁵, „Życie administracji i polityka”¹³⁶, „Życie stowarzyszeń”¹³⁷. Przykładowo, zamiast ogólnego biuletynu ekonomicznego, dostępne są m.in. „konkursy i przetargi”, „gospodarka”, „budownictwo prywatne”, „inflacja”, „urbanistyka”. Widok podkategorii jest przejrzysty, z krótką informacją o zawartości i częstotliwości wydawania, a procedura subskrypcji jest uproszczona do maksimum – wystarczy kliknąć na przycisk „zapisz” przy danym temacie, który zmienia się wówczas w przycisk „wypisz” – umożliwiający rezygnację z otrzymywania *newslettera*. Tak rozbudowany system pozwala każdemu interesariuszowi być na bieżąco z wybranymi informacjami.

Narzędziem umożliwiającym jeszcze szybsze komunikowanie aktualności są kanały RSS. Jak wspomniano powyżej (w p. 5.1.1), ich wykorzystanie w serwisie internetowym umożli-

¹³⁰ <http://www.grenoble.fr/jsp/site/Portal.jsp?page=newsletter>; ok. 155 tys. mieszkańców.

¹³¹ <http://www.mons.be/default.aspx?GUID={C2426D52-B6D7-4CEC-9197-63745B630A33}&LNG=FRA>; ok. 91 tys. mieszkańców.

¹³² Nazwa projektu (z wł.) „unox1”, czyli „Uno per uno” oznacza „Jeden do jednego” i symbolizuje bezpośredni dialog władz miejskich z interesariuszami, czyli główny cel powstania serwisu.

¹³³ Sukcesywnie rozwijane są również funkcje komunikacyjne – dotychczas funkcjonuje opcja zadawania pytań i archiwum odpowiedzi na najczęstsze z nich, a w przygotowaniu są: forum i sondaże *on-line* – najlepsze praktyki w omawianym zakresie prezentowane są w dalszej części opracowania.

¹³⁴ Z wł. „*Informazioni di carattere generale e tempo libero*”.

¹³⁵ Z wł. „*Vita professionale*”.

¹³⁶ Z wł. „*Vita amministrativa e politica*”.

¹³⁷ Z wł. „*Il mondo delle associazioni*”.

wia odbiorcom korzystającym z kompatybilnej przeglądarki lub specjalnego programu subskrypcję wybranych informacji, które rozsyłane są w czasie rzeczywistym, wraz z aktualizacją treści na stronach internetowych. Dzięki temu, że informacje przekazywane są na bieżąco, ten kanał komunikacji może być szczególnie użyteczny w procesach konsultacji społecznych, ponieważ umożliwia np. przekazywanie informacji o nowych wersjach dokumentów, opiniach, ekspertyzach, czy stanowiskach, które trafiają bezpośrednio do zainteresowanych odbiorców¹³⁸.

Wykorzystując technologię RSS można udostępnić 1 kanał dla wszystkich aktualizacji strony gminnej. Takie rozwiązanie nie jest jednak optymalne, ponieważ (szczególnie w przypadku częstych modyfikacji serwisu), do odbiorcy trafia zbyt dużo wiadomości, co niweczy w praktyce użyteczność opisywanego narzędzia. Dobrą praktyką jest zatem, podobnie, jak w przypadku *newslettera*, umożliwienie wyboru otrzymywanych przez czytelnika treści. Tą drogą podążyły władze miasta **Nancy**¹³⁹ we Francji, które oferują paletę 12 kanałów informacyjnych, w tym m.in. informacje o przetargach. Przykładem, że również mniejsze jednostki mogą zaproponować swoim interesariuszom bogatszą ofertę kanałów informacyjnych jest 11-tysięczne francuskie miasto **Isle-Adam**¹⁴⁰, które również oddaje do dyspozycji 5 różnych tematów RSS (m.in. informacje europejskie i zamówienia publiczne). Z analizy stron samorządowych wynika, że ta ostatnia kategoria cieszy się szczególną popularnością, ponieważ technologia RSS znakomicie pasuje do przekazywania informacji o przetargach i konkursach. Zainteresowani przedsiębiorcy mogą subskrybować aktualności z wielu jednostek z wybranego obszaru i szybko reagować na pojawiające się zaproszenia, natomiast gminy i inne organizacje zwiększają krąg potencjalnych oferentów, dzięki czemu mogą uzyskać korzystniejszą ofertę na zamawiane towary i usługi. Jeszcze dalej w tym kierunku poszły władze włoskiego **Neapolu**¹⁴¹, które aktualności w zakresie zamówień publicznych zdecydowały się podzielić dodatkowo na 6 kategorii. Wyróżnione zostały m.in. „roboty”, „świadczenie usług i towarów” oraz przetargi organizowane przez komunalne jednostki organizacyjne. Opisywana wyżej **Florencja** oferuje z kolei bogaty zestaw 10 kanałów informujących o pracy samorządu¹⁴² (m.in. oddzielnie prezentowane są informacje z prac: burmistrza, zarządu i rady miasta, ogłoszenia dotyczące poszczególnych dzielnic, zamówień publicznych i innych ważnych informacji). Tak rozbudowane informacje mogą okazać się szczególnie cenne, np.

¹³⁸ Obecnie funkcję odbierania wiadomości za pomocą kanałów RSS ma coraz więcej telefonów komórkowych.

¹³⁹ http://www.nancy.fr/actualites/fil_rss/html/les_liens.php; ok. 106 tys. mieszkańców.

¹⁴⁰ <http://www.ville-isle-adam.fr/divers/index.php?p=3>; ok. 11 tys. mieszkańców.

¹⁴¹ <http://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2875>. Oprócz zamówień publicznych oferta informacyjna obejmuje również 4 inne kanały RSS; ok. 975 tys. mieszkańców.

¹⁴² Ponadto 3 kanały poświęcone są aktualnościom, życiu miasta oraz prognozie pogody. <http://www.comune.firenze.it/opencms/export/sites/retcevica/utilita/rss.html>.

w przypadku konsultowania strategicznych programów i dokumentów, ponieważ pozwalają interesariuszom na bieżąco śledzić działania i decyzje podejmowane przez poszczególne organy, zwiększając przejrzystość ich funkcjonowania. Jeszcze inne podejście przyjęła administracja włoskiej **Verony**¹⁴³, gdzie zdecydowano się na rozwiązanie całościowe. Aktualności za pośrednictwem kanałów RSS mogą być prenumerowane we wszystkich (kilkudziesięciu) podkategoriach tematycznych miejskiego serwisu internetowego. W ten sposób, przeglądając stronę, czytelnicy mogą być informowani o nowościach we wszystkich obszarach tematycznych, którymi są zainteresowani.

Usługą zbliżoną do komunikatów RSS są **podcasty**, dystrybuowane za pomocą tej samej technologii, ale oparte na przekazie dźwiękowym lub wideo. Są to krótkie audycje, które przy wykorzystaniu odpowiedniego oprogramowania mogą być automatycznie pobierane przez komputer odbiorcy i choć mogą być odtworzone bezpośrednio, jednak w zamyśle twórców miały służyć skopiowaniu do odtwarzaczy przenośnych i odtwarzaniu „w drodze”. W procesach elektronicznego rzecznictwa, ten kanał przekazu idealnie nadaje się np. do rozpowszechniania zapisów z posiedzeń, konferencji czy spotkań oraz transmisji z ważnych wydarzeń, ale również wstępnego omówienia istotnych kwestii podlegających konsultacji, przedstawienia konsultowanych dokumentów, czy w końcu promocji danego przedsięwzięcia. Oprócz tych strictly użytkowych zastosowań, podcasty mogą również służyć promocji lokalnej kultury (np. prezentując zapowiedzi i relacje z wydarzeń artystycznych albo konkretne dzieła miejscowych artystów – np. utwory muzyczne, filmowe lub literackie). Mogą w końcu stanowić też przegląd lokalnych aktualności i bieżących wydarzeń (np. sportowych). Dobrym przykładem tego rodzaju praktyk jest wspomniany serwis internetowy **Neapolu**¹⁴⁴, który oferuje 3 zestawy podcastów – posiedzenia rady miasta (archiwum zawiera wszystkie sesje od 23 stycznia 2006 r.), wiadomości z zarządu miasta (m.in. omówienie najważniejszych decyzji, ale i inne użyteczne informacje z magistratu) oraz wideo-aktualności miejskie obejmujące różne dziedziny życia. Za pośrednictwem tego ostatniego narzędzia prezentowane są przykładowo projekty budowlane – możliwe jest pokazanie mieszkańcom stanu prac, wypowiedzi przedstawicieli odpowiedzialnych instytucji oraz wizualizacji przyszłego kształtu obiektu. Dzięki temu wideo-podcasty mogą być atrakcyjnym medium prezentacji inwestycji miejskich, terenów inwestycyjnych, jak również zapewnić lepsze oddanie atmosfery prac rady, czy też spotkań konsultacyjnych.

W tym miejscu szerszego omówienia wymaga wspomniane w powyższych przykładach i opisywane w studium przypadku **Issy-Les-Moulinneaux** zagadnienie **relacjonowania obrad rady** i ewentualnie innych spotkań władz miasta. Ten sposób informowania interesariuszy o zamierzeniach, prowadzonej polityce i podejmowanych decyzjach jest najbardziej

¹⁴³ <http://www.comune.verona.it/>; ok. 264 tys. mieszkańców.

¹⁴⁴ <http://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2875>.

transparentny i w zależności od wybranej formy przekazu umożliwia zapoznanie się z poszczególnymi stanowiskami oraz monitorowanie debaty pod kątem uwzględniania opinii zewnętrznych. Jak pokazały prezentowane wyżej wyniki badania przeprowadzonego przez zespół Instytutu, w polskich samorządach stosunkowo szeroko rozpowszechniona jest już praktyka publikowania na stronie internetowej pisemnych sprawozdań z obrad rady i/lub komisji¹⁴⁵. Na badanych stronach nie były wprawdzie publikowane statystyki dotyczące liczby pobrań takich dokumentów, tym niemniej uzasadniona wydaje się teza o ograniczonej popularności tej formy przekazu. Tylko 6 badanych samorządów spośród analizowanych udostępniało bezpośredni przekaz dźwiękowy lub audiowizualny. Jak pokazuje natomiast cytowany wyżej przykład **Issy-Les-Moulinneaux** oferowanie bezpośrednich transmisji wideo może przyczynić się do znacznego zainteresowania mieszkańców i ich zaangażowania w politykę lokalną. Mimo, że właśnie ten ostatni rodzaj transmisji jest najbardziej polecany, należy również zaprezentować najlepsze rozwiązania w zakresie sprawozdań pisemnych i relacji typu dźwiękowego, aby także mniejsze jednostki, o skromniejszych budżetach, mogły wprowadzać innowacyjne narzędzia, dostosowane do ich możliwości finansowych i organizacyjnych.

W ocenie autora, najlepszym rozwiązaniem w zakresie **pisemnej sprawozdawczości** z prac organów administracji lokalnej, jest rozwiązanie przyjęte przez **Radę Hrabstwa Shropshire**¹⁴⁶ w Wielkiej Brytanii. W listopadzie 2005 r. wprowadzony został system informacyjny komisji rady COMMIS¹⁴⁷, którego celem było przedstawienie jak najpełniejszej dokumentacji z prac rady i jej komisji. System ten okazał się jednak na tyle użyteczny, że stopniowo rozszerzany był na wszystkie instytucje decyzyjne, w tym również lokalne partnerstwa i instytucje demokracji partycypacyjnej o mieszanym składzie (rady konsultacyjne, panele obywatelskie itp.). W marcu 2008 r. w opisywanym systemie możliwe było monitorowanie prac aż 38 różnych jednostek organizacyjnych (wliczając w to radę hrabstwa i jej komisje statutowe). Równie imponujący jak ta liczba jest fakt całkowitej standaryzacji systemu i jednokowej drobiazgowości oraz przejrzystości dokumentacji każdej z instytucji.

Obsługa systemu jest bardzo prosta, w zasadzie intuicyjna. Po wejściu do sekcji¹⁴⁸ „obrady i decyzje rady”, ukazuje się kilka kategorii. Pierwszą i najciekawszą z nich jest właśnie archiwum posiedzeń. Po wejściu do niego i wybraniu interesującej nas instytucji, wyświetlane są wszystkie daty odbytych posiedzeń (od początku funkcjonowania systemu lub powstania danej jednostki organizacyjnej). Następnie, po wybraniu interesującej nas daty, ukazują się następujące informacje: data, godzina i miejsce spotkania, lista obecności, porzą-

¹⁴⁵ Publikowane są przez 147 z 200 badanych gmin.

¹⁴⁶ <http://www.shropshire.gov.uk>; ok. 451 tys. mieszkańców.

¹⁴⁷ <http://www.shropshire.gov.uk/democracy.nsf/open/F258E18A4B67326880256E780050AEFB>.

¹⁴⁸ Z ang. „Council meetings and decisions”. Dostęp do niej zapewnia pierwszy odnośnik z panelu nawigacyjnego na głównej stronie hrabstwa: <http://www.shropshire.gov.uk/>.

dek obrad oraz link do treści formalnych decyzji podjętych podczas spotkania. Dodatkowo, każdy punkt porządku obrad opatrzony jest listą załączników (np. raportów przyjętych, czy referowanych w danym punkcie spotkania), które (wszystkie) można pobrać w formacie PDF, klikając na linki zamieszczone obok porządku obrad. Do pobrania udostępniany jest również protokół w pełnej treści (minutes) z poprzedniego posiedzenia, którego formalne przyjęcie następuje na początku każdego zebrania. Poza listą załączników, każdy punkt opatrzony jest ponadto pełnymi danymi (imiona, nazwiska, numery telefonów) osób odpowiedzialnych za daną kwestię, tak aby każdy zainteresowany mógł się z nimi skontaktować. Tego rodzaju rozwiązanie zachęca szerokie rzesze interesantów do włączenia się w procesy konsultacji i ułatwia im to, poprzez udostępnienie nie tylko kompletnych i rzeczowych informacji na dany temat, ale także poprzez bezpośrednie wskazanie kompetentnego partnera do dyskusji w danej kwestii. Trend ten potwierdza choćby duża i stale rosnąca¹⁴⁹ liczba instytucji typu partycypacyjnego włączonych w opisywany system monitoringu. Oprócz archiwum działającego w opisanym wyżej systemie, dostępna jest również poprzednia jego wersja, sprzed roku 2005. Możemy tam również odnaleźć porządki obrad, jednak bez szczegółowych informacji o decyzjach i bez załączników. Obok części archiwalnej na uwagę zasługuje również bardzo rozbudowany kalendarz przyszłych spotkań rady i pozostałych instytucji decyzyjnych i konsultacyjnych. Prezentowany w przejrzystej tabelarycznej formie¹⁵⁰ zawiera daty, godziny, przedmiot, miejsce oraz planowany porządek obrad (jeżeli jest już ustalony). W marcu 2008 r. plan spotkań sięgał maja 2009 r. Zaawansowany system znakomicie uzupełnia harmonogram spotkań publicznych (otwartych dla wszystkich mieszkańców) na kilka nadchodzących tygodni oraz baza decyzji podjętych przez poszczególne organy.

Kolejnym krokiem w relacjonowaniu obrad organów gminy jest przekaz dźwiękowy – bezpośredni lub w formie retransmisji. Najlepszym rozwiązaniem w tym zakresie jest transmisja na żywo (szczególnie z możliwością interakcji publiczności z uczestnikami, jak ma to miejsce w opisywanym studium przypadku **Issy-Les-Moulineaux**) oraz archiwizowanie w sieci minionych zapisów z posiedzeń. Rozwiązaniem częściowym można nazwać wzmiankowaną wyżej inicjatywę włoskiego **Neapolu**. Obrad rady miasta można słuchać w bezpośredniej transmisji, niestety w sekcji „radia rady” nie znajdziemy przyszłych spotkań, czy choćby planu najbliższego zebrania, ani dokumentacji wstępnej. Dostępny jest jedynie (w innym miejscu na stronie) kalendarz posiedzeń na bieżący miesiąc, prezentujący tylko główny temat debaty. Archiwum nie obejmuje natomiast całego zapisu posiedzeń, ale tylko krótką (do 5 minut) relację z najważniejszych punktów obrad oraz podjętych decyzji. Na korzyść tego rozwiązania należy zaliczyć wspomniany fakt udostępniania archiwalnych

¹⁴⁹ Dowodem na to może być choćby wykaz posiedzeń, w przypadku niektórych instytucji archiwum zaczyna się w 2008 r.

¹⁵⁰ Z możliwością wybrania kilku sposobów wyświetlania (widok według dni, tygodni, miesięcy itp.).

nagrań w formie podcastów, dzięki czemu mogą być automatycznie pobierane przez zainteresowanych odbiorców. Dźwiękowe relacje z obrad rady oferuje również inne włoskie miasto – **Ferrara**¹⁵¹. Dostępna jest możliwość słuchania bezpośredniej relacji z obrad rady gminy (podane są termin i godzina najbliższej sesji) oraz dostęp do archiwum transmisji (od stycznia 2006 r.). Niestety władze opisywanego miasta nie wykorzystują w pełni możliwości, jakie daje Internet, ponieważ nagraniami archiwalnymi (prezentowanymi tylko w całości) nie towarzyszą żadne dokumenty (brakuje choćby porządku obrad czy ramowego sprawozdania). Również przygotowanie się do zapowiadanej transmisji nie jest możliwe z powodu niepublikowania (w całym serwisie internetowym) planu przyszłego posiedzenia, czy choćby głównych tematów debaty publicznej.

Z obserwacji serwisów samorządowych krajów europejskich wynika pewien charakterystyczny trend, który wyraża się stosunkowo małą popularnością relacji audio z posiedzeń rady. Jeżeli władze lokalne decydują się na relacjonowanie obrad organów, ale nie są skłonne przeznaczać na ten cel znaczących środków, decydują się raczej na publikację szczegółowych protokołów, którym ewentualnie towarzyszy dodatkowa dokumentacja (jak we wspomnianym przykładzie Hrabstwa **Shropshire**). Jeżeli natomiast administracja lokalna podąża z duchem czasu i oferuje bezpośrednio transmisje, w większości przypadków decyduje się na obraz i dźwięk. Ta forma przekazu cieszy się szczególną popularnością we francuskiej i brytyjskiej administracji lokalnej¹⁵² i to z tych krajów pochodzą najlepsze praktyki w tym zakresie. Wśród tych przykładów są rozwiązania bardziej i mniej zaawansowane – od prostych form przejściowych łączących przekaz na żywo ze sprawozdaniami pisemnymi, do bardzo zaawansowanych systemów informacji o pracach organów. Przykładem pierwszego ze wspomnianych rozwiązań jest serwis oferowany przez francuskie miasto **Limeil-Brevannes**¹⁵³. Na miejskiej stronie udostępniany jest bezpośredni przekaz wideo¹⁵⁴ z obrad rady oraz archiwalne nagranie z poprzedniej sesji¹⁵⁵ (dla wygody widzów podzielone na kilka części), natomiast z wcześniejszych posiedzeń można pobrać pisemne protokoły w formacie PDF¹⁵⁶. W opisywanym rozwiązaniu brakuje natomiast, podobnie, jak we włoskiej Ferrarze,

¹⁵¹ <http://www.comune.ferrara.it/>; ok. 133 tys. mieszkańców.

¹⁵² Jak wspomniano wyżej, pierwsze próby podejmują również Włosi, należy natomiast stwierdzić znikome zainteresowanie tego rodzaju przekazem w Austrii i w Niemczech. Jedyne Wiedeń uruchomił testowo transmisję na żywo obrad rady miasta i parlamentu Landu Wiedeń, dotyczy to jednak tylko wybranych posiedzeń.

¹⁵³ <http://www.limeil-brevannes.fr/>; ok. 17,5 tys. mieszkańców.

¹⁵⁴ Dostępny pod adresem: <http://www.limeil-brevannes.fr/135-conseil-municipal-en-direct.html>.

¹⁵⁵ <http://www.limeil-brevannes.fr/136-seances-du-conseil-municipal.html>.

¹⁵⁶ Istnieje możliwość, że opisana sytuacja wynika z niedawnego uruchomienia transmisji wideo. W momencie pisania tego opracowania (21 marca 2008 r.), trwał bezpośredni przekaz obrad rady, a w archiwum dostępna była retransmisja poprzedniego posiedzenia (z 21 lutego 2008 r.) oraz sprawozdanie pisemne z tego i wcześniejszych spotkań rady. Autorzy strony nie opublikowali natomiast żadnych informacji o projekcie transmisji, ani o dacie uruchomienia opisywanej inicjatywy.

dodatkowych informacji towarzyszących (raporty, uchwały itp.) zarówno zapowiadanych, jak i archiwalnym sesjom.

Nieco lepsze rozwiązanie w zakresie relacji z obrad rady funkcjonuje w innym francuskim mieście – podparyskim **Saint Denis**¹⁵⁷, gdzie obrady można również oglądać na żywo i w postaci retransmisji. Także w tym przypadku, dla zapowiadanych obrad dostępny jest do pobrania tylko porządek obrad (nieco bardziej szczegółowo opracowany niż w wyżej opisywanym przypadku), dużo lepiej zorganizowane jest natomiast archiwum. Już na liście dostępnych do odtworzenia sesji znaleźć można dwa lub trzy najważniejsze tematy dyskusji, do pobrania udostępniany jest bardzo szczegółowy tekstowy protokół ze spotkania, a okno transmisji wideo otwiera się wraz z panelem nawigacyjnym. Umożliwia on przełączanie pomiędzy interesującymi nas punktami obrad (w sumie dla każdego przekazu wyodrębnionych jest kilkadziesiąt fragmentów ze wskazaniem tematu interwencji oraz radnego, który ją zgłosił). W konfrontacji z materiałem tekstowym, daje to obszerny obraz prac rady i umożliwia rzeczywisty monitoring decyzji podejmowanych na szczeblu lokalnym. Na podkreślenie w obu wyżej opisanych przykładach francuskich zasługuje również fakt, że transmisje obsługiwane są przez kilku kamerzystów i montowane na bieżąco przez realizatora, dzięki czemu powstaje interesujący przekaz typu „telewizyjnego”.

Najbardziej zaawansowaną implementację „telewizji miejskiej”, należy jednak przypisać Brytyjczykom, konkretnie władzom miasta **Bristol**¹⁵⁸. Funkcjonujący tam system łączy bardzo zaawansowany system informowania o zebraniach rady¹⁵⁹, bardzo podobny do opisanego wyżej Hrabstwa Shropshire, z perfekcyjnie wręcz dopracowanym modułem transmitowania posiedzeń. Ta ostatnia funkcja została uruchomiona w październiku 2007 r. w ramach realizacji projektu pilotażowego¹⁶⁰, który ma trwać 2 lata. Na wstępie warto podkreślić fakt, że innowacyjne rozwiązania techniczne idą w opisywanym przykładzie w parze z optymalnym modelem organizacyjnym – partnerstwa publiczno-prywatnego. Obsługę techniczną i informatyczną zapewnia prywatna spółka Public-i Group Ltd, a serwery internetowe dla celów przekazu – lokalny dziennik Evening Post. Obsługa systemu jest równie prosta i nawet bardziej przejrzysta, niż w cytowanym wyżej Hrabstwie Shropshire. W ramach głównego serwisu gminy (w części poświęconej administracji lokalnej) wyodrębniono sekcję „Spotkania komisji i raporty”¹⁶¹. Znajduje się tam kalendarz posiedzeń, który można przeglądać według miesięcy¹⁶² lub poszczególnych organów. Dla każdego spotkania podana jest dokładna data

¹⁵⁷ <http://www.ville-saint-denis.fr/>; ok. 96 tys. mieszkańców.

¹⁵⁸ <http://www.bristol.public-i.tv/site/> oraz <http://www.bristol.gov.uk/ccm/content/Council-Democracy/Elected-Representatives/committee-meeting-finder.en>; ok. 410 tys. mieszkańców.

¹⁵⁹ a także jej komisji oraz mieszanych instytucji demokracji partycypacyjnej (rad konsultacyjnych, partnerstw, itp.).

¹⁶⁰ Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach inicjatywy E-Participation.

¹⁶¹ Z ang. „Comitee meetings and reports”.

¹⁶² W marcu 2008 r. dostępny był harmonogram spotkań sięgający do stycznia 2009 r.

i godzina oraz instytucja, która je organizuje. Bardzo przydatne jest graficzne¹⁶³ oznakowanie sygnalizujące, czy możliwy jest również bezpośredni udział publiczności, czy posiedzenie ma roboczy, zamknięty charakter. Każda pozycja listy jest dodatkowo opatrzona linkiem „szczegóły”, a jeżeli dostępny do pobrania jest materiał wideo – również odpowiednią ikoną z odnośnikiem. Po wybraniu informacji szczegółowych dotyczących przyszłych spotkań, ukazuje się strona zawierająca szczegółowy porządek obrad oraz bogaty wybór informacji dodatkowych – m.in. protokoły poprzednich spotkań w sprawach objętych poszczególnymi punktami czy też harmonogram planowanych konsultacji społecznych w danej sprawie. W przypadku wybrania posiedzeń archiwalnych, udostępniane są dodatkowo m.in. szczegółowy oficjalny protokół (*minutes*), wyniki ewentualnych konsultacji społecznych oraz wyniki dyskusji nad poszczególnymi punktami agendy i przyjęte rekomendacje. Po kliknięciu na ikonkę symbolizującą materiał wideo otwiera się nowe okno, zawierające odtwarzacz oraz bardzo zaawansowany panel informacyjno-nawigacyjny. Ten ostatni zorganizowany jest w formie przejrzystych zakładek. Pierwsza z nich obejmuje krótki opis (wypunktowanie) tematyki zebrania, w kolejnej znajdziemy kilkadziesiąt skrótów do poszczególnych wypowiedzi – podzielonych na punkty harmonogramu i dyskutantów. W kolejnych dwóch wyświetlane są prezentacje, będące przedmiotem debaty w wybranym momencie nagrania, a dwie ostatnie zawierają listę mówców¹⁶⁴ oraz linki związane z tematyką zebrania (zawierające np. raporty, opracowania itp.). Ciągłemu doskonaleniu serwisu służy zamieszczona na stronie projektu interaktywna ankieta ewaluacyjna¹⁶⁵. Zawartość informacyjna opisywanego rozwiązania jest imponująca, podobnie jak jego wkład w politykę przejrzystości władz lokalnych. Nieoceniona jest również wartość inicjatywy w kontekście procesów rzecznictwa, szczególnie przy zestawieniu jej z bardzo zaawansowaną polityką władz Bristolu w zakresie konsultacji społecznych (interaktywne narzędzia dialogu z lokalnymi interesariuszami zostaną zaprezentowane w dalszej części niniejszego opracowania). Razem tworzą idealny obraz nowoczesnej administracji samorządowej, otwartej na innowacyjne rozwiązania i uwzględniającej we wszystkich aspektach działania opinie otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego. Prezentowany wyżej przykład pokazuje również dużą rolę sektora prywatnego, oferującego wysokiej jakości dopracowane usługi – firma obsługująca transmisje organów Bristolu realizuje podobne projekty w wielu innych, nie tylko brytyjskich, gminach¹⁶⁶.

¹⁶³ Przy pomocy kolorowych flag.

¹⁶⁴ Każdy przedstawiony jest z imienia i nazwiska, widoczna jest również pełniona funkcja, przynależność organizacyjna lub partyjna, dołączony jest również bezpośredni adres e-mail oraz link do biografii danej osoby.

¹⁶⁵ <http://content.thisis.co.uk/bristol07/multimedia/webcast.html>.

¹⁶⁶ Na transmisję internetową posiedzeń zdecydowały się także rada hiszpańskiego miasta Getafe oraz słowackiego – Vrutyki. Pełną listę gmin korzystających z usług firmy Public-i znaleźć można pod adresem: <http://www.public-i.info/clients.php>.

Przedstawione w niniejszym rozdziale wskazówki i innowacyjne narzędzia służące informowaniu interesariuszy o zamiarach i pracach organów władz lokalnych powinny stanowić podstawę procesów dialogu i rzecznictwa interesów, służyć nawiązaniu pierwszego kontaktu i przedstawieniu stanowiska strony samorządowej. Aby tak jednak się stało, poszczególne instrumenty muszą być użyteczne, przejrzyste i tak wzajemnie dobrane, żeby tworzyły spójny system. Przedstawione powyżej przykłady rozwiązań niekompletnych, nieco wyrwanych z ogólnego kontekstu ilustrują właśnie, z jednej strony potrzebę konsekwencji w działaniu, a z drugiej, konieczność jasnego określenia celów jakim powinno służyć stosowanie innowacyjnych narzędzi i metod informowania i komunikowania zamierzeń. Nowoczesna polityka informacyjna władz samorządowych powinna być traktowana jako narzędzie wzmocnienia demokracji lokalnej i budowania partycypacyjnego modelu rządzenia, który uwzględni i najlepiej zaspokaja potrzeby całej społeczności. Selektywne stosowanie zaprezentowanych narzędzi (często niekompletnych), przykładowo z pobudek promocyjnych czy też wizerunkowych, może w rezultacie przynieść odwrotny skutek – przy braku zainteresowania nieużytecznym instrumentem, zostanie on przez opinię publiczną uznany za marnotrawstwo środków publicznych i spowodować może długotrwały spadek zaufania do lokalnych władz publicznych.

5.3.2. Środki i mechanizmy zbierania opinii oraz dialogu samorządów z interesariuszami

Kolejnym etapem (po opisywanych wyżej inicjatywach informacyjnych) budowania „cyfrowej demokracji partycypacyjnej” na poziomie lokalnym i regionalnym są mechanizmy umożliwiające interesariuszom wypowiedzenie opinii, zgłoszenie uwag czy propozycji dotyczących polityk, rozwiązań czy projektów. Zastosowanie w tym celu środków komunikacji elektronicznej przynosi jeszcze większe korzyści niż w sferze informowania. Kampania informacyjna prowadzona kanałami tradycyjnymi (np. dystrybucja lokalnej gazety do skrzynek pocztowych czy też rozklejanie plakatów i obwieszczeń) może okazać się stosunkowo efektywna. Tymczasem zbieranie opinii np. za pośrednictwem ankiety przesyłanej pocztą lub spotkań konsultacyjnych może łatwo natknąć się na barierę małego zainteresowania interesariuszy, dla których wspomniane formy są przede wszystkim czasochłonne, a przez to kosztowne. Wykorzystanie Internetu i innych kanałów komunikacji elektronicznej pozwala natomiast uaktywnić szerokie grupy społeczności lokalnej, zainteresowane sprawami swojej wspólnoty, ale dotychczas nie uczestniczące aktywnie w kształtowaniu polityki, z uwagi na brak efektywnych i wygodnych narzędzi. Innowacyjne rozwiązania przyczyniają się również do oszczędności środków publicznych, ponieważ początkowy wydatek na uruchomienie infrastruktury szybko rekompensowany jest niższymi kosztami bieżącymi funkcjonowania innowacyjnej administracji (efektywność ekonomiczną informatyzacji potwierdza cytowany niżej przykład miasta **Issy-Les-Moulineau**). Jednocześnie niektóre narzędzia zbierania opinii,

pozwalają na bieżące komentowanie wypowiedzi mieszkańców i odpowiedź na nie. Tym samym tworzone są wirtualne fora dwustronnej komunikacji, co wpływa na wzrost zaufania do administracji publicznej i przyczynia się do tworzenia lepszych, negocjowanych ze wszystkimi interesariuszami, polityk lokalnych i regionalnych.

Do najpopularniejszych, a także najwcześniej wprowadzonych, kanałów przekazywania informacji zwrotnej zaliczyć należy pocztę elektroniczną. Jej stosowanie rozpoczęło się wraz z uruchomieniem pierwszych internetowych serwisów samorządowych, a jej dzisiejsza powszechność czyni z niej narzędzie najprostsze i najtańsze w implementacji i stosowaniu, przez co może być stosowana nawet przez najmniejsze jednostki. Przy tworzeniu treści na stronach internetowych ważne jest jednak zaakcentowanie wykorzystania e-maila do zbierania uwag, opinii czy zapytań, poprzez wyraźne wskazanie adresów kompetentnych osób lub jednostek organizacyjnych i umieszczenie krótkiej nawet notki zachęcającej do przekazania informacji zwrotnej tą drogą. Rozwiązaniem zalecanym w tym zakresie jest umieszczenie już na stronie głównej odnośnika zatytułowanego „napisz do gminy” czy też „napisz do rady/burmistrza”. Obecnie sekcja ta coraz częściej realizowana jest technicznie przy użyciu formularza internetowego, który umożliwia wysłanie wiadomości bezpośrednio ze strony. Podstawową przewagą tego rozwiązania jest możliwość szybkiego przesłania wiadomości, bez konieczności używania programu pocztowego czy też logowania się do swojego serwisu poczty, co umożliwia kontakt z kafejki internetowej lub „kiosku informacyjnego”. Takie formularze często dają też możliwość wyboru adresata, tematu interwencji oraz oczekiwanego sposobu odpowiedzi ze strony administracji. Pierwsza ze wspomnianych możliwości występuje m.in. w serwisie francuskich miast: **Valenciennes**¹⁶⁷, **Mâcon**¹⁶⁸ i **Thourotte**¹⁶⁹, w których kwestionariusze kontaktowe pozwalają na wybór odpowiedniego departamentu urzędu, dzięki czemu uwagi i zapytania trafiają bezpośrednio do kompetentnych osób. Jeszcze inne rozwiązanie funkcjonuje w gminie **Saint-Germain-lès-Corbeil**¹⁷⁰, gdzie sekcja „skontaktuj się z radnym” pozwala na wybór adresata wiadomości spośród wszystkich członków rady miasta. Pewną niedoskonałością tego rozwiązania jest brak umieszczenia w ramach tej samej strony pełnego składu organów, wraz z kompetencjami poszczególnych osób. Mogłoby to umożliwić trafniejszy wybór adresata (np. ze względu na przynależność do którejś z komisji sektorowych). W ten sposób komunikację na linii interesanci-rada rozwiązało inne francuskie miasto – **Saint-Grégoire**¹⁷¹, a także gmina **Castets des Landes**¹⁷² – publikując listę radnych

¹⁶⁷ <http://www.valenciennes.fr/index.php?id=2328>; ok. 43 tys. mieszkańców.

¹⁶⁸ http://www.macon.fr/?page=contact_elu; ok. 36 tys. mieszkańców.

¹⁶⁹ <http://www.thourotte.fr/contacteznous.html>; ok. 5 tys. mieszkańców.

¹⁷⁰ http://www.saint-germain-les-corbeil.fr/trombi_contact1.htm; ok. 7 tys. mieszkańców.

¹⁷¹ http://www.saint-gregoire.fr/index.php?option=com_contact&catid=68&Itemid=109; ok. 7,6 tys. mieszkańców.

¹⁷² <http://www.mairie-castets.fr/elus.html>; ok. 1,8 tys. mieszkańców.

z przedstawieniem ich kompetencji¹⁷³. W tym ostatnim przypadku jednak wybrano nieco mniej wygodną formę kontaktu – zamieszczono link, który otwiera w programie pocztowym nadawcy¹⁷⁴ okno nowej wiadomości z wypełnionym już adresem – wskazującym na komentarz wysłany za pośrednictwem strony. Rozwiązanie funkcjonujące w gminie **Blacé**¹⁷⁵ umożliwia wybór rodzaju przesyłanych informacji (spośród opcji: „informacje administracyjne”, „komentarz do treści” oraz „inne”), natomiast serwis internetowy miasta **Montpellier**¹⁷⁶ daje możliwość wyboru oczekiwanej formy kontaktu zwrotnego (w przypadku zapytań kierowanych do władz), pomiędzy e-mailem, telefonem, faksem oraz zwykłym listem. Sformalizowaną procedurę zgłaszania uwag, skarg i zażaleń wprowadziły władze włoskiego **Mediolanu**¹⁷⁷ w ramach rozbudowanego serwisu e-usługi dostępnego po zalogowaniu¹⁷⁸. Dostępny jest ogólny formularz uwag („napisz do gminy”), w przypadku którego ewentualne wyjaśnienia udzielane są drogą elektroniczną oraz sformalizowany kwestionariusz skarg i wniosków („okienko skarg”), który umożliwia identyfikację nadawcy i zapewnia mu ustawowy termin (30 dni) na uzyskanie odpowiedzi (według wyboru: drogą pocztową, faksem lub e-mialem). Podobne możliwości kontaktu z administracją oferuje na swojej stronie brytyjski okręg **Lichfield**¹⁷⁹. W ramach serwisu dostępny jest formularz zgłoszenia problemu „Zgłoś to!” (z ang. „Report it!”) – umożliwiający zawiadomienie o nieprawidłowościach w ramach 34 wyodrębnionych kategorii (m.in. naruszenie przepisów budowlanych, zanieczyszczenie środowiska, zagrożenie bezpieczeństwa). Oprócz tego udostępniony został również ogólny serwis przekazywania uwag i opinii „Powiedz nam” (z ang. „Tell us!”) oraz przekazywania pytań – „Zapytaj nas” (z ang. „Ask us”).

Wartościowym narzędziem zbierania informacji zwrotnej od interesariuszy są również sondáže i badania *on-line*. Z obserwacji polskich i zagranicznych serwisów samorządowych wynika, że najczęściej występują badania dotyczące prezentowanych treści i układu stron internetowych. Przykładowo, we wspomnianym mieście **Thourotte**¹⁸⁰ umieszczone zostało proste narzędzie do zbierania wszystkich uwag dotyczących oczekiwań użytkowników

¹⁷³ <http://www.mairie-castets.fr/elus.html>; ok. 1,8 tys. mieszkańców.

¹⁷⁴ Niedogodnością tego rozwiązania jest oczywiście konieczność posiadania skonfigurowanego programu pocztowego.

¹⁷⁵ <http://www.mairie-blace.fr/-Contactez-nous-.html>; ok. 1,8 tys. mieszkańców.

¹⁷⁶ <http://www.montpellier.fr/114-contacts-services-mairie-montpellier.htm>; ok. 244 tys. mieszkańców.

¹⁷⁷ http://www.comune.milano.it/portale/wps/portal/CDM?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/contentlibrary/Filo+diretto/; ok. 1,3 mln mieszkańców.

¹⁷⁸ W systemie, który zawiera również część transakcyjną, pozwalającą załatwiać niektóre formalności administracyjne drogą elektroniczną wprowadzono 2 poziomy zabezpieczeń – zwykle hasła – dające dostęp do usług powszechnych – jak np. formularz informacji zwrotnej oraz elektroniczne karty z bezpiecznym podpisem elektronicznym dla e-usług.

¹⁷⁹ http://www.lichfielddc.gov.uk/site/scripts/documents_info.php?categoryID=13&documentID=725; ok. 96 tys. mieszkańców.

¹⁸⁰ <http://www.thourotte.fr/sondage.html>.

w stosunku do miejskiego serwisu internetowego. Spotykane są również inne rozwiązania w tym zakresie. Użytecznym narzędziem mogą być przykładowo ankiety złożone z pytań zamkniętych, których wypełnienie zajmuje niewiele czasu, a które pozwalają poznać dominujący punkt widzenia na zadany temat lub też sprawdzić popularność jednego z kilku alternatywnie opracowywanych rozwiązań. Przykładem może być serwis brytyjskiego okręgu **Lichfield**¹⁸¹, który regularnie (nie rzadziej niż raz w miesiącu) publikuje krótkie sondaże dotyczące opinii w sprawie aktualnych zagadnień, a także archiwum wyników z 3-letniego okresu, co pozwala poznać preferencje lokalnej społeczności w szerokim zakresie tematów. Podobne rozwiązanie zastosowane zostało w innej brytyjskiej gminie – **Allerdale**¹⁸², w której krótkie ankiety przeprowadzane są raz w miesiącu, a archiwum sięga czterech lat wstecz. Stosunkowo często występują także bardziej zaawansowane ankiety ewaluacyjne dotyczące jakości usług świadczonych przez lokalne władze. Mogą one dotyczyć ogółu relacji z administracją lub tylko wirtualnych kontaktów, np. za pośrednictwem serwisu internetowego lub telefonicznej infolinii. To drugie rozwiązanie zastosowane zostało m.in. przez radę brytyjskiego okręgu **Vale of White Horse**¹⁸³ – kwestionariusz zawiera kombinację otwartych i zamkniętych pytań w 12 kategoriach oraz pole przeznaczone na wolne wnioski. Badanie dotyczy funkcjonowania strony internetowej rady (również w porównaniu do obsługi w ramach bezpośrednich kontaktów), a wypełnienie formularza umożliwi udział w konkursie, w którym do wygrania jest bon towarowy o wartości 50 funtów. Takie i podobne rozwiązania pozwalają niewielkim kosztem uatrakcyjnić mechanizmy zbierania opinii oraz wygenerować dodatkowe zainteresowanie korzystaniem z oferowanych elektronicznych narzędzi.

Innym przykładem zaawansowanego systemu rzecznictwa lokalnego opartego o ankiety *on-line* jest narzędzie konsultacyjne brytyjskiego okręgu **South Oxfordshire**¹⁸⁴. Na głównej stronie serwisu wyświetlona jest lista bieżących zagadnień podlegających uzgodnieniu – np. dokumentów strategicznych czy też aktualnych problemów. Po kliknięciu każdego z nich, wyświetlane są skrócone informacje o celach, założeniach, uwarunkowaniach danego projektu oraz linki do poświęconych mu stron tematycznych, zawierających dokładniejsze informacje. Dla większości tematów¹⁸⁵ zamieszczony jest również odnośnik do rozbudowanego kwestionariusza opinii. W ramach tego ostatniego, w kilku krokach za pośrednictwem pytań zamkniętych można przedstawić swoje preferencje dotyczące proponowanych rozwiązań

¹⁸¹ <http://www.lichfielddc.gov.uk/site/>.

¹⁸² <http://www.allerdale.gov.uk/council-and-democracy/opinion-poll/previous-polls-1.aspx>; ok. 94 tys. mieszkańców.

¹⁸³ http://www.whitehorsedc.gov.uk/website/web_questionnaire.asp; ok. 117 tys. mieszkańców.

¹⁸⁴ <http://www.southoxon.gov.uk/ccm/navigation/council-and-democracy/consultation-and-feedback/current-consultations/>; ok. 115 tys. mieszkańców.

¹⁸⁵ Mniej skomplikowane zagadnienia zawierają adres e-mailowy, na który należy zgłaszać uwagi i propozycje.

w poszczególnych kwestiach podlegających uzgodnieniu. Badanie uzupełniają pytania otwarte, zawierające pola do wpisania bardziej szczegółowych uwag. Taki mechanizm zbierania informacji pozwala na szybką (wspomaganą komputerowo) obróbkę wyników i analizę preferencji interesariuszy oraz zautomatyzowane zbieranie opinii w ramach poszczególnych zagadnień lub kategorii. Niewątpliwą wadą opisywanego rozwiązania, szczególnie w kontekście prezentowanych niżej najlepszych praktyk, jest natomiast brak informacji zwrotnej – zarówno w zakresie wniosków z zakończonych ankiet, jak również w sferze proponowanych rozwiązań.

Rozbudowane rozwiązanie w zakresie pozyskiwania opinii udostępniła¹⁸⁶ też rada brytyjskiego hrabstwa **Wiltshire**¹⁸⁷ wraz z radą miasta **Swindon**¹⁸⁸, w ramach wspólnego portalu informacyjnego „*Wiltshire & Swindon Intelligence Network*”. Oprócz bogatych informacji i statystyk dotyczących funkcjonowania władz oraz oficjalnych dokumentów, prezentowana strona zawiera moduł nazwany *ACKnowledge*¹⁸⁹. Za jego pośrednictwem możliwe było zapisanie się do stałego panelu konsultacyjnego, który otrzymywał okresowo ankietę dotyczącą bieżących zagadnień z zakresu polityk lokalnych. Kolejne opcje umożliwiają¹⁹⁰ wyszukiwanie wyników poszczególnych badań – według obszaru geograficznego, tematycznego oraz roku – wśród wyświetlonych wyników można zaznaczyć interesujące nas sondy i zbiorczo wyświetlić lub wydrukować ich wyniki w postaci liczbowej¹⁹¹ (rozwiązanie przypomina nieco porównywanie towarów w sklepach internetowych). Dodatkowo system umożliwia wyszukiwanie szczegółowych raportów z poszczególnych ankiet (według słów kluczowych, autora, słów w tytule oraz dat publikacji) oraz pobranie ich w pliku PDF. Opisane podejście do badań ankietowych *on-line*, pozwala szybko pozyskać opinie zainteresowanej grupy interesariuszy lokalnych (w ramach stałego panelu), a publikacja dokładnych wyników i analiz spełnia postulat informowania uczestników konsultacji o wynikach, co dodatkowo wpływa na wzmocnienie ich zaangażowania w ten proces.

Rozwinięciem prezentowanych wyżej narzędzi zbierania informacji zwrotnej, opinii, uwag i zapytań są instrumenty pośredniego dialogu z interesariuszami – w drodze pytań

¹⁸⁶ Inicjatywa funkcjonowała przy współpracy 3 rad pozostałych miast z obszaru hrabstwa. Z dniem 31 marca 2008 r. funkcjonowanie serwisu zostało zawieszono, ze względu na rozpoczęty proces przekształcania hrabstwa w tzw. Jednostkę o Władzy Jednolitej (z ang. Unitary Authority – tłum. własne), w ramach której 1 rada zastąpi 5 funkcjonujących dotychczas. W związku z tym opracowywany jest nowy serwis internetowy umożliwiający znacznie szerszy niż dotąd wybór narzędzi służących komunikacji oraz konsultowaniu polityk z lokalnymi interesariuszami. Archiwum wszystkich konsultacji i informacje o funkcjonowaniu portalu: <http://www.intelligencenetwork.org.uk/page.aspx?page=15>.

¹⁸⁷ <http://www.wiltshire.gov.uk/>; ok. 635 tys. mieszkańców.

¹⁸⁸ <http://www.swindon.gov.uk/>; ok. 155 tys. mieszkańców.

¹⁸⁹ z ang. „zatwierdzać”, ale wyróżnienie pierwszej sylaby pozwala rozwinąć nazwę jako skrót słów „ask” (*homonym ACK*) – pytać oraz „knowledge” – wiedza; przypis autora.

¹⁹⁰ Te funkcje są nadal aktywne – patrz wyżej.

¹⁹¹ Udział głosujących za poszczególnymi proponowanymi rozwiązaniami.

i odpowiedzi publikowanych bezpośrednio na stronach internetowych. Najpopularniejszymi rozwiązaniami w tym zakresie są „burmistrz/rada *on-line*” oraz „FAQ – najczęściej zadawane pytania”. Mimo niewielkiego z pozoru stopnia interakcyjności tych środków komunikacji, zakładającej pewne opóźnienia, ich zaletą jest, że stanowią oficjalne stanowisko władz publicznych, które może być przyczynkiem do szerszej dyskusji za pośrednictwem innych kanałów. Dlatego też, podobnie jak w przypadku wszystkich rozwiązań prezentowanych w niniejszym opracowaniu, także w omawianej kwestii ważne jest spełnienie kilku podstawowych warunków efektywności – tj. przejrzystości i odpowiedniego układu prezentowanych zagadnień, rzeczowości odpowiedzi oraz rozsądnego czasu rozpatrywania pytań – tak, aby konsultowany problem nie stracił na aktualności. W konkretnych przypadkach, prezentowane rozwiązanie może cechować się zróżnicowanym poziomem zaawansowania, w zależności od wielkości danej jednostki, zapotrzebowania, czy też popularności danego rozwiązania. Jako podstawową wersję omawianej usługi przedstawić można przykład włoskiej gminy **Senigalla**¹⁹². Link do sekcji „Napisz do burmistrza” umieszczony jest na stronie głównej gminy, do wprowadzania pytań służy tu umieszczony bezpośrednio formularz *on-line*, a odpowiedzi publikowane są w porządku chronologicznym, w podziale na miesiące (w postaci listy tematów przewodnich, po kliknięciu których ukazuje się pełna treść pytania i odpowiedzi). Nieco bardziej rozbudowaną sekcję „Napisz do burmistrza” posiada inne włoskie miasto – **Ferrara**¹⁹³. Podzielona jest ona na 3 części: interaktywny formularz zgłaszania pytań, wyszukiwarkę (archiwum można przeszukiwać według słów kluczowych, daty lub nazwiska nadawcy) oraz chronologiczną listę wszystkich pytań i odpowiedzi (archiwum sięga 2000 r. i w marcu 2008 r. zawierało 1070 wpisów). W przeciwieństwie jednak do przykładu cytowanego wyżej, nie wszystkie listy podpisane są bezpośrednio przez burmistrza (wbrew nazwie rubryki) – niektóre sygnowane są nazwiskiem poszczególnych asesorów (zastępców burmistrza, członków zarządu gminy), merytorycznie odpowiedzialnych za daną dziedzinę polityki lokalnej. Należy podkreślić osiąganą dzięki temu dużą rzeczowość udzielanych odpowiedzi, co oprócz ich regularnej publikacji, zwiększa popularność tego kanału komunikacji.

Zmodyfikowana forma opisywanej wyżej korespondencji z władzami, zawierająca pewne elementy forum dyskusyjnego, stosowana jest przez władze brytyjskiej gminy **Tunbridge Wells**¹⁹⁴. W ramach sekcji „Zapytaj przewodniczącego”¹⁹⁵, możliwe jest zadawanie pytań

¹⁹² http://www.comune.senigallia.an.it/senigallia/Senigallia/partecipo/il_sindaco_risponde.html; 44 tys. mieszkańców.

¹⁹³ W tym przypadku link do serwisu nie jest jednak poprowadzony ze strony głównej gminy, ale z działu poświęconego burmistrzowi i jego działalności (zawiera ponadto m.in. informacje o najważniejszych zamierzeniach koalicji rządzącej i sprawozdania z realizacji mandatu w latach poprzedzających): <http://ferrara.comune.fe.it/index.phtml?id=245>.

¹⁹⁴ http://www.tunbridgewells.gov.uk/forum_list.asp?catid=1476; 104 tys. mieszkańców.

¹⁹⁵ Z ang. „Ask the leader”.

przewodniczącemu rady, który zobowiązał się do publikacji odpowiedzi w ciągu 5 dni. Odmienne jednak niż w wyżej prezentowanych przykładach, treść zapytania (wprowadzana również przy pomocy interaktywnego formularza) od razu wyświetlana jest na stronie i daje początek nowemu wątkowi dyskusji w danym temacie. Swoje komentarze, stanowiska czy pytania szczegółowe mogą odtąd publikować wszyscy zainteresowani, a same odpowiedzi przewodniczącego prezentowane są jako kolejne wpisy w danym temacie. Co również ważne, nie zamykają one debaty w danej kwestii – jest ona kontynuowana aż do pełnego wyjaśnienia sprawy¹⁹⁶. Taka forma dialogu buduje atmosferę wzajemnego zaufania w relacjach między lokalną społecznością a władzami publicznymi i z pewnością przyczynia się do większego zaangażowania obywateli w życie gminy.

Rozwinięciem wyżej opisywanych narzędzi, jest internetowe forum dyskusyjne, dające znacznie większe możliwości w zakresie konsultowania polityk i rzecznictwa lokalnych interesów. Umożliwia bowiem nie tylko zbieranie poszczególnych opinii, ale również konfrontację różnych stanowisk i propozycji w zakresie polityki. W zależności od przyjętej formuły – np. w zakresie ewentualnego moderowania wypowiedzi i uczestnictwa w dyskusji przedstawicieli administracji publicznej może również służyć do komunikacji dwustronnej. Dobrym przykładem funkcjonowania lokalnego forum dyskusyjnego jest projekt PartecipaMi z włoskiego **Mediolanu**¹⁹⁷, tym ciekawszy, że stworzony w ramach szerokiego partnerstwa władz publicznych różnych szczebli oraz podmiotów prywatnych. Powstał w 1998 r. z inicjatywy Fundacji RCM¹⁹⁸, w której skład wchodzi Gmina Mediolan, Prowincja Mediolan, Region Lombardia oraz Izba Handlowa, przy aktywnej współpracy rad dzielnic. Forum funkcjonuje w ramach odrębnego portalu, w którym już na pierwszej stronie znaleźć można linki do poszczególnych kategorii głównych: forów tematycznych, forów dzielnicowych, forum rady gminy oraz stałego forum miejskiego¹⁹⁹. Ponadto dodane zostały skróty do najważniejszych wiadomości na stronach kandydatów do rad dzielnic, przegląd artykułów o mieście w prasie włoskiej i zagranicznej, kalendarz spotkań, szkoleń i wydarzeń kulturalnych²⁰⁰ oraz linki do stron rady miasta i rad dzielnicowych (w tym także do porządku obrad najbliższych posiedzeń, które mogą być przedmiotem dyskusji). Komunikacja na omawianym forum jest wielowątkowa (kilkaset tematów i kilka tysięcy wiadomości) oraz w pełni dwukierunkowa. Dyskusje inicjowane są zarówno przez użytkowników, jak i administrację miejską (np. radnych miasta i dzielnic) i mogą dotyczyć zarówno zagadnień bieżących (sygnalizowanie czy szu-

¹⁹⁶ W domyśle – dotąd, dopóki pojawiają się nowe wypowiedzi i pytania.

¹⁹⁷ <http://www.partecipami.it/>.

¹⁹⁸ Z wł. *Rete Civica Milano* – Obywatelska Sieć Mediolanu (tłum. wł.).

¹⁹⁹ Dodatkową przydatną funkcją jest wyświetlanie bezpośrednich odnośników do kilku bieżących tematów w każdej kategorii.

²⁰⁰ Wydarzenia mogą być zgłaszane również bezpośrednio przez użytkowników (publikowane są po aprobacie ze strony administratora portalu).

kanie rozwiązań problemów), jak również strategicznych. Dobrym przykładem tego ostatniego kierunku może być przedstawione na forum przez jednego z radnych zaproszenie do debaty nad miejską polityką urbanistyczną. Regulamin konsultacji społecznych, zaproszenie na seminarium poświęcone omawianym zagadnieniom oraz poszczególne dokumenty przedstawiane były bezpośrednio na forum w formie załączników do wypowiedzi, a debata on-line służyła uzupełnieniu spotkań bezpośrednich i wymianie dodatkowych opinii i konkluzji. Uczestniczyli w niej zarówno mieszkańcy i urzędnicy obecni na spotkaniach konsultacyjnych, jak również inni zainteresowani tematem, którzy nie mogli brać w nich udziału, ale chcieli wyrazić swoje zdanie lub uwagi. Bardzo ważnym elementem funkcjonowania forum jest stała komunikacja z radą i publikacja porządku najbliższych jej posiedzeń. Pozwala to przedłożyć najważniejsze, dyskutowane wątki pod obrady, jak również wnieść dodatkowe uwagi do zaplanowanych już tematów. Dzięki bezpośredniemu zaangażowaniu w projekt wielu (decyzyjnych) osób, opisywane rozwiązanie może być efektywnym instrumentem konsultowania polityk i zbierania opinii, a oferowane przez nie możliwości realnego wpływu na podejmowane decyzje – działają jako dodatkowa zachęta dla zainteresowanych przedstawicieli lokalnej społeczności.

Innym ciekawym rozwiązaniem, również zawierającym elementy forum dyskusyjnego jest platforma konsultacyjna opisywanego wyżej brytyjskiego okręgu Lichfield²⁰¹. Podobnie jak wiele cytowanych w niniejszym opracowaniu przykładów, również ten serwis realizowany jest od strony technicznej przez prywatną firmę, co zapewnia jej profesjonalizm, przejrzystość i sprawne funkcjonowanie. Opisywany system stworzony został głównie w celu konsultowania polityk oraz dokumentów i tym właśnie potrzebom podporządkowany jest jego kształt i funkcje. Już na głównej stronie projektu ukazuje się lista wszystkich zagadnień będących przedmiotem dyskusji – zarówno otwartych, jak też zakończonych. Każdy temat zawiera linki do jednego lub więcej projektów opatrzone krótkim opisem oraz datami: rozpoczęcia i zakończenia debaty. Po kliknięciu poszczególnych odnośników – ukazuje się panel nawigacyjny ze spisem treści projektowanego dokumentu po lewej oraz treścią w centralnej części ekranu. Tekst dodatkowo podzielony jest na fragmenty, pod którymi umieszczone zostały przyciski umożliwiające zamieszczenie reakcji na poszczególne stwierdzenia czy propozycję poprzez głosowanie (za/przeciw) i dodanie uzasadnienia, które jednocześnie tworzy pierwszy wątek w dyskusji nad danym punktem. Wypowiedzi zamieszczać można po rejestracji i zalogowaniu w serwisie, a do dyspozycji użytkowników oddano również wyszukiwarkę zgłoszonych uwag – możliwe jest szukanie według instytucji, osób (prywatnych mieszkańców i przedstawicieli firm czy też innych jednostek), jak również według tematu. Główna wartość opisywanej platformy konsultacyjnej polega na przejrzystości i łatwości

²⁰¹ <http://consultation.limehouse.co.uk/index.do?identifier=lichfielddc>.

zgłaszania uwag i propozycji – poprzez udostępnienie możliwości komentowania „na żywo”, bez potrzeby uciążliwego pobierania i przeglądania dokumentów w formie załączników, aby potem odnieść się do nich w sposób całościowy. Tym samym opinie przekazywane przez poszczególnych interesariuszy mogą być bardziej konkretne i rzeczowe, co niewątpliwie poprawia jakość gotowych dokumentów i rozwiązań.

Odrębnego omówienia wymagają również zintegrowane i zaawansowane narzędzia dedykowane konsultacjom społecznym, których najlepsze przykłady, podobnie jak omówione wyżej w zakresie relacjonowania prac rady, pochodzą z Wielkiej Brytanii. Władze omawianego wcześniej w kontekście informowania **Bristolu** stworzyły również bardzo zaawansowaną platformę elektronicznego rzecznictwa²⁰² – „Ask Bristol”²⁰³. Funkcjonuje ona w ramach odrębnego portalu internetowego, podzielonego na 5 części, z których każdą ze względu na swoje zaawansowanie należy odrębnie zaprezentować

- 1) **Wizjer** (z ang. „*Viewfinder*”) jest to bardzo innowacyjny i atrakcyjnie zrealizowany portal służący konsultowaniu najważniejszych bieżących polityk i problemów miasta. Wprowadzeniu do poszczególnych zagadnień (takich, jak budowa elektrowni wiatrowej czy opracowanie strategii rozwiązywania problemów alkoholowych) służą kilkuminutowe materiały filmowe. W ich trakcie przedstawiciele władz miejskich, eksperci oraz inne osoby zaangażowane w projekt przedstawiają (w bardzo przejrzysty sposób, również przy pomocy statystyk, wykresów itp.) jego znaczenie dla lokalnej społeczności, koszty i korzyści, ewentualnie harmonogram realizacji i inne przydatne informacje. Osoby zainteresowane szczegółami mogą skorzystać z linków do stron poszczególnych projektów, gdzie mogą zapoznać się ze wszystkimi informacjami, ewentualnymi wynikami badań, ekspertyz czy też szkicami dokumentów. Klipom wideo towarzyszy także krótkie wyjaśnienie oraz zaproszenie do debaty nad projektem. Sama dyskusja również przebiega w sposób multimedialny – uwagi zgłaszane są przez użytkowników serwisu za pośrednictwem komentarzy do głównego artykułu zawierającego materiał filmowy (podobnie jak w popularnych serwisach rozrywkowych). Innowacyjność rozwiązania polega jednak na tym, że również te wypowiedzi mogą być zamieszczane w postaci plików wideo, audio lub w zwykłej formie tekstowej. Ich publikacji służy specjalny formularz *on-line*, ale mogą być również przesyłane za pomocą telefonu komórkowego jako wiadomości SMS (tekst) lub MMS (treści multimedialne). Rozwiązanie to zwiększa zdecydowanie atrakcyjność serwisu i może zachęcić do uczestnictwa w konsultacjach grupy zazwyczaj słabo zaangażowane w demokrację lokalną (np. młodzież). W marcu 2008 r. poddane do dyskusji były dwa wspomniane wyżej zagadnienia, a archiwum zawierało ponadto zapis

²⁰² Jako część tej platformy, zintegrowany został również omawiany wyżej system transmitowania posiedzeń rady.

²⁰³ Z ang. „Zapytaj Bristol”. <http://www.askbristol.com/askbristol.php>.

z 6 wcześniejszych debat publicznych (jedna z nich poświęcona była budżetowi na rok 2009). Zakres tematyczny pokazuje, że w atrakcyjnej formie możliwe jest konsultowanie również najważniejszych dla danej jednostki zagadnień i polityk.

- 2) **Wyszukiwarka konsultacji** (z ang. „*Consultation finder*”) stanowi bazę wszystkich procesów konsultacyjnych prowadzonych przez władze miejskie. Dzięki przejrzystym narzędziom nawigacji możliwe jest przeglądanie informacji według zakresu zainteresowania lub wydziału urzędu miasta, a także wybór jednej z 4 kategorii procesów konsultacyjnych – planowanych, trwających, niedawno zamkniętych i zakończonych. Każda z procedur zamieszczonych w bazie posiada kartę informacyjną, w której znaleźć można krótkie wprowadzenie do tematyki, termin rozpoczęcia i zakończenia, podmiot odpowiedzialny za organizację (ze wskazaniem bezpośredniego kontaktu telefonicznego i e-mailowego), docelowe grupy interesariuszy oraz link do strony ze szczegółową dokumentacją. Karty planowanych konsultacji zawierają ponadto link do formularza zgłoszenia zainteresowania (np. ze strony organizacji lub grupy nie wymienionej w ogłoszeniu). Dla otwartych dyskusji udostępniane są odwołania do formularzy uwag, ankiet lub forów dyskusyjnych, w ramach których zbierane są opinie i uwagi, a zakończone postępowania zawierają ponadto krótkie podsumowanie oraz informację o wynikach. Ze względu na szeroki zakres przedmiotowy konsultowanych tą drogą zagadnień i bogate archiwum, sięgające 1998 r., opisywane narzędzie pozwala uzyskać szeroki obraz wszystkich procesów rzecznictwa w Bristolu.
- 3) **E-petycje** (z ang. „*E-petitions*”) stanowi unikalne rozwiązanie pozwalające na składanie sformalizowanych propozycji lub protestów do władz miasta za pośrednictwem Internetu. Petycje składane za pośrednictwem prezentowanego narzędzia mają taką samą moc, jak zbierane i składane w formie papierowej. Serwis zawiera szczegółowe instrukcje dotyczące: warunków utworzenia nowej petycji (do uprawnionych podmiotów należą wszyscy mieszkańcy miasta, bez względu na wiek oraz – w przypadku wniosków dotyczących planowania przestrzennego – także inne zainteresowane osoby – np. potencjalni inwestorzy) oraz praktyczne wskazówki dotyczące np. promocji petycji czy też momentu jej zamknięcia. Na głównej stronie serwisu, obok wspomnianego przewodnika, dostępne są również linki do aktualnie trwających procesów zbierania głosów oraz archiwum zakończonych postępowań, a także formularza tworzenia nowego wniosku. W pierwszej z wymienionych kategorii znaleźć można listę petycji z tematem, wnioskodawcą, planowanym terminem zamknięcia oraz liczbą „wirtualnych podpisów”. Po kliknięciu, otwiera się szerszy opis inicjatywy, w tym jej główne cele, wykaz ostatnich 10 sygnatariuszy, formularz głosowania oraz najczęściej odnośnik do strony promującej projekt. Warto zauważyć, że w wielu przypadkach do dyskusji nad poszczególnymi wnioskami wykorzystywana jest omawiana wyżej strona „wizjer”. Potwierdza to zarówno popularność, użyteczność i celowość funkcjonowania tego narzędzia, jak również korzy-

ści z oferowania wszystkich narzędzi służących dialogowi w ramach wspólnego serwisu (w opisywanym przypadku – strony „Ask Bristol”). Równie czytelną informację znaleźć można w archiwum petycji, które są podzielone na: „oczekujące na przekazanie radzie”, „przekazane radzie” (ze wskazaniem, czy zajmuje się nimi pełny skład rady czy jedna z komisji), „oczekujące na odpowiedź wnioskodawcy” (po rozpatrzeniu), „rozstrzygnięte” oraz „zwrócone” (np. z powodu błędów formalnych) – prezentowane dla zapewnienia pełnej przejrzystości dialogu. Bardzo podobny system e-petycji funkcjonuje również w jednej z londyńskich gmin – **Kingston upon Thames**²⁰⁴.

- 4) **Transmisje w sieci** (z ang. „Webcasting”) – link do opisywanego wyżej serwisu relacjonowania prac rady i innych organów miasta.
- 5) **Zmiana klimatu** (z ang. „Climate change”) – serwis ten powstał w związku z opracowaną przez miasto strategią ochrony środowiska, zakładającą obniżenie emisji CO₂ o 60% do roku 2050 (w stosunku do poziomu z 2000 r.). Zadaniem tej strony jest skoncentrowanie wszystkich informacji w zakresie debaty w sprawie zmian klimatycznych i ochrony środowiska (zamieszczona tam deklaracja władz miejskich nawołuje do zbudowania szerokiego partnerstwa dla czystego powietrza). Zamieszczone są tam m.in. wiadomości o działaniach władz lokalnych, regionalnych i krajowych w temacie redukcji emisji gazów cieplarnianych. Na stronie można również znaleźć przegląd informacji z pozostałych działów serwisu „Ask Bristol” dotyczących zagadnień ochrony środowiska (relacje wideo z posiedzeń Komitetu ds. Zmian Klimatu, konsultacje on-line i realizowane za pośrednictwem „Wizjera” oraz e-petycje związane z ekologią). Przykład ten pokazuje zasadność tworzenia zintegrowanych narzędzi tematycznych dotyczących najważniejszych zagadnień strategicznych, co umożliwi podkreślenie ich wagi i w rezultacie efektywniejszą wymianę opinii w danym zakresie.

Opisywany serwis „Ask Bristol” pokazuje, że najlepszym rozwiązaniem w zakresie elektronicznego dialogu władz lokalnych z interesariuszami jest oferowanie kompleksowego rozwiązania integrującego wszystkie serwisy w ramach jednej strony internetowej. Wspólna marka pozwala na skuteczniejszą promocję wykorzystywania narzędzi informacyjnych, a integracja narzędzi komunikacji pozwala na osiągnięcie większej synergii w ich wykorzystaniu (jak we wspomnianym przykładzie wzajemnych oddziaływań „e-petycji” i dyskusji w ramach „wizjera”). Ważne jest również, podkreślane wielokrotnie w niniejszym opracowaniu, zapewnienie pełnej dokumentacji towarzyszącej poszczególnym diskutowanym kwestiom. Najlepszym rozwiązaniem w tym zakresie jest tworzenie dla każdej wirtualnej debaty „karty informacyjnej”, z bezpośrednimi odnośnikami do wszelkich udostępnianych przez organizatora dokumentów źródłowych, projektów, opinii, opracowań czy raportów. Oprócz

²⁰⁴ http://epetitions.kingston.gov.uk/list_petitions.asp; ok. 155 tys. mieszkańców.

wspomnianych danych, powinna ona również zawierać jak najpełniejsze dane kontaktowe osoby lub jednostki odpowiedzialnej za dany proces konsultacyjny. Rozwiązania te podnoszą z jednej strony poziom dyskusji merytorycznej, a z drugiej stanowią uwiarygodnienie procesów rzecznictwa, zwiększając motywację do jak najszerzego uczestnictwa ze strony różnych grup interesantów.

Zupełnie odrębną kwestią jest sprawa udostępniania przez administrację publiczną różnych kanałów komunikacji elektronicznej, dopasowanej do potrzeb i preferencji poszczególnych grup interesariuszy. Oprócz tradycyjnych już środków – takich jak opisywane wyżej e-mail czy formularze *on-line*, coraz większą rolę odgrywać powinny inne narzędzia komunikacji bezpośredniej. Przykład najbardziej innowacyjnego rozwiązania w tym zakresie stanowi niewątpliwie, opisywane niżej francuskie miasto **Issy-Les-Moulineaux** i uruchomiony przez jego władze wirtualny ratusz w grze Second Life. Tym niemniej, na uwagę zasługuje także wykorzystanie popularnych komunikatorów internetowych²⁰⁵, które pozwalają na błyskawiczną komunikację tekstową, głosową lub wideo²⁰⁶. Podstawową przewagą tego rodzaju rozwiązań nad e-mailem jest przede wszystkim działanie w czasie rzeczywistym (wiadomość lub informacja o próbie połączenia pokazuje się bezpośrednio na ekranie komputera pracownika odpowiedzialnego za kontakt), ale w odróżnieniu od telefonu, w przypadku braku możliwości bezpośredniego kontaktu (np. z powodu chwilowej nieobecności), możliwe jest pozostawienie wiadomości błyskawicznej z konkretną treścią zapytania. Kolejną zaletą tego sposobu komunikacji jest jej multimedialność – pozwalająca np. na przesyłanie plików w trakcie rozmowy, jeżeli któryś z rozmówców potrzebuje odwołać się do dokumentów, udostępnić lub złożyć formalny wniosek. W końcu ważnym argumentem przemawiającym za korzystaniem z komunikatorów bezpośrednich jest fakt, że są one bezpłatne i wymagają tylko dostępu do komputera z połączeniem internetowym (o działaniach upowszechniających w tym zakresie – czytaj niżej).

Komunikatory zyskały szczególną popularność we włoskich jednostkach administracji lokalnej. Możliwość kontaktu przy użyciu komunikatora Skype udostępniło m.in. miasto **Rimini**²⁰⁷, gdzie w biurze obsługi interesanta wydzielone zostało odpowiednie stanowisko na potrzeby tej formy dialogu, a połączenie tą drogą możliwe jest od poniedziałku do piątku, jednak nie przez cały czas otwarcia urzędu, a tylko w godzinach 9-13²⁰⁸. Podobnie jest w przypadku mniejszej gminy **Cecina**²⁰⁹, jednak w tym przypadku nie wprowadzono żąd-

²⁰⁵ Zwanych też IM, z ang. *Instant Messaging* – wiadomości błyskawiczne. Do najbardziej rozpowszechnionych należą: AOL Instant Messenger®, Yahoo Messenger®, Skype®, a w naszym kraju również m.in. Gadu-Gadu® czy Tlen®.

²⁰⁶ Obecnie większość programów łączy te trzy funkcje i umożliwia wybór między preferowanym trybem rozmowy.

²⁰⁷ http://www.comune.rimini.it/filo_diretto/; ok. 140 tys. mieszkańców.

²⁰⁸ System jest w fazie testów, a w przypadku dużego zainteresowania, godziny mają być wydłużone.

²⁰⁹ <http://www.reteurp.bassavaldicecina.it/urpcicina.asp?posa=Urp%20Cecina>; ok. 27 tys. mieszkańców.

nych ograniczeń czasowych. Na używanie tego samego programu zdecydowała się również gmina **Lugo**²¹⁰, gdzie informację o nowej formie kontaktu uzupełniono o instrukcję obsługi tego rozwiązania²¹¹. O krok dalej poszły władze bardzo małej gminy **Rapino**²¹², które uruchomiły bezpośrednio „linie Skype” do burmistrza, wydziału finansowego i technicznego oraz do gminnej biblioteki i szkoły podstawowej. Bezpośrednim linkom do każdej z nich towarzyszy szczegółowa instrukcja, a rozmówca może korzystać ze wszystkich opcji programu, w tym wideorozmowy. Stanowi to przykład na to, że nawet niewielka jednostka może uruchomić innowacyjne kanały kontaktu z interesariuszami, ponieważ ich koszty są znikome²¹³, a potencjalne korzyści – w tym zaangażowanie szerszych grup mieszkańców (np. młodzieży) w politykę lokalną – znaczące.

Dla pełnego wykorzystania prezentowanych w powyższych rozdziałach narzędzi, podstawowe znaczenie, poza podkreślaną wielokrotnie wagą promocji wśród potencjalnych interesariuszy, mają dwie kwestie. Pierwsza z nich dotyczy fizycznego dostępu ludności do komputerów oraz Internetu, a druga – umiejętności posługiwania się nowoczesnymi technologiami informacji i komunikacji. Działania w obu dziedzinach prowadzone są obecnie zarówno na szczeblu krajowym we wszystkich praktycznie państwach świata, jak również na forum organizacji międzynarodowych, np. Unia Europejska. W pracach UE w warstwie fizyczno-infrastrukturalnej daje się jednak zauważyć pewną zmianę, wymuszoną szybkim postępowaniem technologicznym. O ile jeszcze do niedawna promowany był rozwój dostępu do Internetu w ogóle, dziś podkreśla się już podstawowe znaczenie zapewnienia wszystkim obywatelom środków łączności szerokopasmowej²¹⁴. Działaniom władz państwowych i ponadnarodowych powinny jednak towarzyszyć odpowiednie działania w skali regionalnej i lokalnej. Coraz więcej przykładów pokazuje, że tak się też dzieje – do świadomości władz samorządowych, zarówno w kraju, jak i za granicą dociera fakt, że infrastruktura społeczeństwa informacyjnego, ma co najmniej takie samo znaczenie dla budowania trwałej przewagi konkurencyjnej, co podstawowa infrastruktura techniczna i społeczna. Przypadek **Issy-les-Moulineaux** dowodzi nawet, że rozwój technologii cyfrowych może stanowić nadrzędny cel strategiczny całej jednostki samorządowej.

Wśród działań wspomagających budowanie społeczeństwa informacyjnego wyróżnić można trzy typy projektów – typowo infrastrukturalne (budowa sieci dostępowych, dofi-

²¹⁰ <http://www.comune.lugo.ra.it/>; 32 tys. mieszkańców.

²¹¹ http://www.comune.lugo.ra.it/prima_pagina/skype/skype.htm.

²¹² http://www.rapino.net/index.php?option=com_content&task=view&id=475&Itemid=YY; ok. 1.400 mieszkańców.

²¹³ Oprogramowanie jest bezpłatne a sprzęt – słuchawki z mikrofonem i ewentualnie kamera internetowa mogą kosztować ok. 50-100 zł w przeliczeniu na stanowisko.

²¹⁴ Krajowe i europejskie inicjatywy w tym zakresie prezentowane są na stronie: http://ec.europa.eu/information_society/industry/comms/broadband/index_pl.htm.

nansowanie zakupu sprzętu dla szkół, instytucji publicznych i indywidualnych użytkowników), szkoleniowo-poznawcze (udostępnianie publicznych punktów dostępowo-edukacyjnych z wykwalifikowaną kadrą trenerów i ofertą kursów) oraz kompleksowe. Najbardziej pożądanym jest oczywiście model mieszany – całościowy, taki jak realizowany w cytowanym wielokrotnie przykładzie **Issy-Les-Moulineaux**, gdzie oprócz publicznych przestrzeni dostępowo-szkoleniowych i bezpłatnego bezprzewodowego dostępu organizowane są cykliczne imprezy promujące technologie cyfrowe (takie, jak „święto Internetu”). Szerokie działania w zakresie walki ze zjawiskiem „wykluczenia cyfrowego”²¹⁵ podjęło również inne francuskie miasto – **Fontenay-sous-Bois**²¹⁶. W ramach budowania „miasta cyfrowego”²¹⁷, już w 1998 r. zaczęto tworzyć publiczne sale multimedialne – pod wspólną marką NetPublic. W momencie pisania niniejszego opracowania funkcjonuje w sumie 5 punktów („Dom Obywatela”, Medioteka, „Miejski Ośrodek Młodzieżowy”, „Centrum Międzypokoleniowe” oraz „Ludoteka”), w których udostępniany jest kilkadziesiąt stanowisk multimedialnych²¹⁸. Oprócz podstawowego instruktażu w zakresie obsługi, odwiedzający mogą liczyć na kursy tematyczne, związane z rozwijaniem różnych kompetencji w zakresie informatyki (m.in. obróbka tekstu, grafiki, świadome i bezpieczne korzystanie z Internetu i poszczególnych narzędzi komunikacyjnych, tworzenie stron internetowych). W ramach pracy opisywanych centrów, wydzielone są również godziny (zazwyczaj poranne) dla osób poszukujących pracy lub załatwiających sprawy administracyjne za pośrednictwem Internetu (mogą one również liczyć na pomoc personelu). Ponadto, w 2003 r. władze miasta rozpoczęły realizację projektu wyposażania szkół w sale informatyczne. W ciągu trzech lat – 2003-2006 takie pracownie otrzymało łącznie 10 placówek edukacyjnych. Oprócz zastosowań do prowadzenia multimedialnych lekcji (dzięki specjalnemu oprogramowaniu, również zakupionemu przez miasto), uruchomiona została oferta pozalekcyjnych kursów komputerowych. Opisywane projekty, poprzez edukację mieszkańców, zwiększają ich potencjał konkurencyjny jako obecnych i przyszłych pracowników, ale również promują wykorzystanie nowoczesnych narzędzi komunikacji elektronicznej do aktywnego włączenia się w życie i politykę swojej jednostki samorządowej.

W zakresie projektów rozwoju infrastruktury dostępowej (często łączonych z opisanymi wyżej projektami edukacyjno-upowszechniającymi), notowany jest szybki rozwój bezpłat-

²¹⁵ Z fr. „*fracture numérique*”, ang. „*digital divide*”. Zjawisko analogiczne do wyróżnianego przez nauki socjologiczne „wykluczenia społecznego”, ale odnoszące się do podziału społeczeństwa na grupy osób posiadających dostęp do nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych oraz osób tego dostępu pozbawionych.

²¹⁶ <http://www.villenumerique.fontenay-sous-bois.fr/fr/les-tic-dans-la-ville/fracture-numerique/index.html>; ok. 51 tys. mieszkańców.

²¹⁷ Z fr. „*ville numérique*”.

²¹⁸ Wyposażonych w komputer z szybkim łączem internetowym, słuchawki, mikrofon i kamerę internetową, oferujących dostęp do skanera i drukarki.

nych bezprzewodowych sieci²¹⁹ obejmujących stopniowo coraz większy obszar miast i gmin. Początkowe etapy rozwoju opisywanej usługi oznaczają zazwyczaj instalację infrastruktury nadawczej w urzędach i innych budynkach użyteczności publicznej. Takich przykładów jest najwięcej, zarówno w kraju (patrz wyżej), jak i za granicą – preferowane są również przez niewielkie jednostki. W tym kierunku swoją ofertę dostępu do Internetu rozszerzyła francuska gmina **Chambly**²²⁰. Już wcześniej władze zdecydowały się na dotowanie dostępu do Internetu w szkołach oraz stworzenie 4 centrów multimedialno-szkoleniowych, a w ramach informatyzacji urzędu²²¹ uruchomiony został w siedzibie merostwa bezprzewodowy punkt dostępowy. Mają do niego dostęp zarówno pracownicy municypalni, obsługa urzędu, jak i wszyscy odwiedzający, którzy mogą korzystać nie tylko z serwisów miejskich, ale i zasobów ogólnodostępnych Internetu. Dla bezpieczeństwa, przedstawiciele tej ostatniej grupy muszą uzyskać w recepcji jednorazowe hasło dostępowe. Władze innego francuskiego miasta – **Charenton-Le-Pont**²²² poszły dalej – udostępniając mieszkańcom bezpłatny dostęp do Internetu aż w 10 budynkach publicznych (m.in. w urzędzie miasta, 2 bibliotekach oraz miejskich centrach: zatrudnienia i młodzieży). Coraz częściej jednak bezpłatne punkty dostępowe obejmują również przestrzenie otwarte. Przykładem takiego rozwiązania mogą być włoskie miasta: **Mediolan**²²³, który zasięgiem bezpłatnego Internetu pokrył duży miejski Park Sempione oraz **Piza**²²⁴, której władze oferują punkty dostępowe w 3 budynkach i na obszarze jednego z placów.

Kolejną kategorię stanowią duże projekty kompleksowe, najczęściej realizowane przez największe metropolie, choć nie jest to regułą (w Polsce – patrz **Rzeszów**). Dobrym przykładem takiego podejścia jest francuskie miasto **Grenoble**²²⁵, w którym realizacja powszechnego dostępu do Internetu rozpoczęła się od uruchomienia bezprzewodowych stref dostępowych w 6 miejscach publicznych – parkach i placach, a według założeń twórców – do końca 2008 r. zasięg sieci ma objąć cały obszar miasta i być pierwszym tego rodzaju projektem we Francji. Daleko posunięte w pracach nad zapewnieniem powszechnego dostępu do Interne-

²¹⁹ Najpopularniejszą ze stosowanych technologii jest tzw. Wi-Fi (skrót od ang. wireless fidelity – w wolnym tłumaczeniu „beprzewodowa jakość”), czyli usługa oparta o protokół według normy IEEE 802.11 (ISO/CEI 8802-11).

²²⁰ <http://www.ville-chambly.fr/article/archive/431/>; ok. 9 tys. mieszkańców.

²²¹ W ramach której zbudowano bezpieczną sieć wewnętrzną do przekazywania dokumentów, utworzono konta e-mailowe dla wszystkich pracowników oraz zastąpiono tradycyjną komunikację telefoniczną połączeniami przez Internet, znacznie obniżając koszty.

²²² <http://www.charentonlepont.fr/decouvrir/presse/AccesWifi%20.pdf>; ok. 26 tys. mieszkańców.

²²³ http://www.comune.milano.it/portale/wps/portal/searchresultdetail?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/ContentLibrary/giornale/giornale/tutte+le+notizie/arredo+decoro+urbano+e+verde/ambiente_wireless+castle.

²²⁴ <http://www.comune.pisa.it/doc/wifi.htm>; ok. 87 tys. mieszkańców.

²²⁵ http://grenoble.fr/jsp/site/Portal.jsp?page_id=509.

tu są również stolice Włoch i Francji. W **Rzymie**²²⁶ projekt „Bezprzewodowy Rzym”²²⁷ realizowany jest w formule partnerstwa publiczno-prywatnego – opiera się na współpracy władz miejskich (przy szczególnej roli inicjatora – burmistrza Waltera Veltroni’ego) z „Klastrem Przemysłów Audiowizualnych i ICT”²²⁸. W kwietniu 2008 r. funkcjonowało już ponad 100 punktów dostępowych (tzw. „hot-spotów”) – m.in. w większości urzędów dzielnic oraz w bibliotekach publicznych, a w systemie zarejestrowanych było ponad 5 tys. użytkowników. W zasięgu sieci znajdowały się m.in. największe tereny zielone (jak park Villa Borghese) oraz place (m.in. Kapitol, Plac Hiszpański, Piazza Navona)²²⁹. Plany rozbudowy zakładają pełne pokrycie całego miasta (na otwartym terenie) w okresie 2 lat, przy użyciu 1500-2000 „hot-spotów”. Jeszcze bardziej zaawansowaną sieć²³⁰ posiada **Paryż**²³¹, w którego 20 dzielnicach funkcjonuje już 400 „hot spotów”²³² w 260 lokalizacjach (parki, urzędy dzielnic, biblioteki i muzea). Tutaj również deklarowane jest pokrycie całego miasta w przyszłości, niestety dostęp ograniczony został czasowo do godzin 7-23 (i dodatkowo godzinami otwarcia poszczególnych placówek).

Duże i powszechne projekty wspomagające rozwój społeczeństwa informacyjnego mogą przyczynić się do stworzenia „cyfrowych miast” i stanowić doskonałą bazę do uruchamiania nowych elektronicznych usług dla mieszkańców, a także platform dialogu i rzecznictwa *on-line*. Dla pełnej efektywności wszystkich realizowanych działań, ważne jest jednak, wielokrotnie podkreślane w niniejszym opracowaniu strategiczne podejście, które musi uwzględniać wszystkie elementy projektowanego systemu. Ważna jest również odpowiednia prezentacja dostępnych usług (najlepiej w ramach przejrzystego portalu internetowego) oraz odpowiednia ich promocja, ponieważ w przeciwnym razie nie będą one w stanie przyciągnąć zainteresowania użytkowników i mogą stać się zbędnym wydatkiem środków publicznych.

²²⁶ <http://www.romawireless.com/>; ok. 2,7 mln mieszkańców.

²²⁷ Oryginalna nazwa (Roma Wireless) pochodzi z jęz. angielskiego.

²²⁸ Z wł. *Distretto dell'Audiovisivo e dell' ICT* – klastery stanowią stowarzyszenie 60 przedsiębiorstw branż innowacyjnych i działa pod patronatem władz miejskich oraz lokalnych izb gospodarczych: handlowej i przemysłowej.

²²⁹ Statystyki za: http://www.comune.roma.it/was/wps/portal/!ut/p/_s.7_0_A/7_0_21L?menuPage=/&targetPage=/Homepage/Area_Content/Rubriche__Primo_Piano/Attualit-13-/info1346465539.jsp.

²³⁰ Sieć ma prostą nazwę „Paris Wi-Fi”.

²³¹ <http://www.paris.fr>; ok. 2,1 mln mieszkańców (w granicach administracyjnych miasta).

²³² Stan na kwiecień 2008 r.

5.4. Issy-les-Moulineaux – cyber-miasto: od telewizji miejskiej do wirtualnego ratusza

(Konrad Szylar)

Issy-les-Moulineaux to miasto położone we francuskim regionie Île-de-France, w departamencie Hauts-de-Seine, graniczące od północy z Paryżem. Zajmuje powierzchnię 4,25 km² i zamieszkuje je ok. 61 tys. mieszkańców. Polityka informacyjna konsekwentnie prowadzona przez władze Issy od 1995 r. wyraźnie pokazuje ich otwartość na nowoczesne technologie komunikacji i chęć ciągłego podążania za nowymi trendami w tej dziedzinie. Wraz z pojawianiem się nowych technologii i rozwiązań w zakresie komunikacji elektronicznej – nowe kanały przekazu wykorzystywane były do świadczenia usług komunalnych i prowadzenia dialogu z lokalną społecznością.

Orientacja strategiczna miasta (mającego oficjalny przydomek „odważnego”²³³) w stronę jak najszerzego wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjnych rozpoczęła się w roku 1995, przy dużym udziale starań mera Issy, André Santini’ego²³⁴. Formalnym wyrazem tej strategii stał się uchwalony w styczniu 1996 r. Lokalny Plan Informacyjny²³⁵, który przewidywał stworzenie „cyber-miasta”, poprzez działania skoncentrowane wokół 4 osi priorytetowych²³⁶:

1. modernizacji administracji miejskiej;
2. poszerzenia oferty usług dla mieszkańców Issy;
3. walki z wykluczeniem informacyjnym;
4. promocji demokracji lokalnej, opartej na dialogu i konsultacjach.

W ramach realizacji planu, szybko stworzona została miejska strona internetowa, która już w 1996 r. prezentowała (w kilku językach) m.in. informacje dla mieszkańców i przedsiębiorców, jak również najważniejsze informacje dotyczące inwestowania w Issy. Z dzisiejszej perspektywy posiadanie strony internetowej przez średniej wielkości miasto może wydawać się oczywistością, jednak w opisywanym okresie na całym świecie funkcjonowało jedynie 74 tys. witryn internetowych²³⁷, w porównaniu do obecnych 158 mln aktywnych stron²³⁸.

²³³ Z fr. *Issy, l'audacieuse* (tłum własne).

²³⁴ Sprawuje on urząd nieprzerwanie od 1980 r., po wyborze jego listy wyborczej („Razem dla Issy”) na kolejną kadencję 9 marca 2008 r. Ponadto sprawował on mandat deputowanego parlamentu oraz zasiadał w radzie ministrów Republiki Francuskiej (we Francji nie obowiązuje zasada niepołączalności stanowisk w administracji centralnej i samorządowej).

²³⁵ Z fr. „*Plan Local de l'Information*” (tłum. własne).

²³⁶ <http://www.epractice.eu/cases/issyicc>.

²³⁷ Dane firmy Netcraft (lidera w branży statystyk witryn internetowych) z 1 stycznia 1996 r. (<http://survey.netcraft.com/Reports/199601/>)

²³⁸ Źródło j.w. – dane z lutego 2008 r. (http://news.netcraft.com/archives/2008/02/06/february_2008_web_server_survey.html).

Ze względu na wspomnianą wyżej ważną cechę strategii informacyjnej Issy, jaką jest ustawiczny rozwój, również miejska telewizja była stale wzbogacana i wprowadzana do nowych środków przekazu. Pierwszym przełomem dla projektu był styczeń 2000 roku, kiedy zmieniono jego nazwę na „**Issy.tv**”, a transmisję udostępniono równolegle w Internecie. Warto zauważyć, że również w tym przypadku była to inicjatywa pionierska, stając się pierwszym samorządowym programem telewizyjnym transmitowanym za pośrednictwem Internetu. Oprócz zwiększenia zasięgu, zdecydowano się na wzbogacenie oferty tematycznej – dodając do obrad i komentarzy z prac rady, również audycje kulturalne, sportowe i aktualności z pozostałych dziedzin życia lokalnej społeczności. Kolejną innowacją było uruchomienie, w maju 2006 r., mobilnej wersji lokalnej telewizji – „**Issy.tv Mobile**”, umożliwiającej oglądanie audycji na ekranie telefonu komórkowego (w okresie testowym usługa była dostępna dla abonentów Orange, następnie rozszerzona na pozostałe sieci). Na potrzeby nowego medium do repertuaru audycji dostępnych do pobrania dołączone zostały krótkie reportaże i informacje – nazwane „**Rapido**”, które szybko zyskały popularność również wśród użytkowników pełnej wersji serwisu. Na podkreślenie zasługują niewielkie koszty uruchomienia i funkcjonowania relacji z obrad rady, ponieważ w dużym stopniu wykorzystano istniejącą infrastrukturę sieci telewizji kablowej. Modernizacji wymagała sala posiedzeń, którą przekształcono w multimedialną salę konferencyjną, więc poza sesjami rady mogła służyć również innym celom, co umożliwiło szybką amortyzację poniesionych kosztów. Dla dalszej optymalizacji wydatków powołano, dla celów produkcji i realizacji audycji, spółkę o kapitale mieszanym (58% – miasto, reszta – inwestorzy lokalni) – „**Issy Média**”, a przekaz powierzono doświadczonym partnerom prywatnym.

Równocześnie z rozwojem opisanego wyżej sztandarowego projektu miejskiej telewizji, władze Issy konsekwentnie realizowały strategię informacyjną rozbudowując szereg innych cyfrowych usług dla społeczności lokalnej. Ze względu na skalę oferowanych rozwiązań, celowe wydaje się zaprezentowanie ich w porządku chronologicznym. W 2001 r. powołano do życia elektroniczną platformę konsultacji społecznych – „**Panel obywatelski**”²³⁹ – dostępny dla wszystkich zainteresowanych mieszkańców. Aby uzyskać dostęp, wystarczy zarejestrować i zalogować się w serwisie (będącym częścią głównej strony samorządowej). Wszyscy użytkownicy tworzą w ten sposób grupę odniesienia, do której władze wysyłają okresowo zaproszenia do wypełnienia ankiety dotyczącej ważnych i aktualnych polityk municypalnych. Kwestionariusz uzupełniany jest w trybie *on-line* i przesyłany następnie do niezależnego instytutu badania opinii, który analizuje wyniki i przekazuje je radzie. Rozstrzygnięcia uzyskane w ten sposób nie mają wprawdzie charakteru *stricte* decyzyjnego, niemniej jednak stanowią ważny głos konsultacyjny, ze względu na dużą wiarygodność ankiet internetowych

²³⁹ „*Panel citoyen*” (tłum. własne).

(związaną z anonimowością ankiet i zaangażowaniem respondentów, których udział w panelu jest dobrowolny).

Wraz z rozszerzeniem oferty usług i kanałów komunikacji dla lokalnej społeczności, dalsze budowanie wizerunku Issy jako „cyber miasta” wymagało stworzenia infrastruktury dostępowej, tak aby umożliwić jak największej liczbie mieszkańców wykorzystanie nowych możliwości oferowanych przez technologię informacyjną. W tym celu, w 2003 r., we wszystkich budynkach miejskich i innych miejscach publicznych, zainstalowane zostały bezpłatne, bezprzewodowe punkty dostępne do Internetu²⁴⁰. Dodatkowo w 2006 r. w ramach współpracy z dwoma operatorami telekomunikacyjnymi utworzono 2 zewnętrzne strefy dostępu bezprzewodowego. W tych ostatnich dostęp do zasobów Internetu jest wprawdzie płatny, jednak strony miejskie Issy.com oraz miejska telewizja Issy.tv dostępne są nieodpłatnie dla wszystkich zainteresowanych.

Kolejną innowacją, wdrożoną przy okazji wyborów lokalnych w marcu 2004 r. było wykorzystanie wiadomości SMS do informowania mieszkańców o ważnych wydarzeniach. Bezpłatny, testowy serwis informacyjny z wynikami głosowania okazał się na tyle popularny, że już w lutym 2005 r. rozszerzono go o bardzo przydatną funkcję – informowania o dostępności dokumentów (np. dowodu osobistego, prawa jazdy itp.), a także przypomnienia o zbliżeniu się ostatecznego terminu odbioru, po którym zgodnie z prawem zostają odesłane do zniszczenia²⁴¹. Kolejnym krokiem w rozwoju tej usługi było już przekształcenie jej w pełny serwis informacyjny. Tą drogą wysyłane są więc m.in. zawiadomienia o najbliższych terminach sesji rady, informacje pogodowe i raporty o zanieczyszczeniu środowiska, aktualności kulturalne itp. Dodatkową usługą dostępną za pomocą telefonu komórkowego jest udostępniona w 2003 r. możliwość płacenia za parkowanie poprzez wysłanie SMS-a.

Najbardziej nowatorskie (w ocenie autora) rozwiązanie w zakresie komunikacji elektronicznej wdrożone zostało w październiku 2007 r. Na zlecenie władz miasta został wówczas stworzony wirtualny **trójwymiarowy ratusz w grze komputerowej Second Life**. W porównaniu jednak do innych podobnych projektów, gdzie umieszczenie budynków (lub części miast) w opisywanej grze ma na celu tylko promocję/informację, w Issy przyjęto model całkowicie interaktywny. Po „wejściu” do budynku użytkownik może podejść do stanowiska obsługi interesanta i zgłosić swoje pytanie. Jego treść zostaje przekazana odpowiedniemu pracownikowi, który loguje się do gry i pojawia się na stanowisku obsługi. W trakcie rozmowy (tekstowej lub głosowej) udziela wyjaśnień dotyczących kwestii administracyjnych i funkcjonowania urzędu, może też podać dane kontaktowe osoby kompetentnej do załatwienia konkretnej sprawy. W przypadku wizyty poza godzinami funkcjonowania urzędu, możliwe jest zostawienie wiadomości i otrzymanie odpowiedzi następnego dnia roboczego. Warta

²⁴⁰ http://www.issy.com/index.php/fr/cyber_cite/les_technologies_a_issy/l_acces_wi_fi_a_issy.

²⁴¹ http://www.issy.com/index.php/fr/la_ville/actualites/un_service_sms_etendu.

podkreślenia jest dobra organizacja i sprawność działania tej formy kontaktu. Podczas testu przeprowadzonego na potrzeby niniejszego opracowania, konsultant pojawił się na stanowisku obsługi już po ok. 2-3 minutach. Kolejnym, równie ciekawym i innowacyjnym elementem systemu jest możliwość uczestniczenia na żywo w sesji rady miasta – w wirtualnej sali obrad przygotowane są miejsca przy stole prezydialnym oraz na „widowni”, gdzie można usiąść i słuchać przebiegu obrad. W okresie między sesjami na tablicy ogłoszeń wyświetlany jest termin najbliższego posiedzenia. Podczas wirtualnego spaceru po ratuszu można również obejrzeć wirtualną galerię zdjęć, związanych z miastem lub jego mieszkańcami, pobrać interesujące nas dokumenty i publikacje lub miejskie czasopismo informacyjne, a także obejrzeć poszczególne audycje Issy.tv.

Omówienia wymaga również miejska strona internetowa, integrująca wszystkie wyżej opisane narzędzia i skupiająca wszystkie elektroniczne usługi udostępniane przez władze lokalne. Podkreślić należy szczególnie dużą przejrzystość całego serwisu – zbudowanego estetycznie i według zasady „trzech kliknięć”, za pomocą których możliwe powinno być dotarcie do najważniejszych informacji. Dobrym do naśladowania przykładem jest również funkcjonalna organizacja strony głównej, która od razu po wyświetleniu daje dostęp do informacji bieżących, stanu pogody i jakości powietrza oraz do zapowiedzi najważniejszych wydarzeń. Informacje szczegółowe podzielone są na kategorie – zarówno podmiotowe (zgrupowane w działy: „obywatele”, „przedsiębiorcy”, „stowarzyszenia”, „rodzice”, „młodzież”, „seniorzy”), jak i tematyczne (np. „miasto”, „kultura”, „sport”). Dzięki temu wszystkie zagadnienia na dany temat zebrane są w jednym miejscu i można szybko do nich dotrzeć. Mocną stroną serwisu internetowego Issy.com jest również bogaty wybór kanałów informowania o aktualnościach, ważnych wydarzeniach artystycznych i kulturalnych oraz przekazywania aktualności ogłoszeń urzędowych. Oprócz wspomnianej wcześniej usługi SMS, dostępny jest również *newsletter*, podcasty (krótkie audycje w formacie mp3 do pobrania na odtwarzacze przenośne) oraz kanał RSS (za jego pomocą przekazywane są informacje o aktualizacjach).

Konsekwentnie realizowana strategia informatyzacji administracji municypalnej w Issy przyniosła miastu sławę na arenie europejskiej i międzynarodowej – często służy za przykład wzorcowych i pionierskich rozwiązań w zakresie *e-government*. Od 8 lat organizowane jest tam również Światowe Forum E-demokracji i Administracji Elektronicznej²⁴², służące wymianie doświadczeń i popularyzacji idei wykorzystania nowoczesnych technologii w administracji publicznej. W podejściu władz miasta należy również podkreślić duży nacisk na optymalizację kosztów realizacji innowacyjnych przedsięwzięć, przy wydatnym wykorzystaniu outsourcingu oraz partnerstwa publiczno-prywatnego. W takim właśnie modelu powołano do życia wspomnianą spółkę Issy Média, której zlecono koordynację strategii informacyjnej

²⁴² Z fr. „Forum Mondial de l'e-Démocratie et de l'Administration électronique” (tłum. własne).

miasta i realizację projektu transmisji obrad rady. Otwarte rozwiązania technologiczne zastosowano również do tworzenia stron internetowych, usługi SMS oraz dostępu do Internetu realizowane są w partnerstwie z operatorami komórkowymi, a obsługę Issy.tv przeniesiono na otwartą platformę wymiany wysokiej jakości plików wideo – Dailmotion.com. Strategia władz miejskich przyniosła także bezpośrednie efekty w zakresie budowy postaw społeczeństwa informacyjnego i przyczyniła się w bardzo dużym stopniu do rozwoju gospodarczego Issy. Najlepiej świadczyły o tym wskaźniki uzyskane w badaniu²⁴³ przeprowadzonym z okazji 10-lecia funkcjonowania strategii „cyber miasta”, w 2006 r. Udział populacji codziennie korzystającej z Internetu wynosił już wtedy 89% (średnia we Francji to 56%), a 95% internautów korzystało z szybkiego łącza (we Francji tylko 75%). Ponadto 94% mieszkańców posiadało telefon komórkowy (średnia krajowa – 70%), 24% dzwoniło przez Internet za pomocą Skype (w porównaniu do 7% we Francji ogółem), a kolejne 43% do rozmów przez Internet używało specjalnego urządzenia – jak znany również w Polsce Livebox (we Francji 14%). W konsekwencji, w 2006 r. aż 82% mieszkańców zainteresowanych było ofertą instalacji w domu lub w siedzibie firmy łącza światłowodowego bardzo wysokiej przepustowości²⁴⁴, a Issy zostało wybrane do testów tej usługi, jako jedno z 6 pierwszych miast we Francji. Według ankiety, mieszkańcy wykazują się również wysokim poziomem świadomości działań i polityki miasta w zakresie informatyzacji. Zdecydowana większość (95%) korzysta ze strony Issy.com, w tym 67% kilkakrotnie w miesiącu, a 31% używa jej jako preferowanej formy kontaktu z urzędem miasta (w porównaniu do 29% używających telefonu). W społeczności lokalnej panuje również powszechne przekonanie o konieczności dalszego rozwoju technologii informatycznych i usług cyfrowych oraz prowadzenia działań zmniejszających lukę technologiczną i zjawisko wykluczenia informacyjnego. Przykładowo, 85% ankietowanych deklaruje oddanie nieużywanego komputera, aby po modernizacji mógł być przekazany środowiskom defaworyzowanym pod względem informacyjnym. Również miasto poświęciło na ten cel 200 komputerów oraz zatrudniło 30 nauczycieli do prowadzenia bezpłatnych szkoleń z zakresu technologii informacyjnych.

W opinii prawie wszystkich ankietowanych (98%), strategia rozwoju Issy jako „cyber miasta” zmieniła ich życie codzienne w ciągu ostatnich 10 lat, a swoją aprobatę dla tego kierunku polityki mieszkańcy wyrażali w kolejnych wyborach lokalnych. Układ sił we władzach miejskich praktycznie się nie zmienił podczas całego analizowanego okresu²⁴⁵. Potwierdzają to również wyniki ekonomiczne, zarówno służb miejskich, jak i całej gospodarki. Koszty operacyjne funkcjonowania administracji municypalnej plasowały Issy w 2005 r. na 14 miejscu

²⁴³ http://www.issy.com/index.php/fr/citoyens/panel_citoyen/avril_2006_10_ans_de_developpement_technologique_a_issy.

²⁴⁴ Aż do 100 mbps.

²⁴⁵ <http://www.oten.fr/spip.php?article2648>.

spośród 110 francuskich miast powyżej 50 tys. mieszkańców²⁴⁶. Mimo wzrostu populacji miasta o prawie 15 tys. mieszkańców w okresie 1990-2004 nie było potrzeby zwiększenia zatrudnienia w administracji municypalnej. Duży wpływ na to miała informatyzacja wewnętrznych struktur i służb publicznych oraz podwyższenie standardów obsługi, dzięki wdrożeniu systemu zarządzania relacjami z interesariuszami (CRM – Customer Relationship Management) – w Issy nazwanego IRIS. W pełni z informatyzowane są też zamówienia publiczne. Również gospodarka lokalna cechuje się nowoczesną strukturą, w 2005 r. udział sektora ICT wynosił już 57%, a swoje siedziby w Issy mają największe przedsiębiorstwa w branży – zarówno francuskie, jak i międzynarodowe. Na lokalizację w opisywanym mieście zdecydowały się m.in. France Telecom (centrum B+R), Microsoft (główna siedziba europejska), HP, Cisco Systems oraz m.in. telewizje Canal +, France 5, France 24, Arte, Eurosport, TPS. Z innych branż innowacyjnych, warto wymienić koncerny: kosmetyczny Yves Rocher i farmaceutyczny Janssen-Cilag France. Potencjał rozwojowy miasta dobrze pokazują również wskaźniki rynku pracy – w 10-letnim okresie 1995-2005 liczba miejsc pracy zwiększyła się o 55%, osiągając wartość 70 tys. i przewyższając tym samym liczbę mieszkańców.

Opisywany przykład Issy-les-Moulineaux pokazuje, że skoncentrowanie rozwoju gminy na ciągłym unowocześnianiu wszystkich procesów wewnętrznych i relacji zewnętrznych przynosi wymierne korzyści zarówno samej organizacji, jak i wszystkim interesariuszom. Obrany kierunek polegający na stałym wdrażaniu innowacji umożliwia zarazem budowanie długookresowego potencjału konkurencyjnego miasta, a wysoki poziom demokratyzacji wszystkich procesów decyzyjnych zwiększa legitymizację władz, poziom zadowolenia społecznego i stopień identyfikacji z gminą i założeniami strategicznymi. Tak wielki sukces, jak ten osiągnięty przez Issy-les-Moulineaux nie byłby możliwy bez jasnego określenia celów, ich skutecznej komunikacji i akceptacji przez wszystkie grupy interesariuszy. Równie istotna była konsekwencja w działaniu (możliwa dzięki ciągłości władzy) oraz stałe poszukiwanie najlepszych praktyk w ramach kontaktów zewnętrznych (np. w ramach wspomnianego wyżej Światowego Forum E-demokracji i Administracji Elektronicznej, jak również innych sieci tematycznych, jak „The Global Cities Dialogue”²⁴⁷). Issy-les-Moulineaux jest znakomitym przykładem „organizacji uczącej się”, co umożliwia miastu budowanie wysokiej pozycji konkurencyjnej, a także, dzięki popularyzacji podobnych praktyk – unowocześnianie administracji lokalnej i regionalnej.

²⁴⁶ <http://www.epractice.eu/cases/issyicc>.

²⁴⁷ <http://www.globalcitiesdialogue.org/>.

6. Analiza procesu wdrożenia innowacyjnych narzędzi do praktyki gmin i organizacji pozarządowych

(Ariadna Bednarz, Paulina Bednarz, Anna Szcześniak)

Podstawą opracowania poniższych analiz wdrożeń innowacyjnych narzędzi konsultacji do praktyki polskich samorządów były ankiety oraz wywiady pogłębione przeprowadzone w dziesięciu polskich gminach. Zakres tematyczny wywiadów obejmował dziewięć obszarów merytorycznych funkcjonowania e-narzędzi w samorządach tj:

1. **cele realizowane przez stronę internetową**
2. **ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy; techniczne zarządzanie stroną;**
3. **merytoryczny kształt strony internetowej; tematyka strony; jakość informacji;**
4. **interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia;**
5. **możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej;**
6. **strona internetowa jako narzędzie konsultacji;**
7. **strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej;**
8. **strona internetowa jako narzędzie decyzyjne;**
9. **kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.**

Ankiety oraz wywiady pogłębione zostały przeprowadzone w dziesięciu polskich samorządach (wstępne rozmowy nawiązano z ponad dwudziestoma). Są to: **Miasto Poznań (ok. 560 tys. mieszkańców), Miasto Konin (ok. 80 tys. mieszkańców), Gmina i Miasto Łęczyca (ok. 15 tys. mieszkańców), Miasto Zielona Góra (ok. 118 tys. mieszkańców), Miasto Rybnik (ok. 138 tys. mieszkańców), Miasto Ustka (ok. 16 tys. mieszkańców), Miasto Gdańsk (ok. 456 tys. mieszkańców), Miasto Krynica-Zdrój (ok. 16 tys. mieszkańców), Gmina Kosakowo (ok. 8 tys. mieszkańców) oraz Miasto Kalisz Pomorski (ok. 7 tys. mieszkańców).** Jak wynika z poniższych prezentacji, polskie samorządy z powodzeniem stosują różne formy e-konsultacji i e-monitoringu, a co ważniejsze planują w przyszłości powiększenie zakresu ich stosowania. Wiele samorządów już dziś wprowadza nowe rozwiązania, które sprawdziły się w ich miastach partnerskich.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że analizie poddane zostały samorządy o zróżnicowanej strukturze i wielkości. Jak widać zarówno duże miasta takie jak Poznań czy Gdańsk oraz małe gminy wiejskie, takie jak Kosakowo wykorzystują w swych działaniach elektroniczne narzędzia komunikacji i konsultacji. Oczywiście zasięg i sposób ich stosowania jest w tych samorządach różny, co wynika głównie z potrzeb lokalnych odbiorców informacji. Ważne jest jednak to, że wszystkie prezentowane poniżej samorządy wdrażają narzędzia e-informacji i e-konsultacji, co istotnie przyczynia się do rozwoju polskiego społeczeństwa informacyjnego.

6.1. Poznań²⁴⁸

6.1.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Strona Urzędu Miasta Poznania powstawała w latach 1997-1998. W tamtym czasie miała współtworzyć wizerunek Urzędu Miasta i była narzędziem promocyjnym. Innym celem stworzenia strony było zbudowanie profesjonalnego serwisu informacyjnego o mieście, prezentującego w większym stopniu fakty i wydarzenia z życia miasta niż tylko informacje urzędowe. Od 2000 r. serwis Urzędu Miasta spełnia również rolę medium promującego tematykę samorządową i dostarcza narzędzia dla społeczeństwa informacyjnego, w tym także narzędzia e-administracji oraz inne rozwiązania wspierające działalność osób mieszkających w Poznaniu i z nim związanych.

Obecnie omawiana strona jest najważniejszym źródłem informacji o wszystkim, co się dzieje w mieście – jest informatorem miejskim oraz narzędziem komunikacji Urzędu Miasta z mieszkańcami. Za pośrednictwem strony realizowane są przede wszystkim cele informacyjne, a następnie promocyjne.

Samorząd oczekuje, że m.in. dzięki funkcjonowaniu serwisu miejskiego, społeczeństwo Poznania będzie mogło się rozwijać w kierunku społeczeństwa informacyjnego, tzn. dobrze poinformowanego. Będzie to możliwe, jeżeli i urzędnicy i mieszkańcy będą jednakowo rozumieć te same treści. Stąd w Urzędzie Miasta Poznania duży nacisk kładziony jest na język komunikacji – przejrzysty, prosty i zrozumiały dla obywateli. Dlatego do redagowania treści zamieszczanych w serwisie zapraszane są również osoby spoza Urzędu Miasta. Samorząd oczekuje, że dobrze poinformowane społeczeństwo będzie w większym stopniu skłonne współpracować z władzą lokalną, że wykształci nawyki kontrolowania władzy, także za pośrednictwem narzędzi dostępnych w serwisie.

6.1.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.

Z pierwszą koncepcją zbudowania strony wystąpił do Urzędu Miasta obecny jego partner technologiczny – Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe, które nie jest jednostką komercyjną i w podejmowanych działaniach kieruje się także poczuciem misji wobec społeczeństwa, co nie pozostaje bez wpływu na współpracę. Miejski Informator Multimedialny jest wspólnym przedsięwzięciem Urzędu Miasta Poznania i Poznańskiego Centrum Superkomputerowo-Sieciowego. Tworzony jest na podstawie materiałów udostępnianych

²⁴⁸ www.poznan.pl; ok. 560 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy z Panem Wojciechem Pelcem – Redaktorem Naczelnym, Kierownikiem Oddziału Serwisów Informacyjnych (Wydział Organizacyjny) Urzędu Miasta Poznań.

przez wydziały Urzędu Miasta, jednostki miejskie oraz współpracujące instytucje. Pomysły na konstrukcję, wygląd, zawartość i rozwiązania techniczne powstają w wyniku burzy mózgów osób bezpośrednio zaangażowanych w redakcję, tworzenie strony oraz jej administrowanie, ponadto w wyniku obserwacji rozwiązań technologicznych pojawiających się na rynku nie tylko polskim, ale i światowym, a także na podstawie sugestii napływających od użytkowników witryny.

Za redagowanie i wprowadzane treści do serwisu miejskiego i BIP odpowiedzialny jest Redaktor Naczelny – Kierownik Oddziału Serwisów Informacyjnych w Wydziale Organizacyjnym Urzędu Miasta, który ma najszersze uprawnienia w sprawie zarządzania stroną. Redaktor jest wspierany przez trzy osoby współpracujące z nim w oddziale. Ponadto każdy z wortalii w serwisie (turystyka, firma, oświata, środowisko, fakty i liczby) ma własną mini redakcję, zarządzaną przez redaktora wortalu całkowicie odpowiedzialnego za dany wortal i posiadającego uprawnienia do redagowania treści w nim umieszczanych. Urzędowi Miasta zależy na tym, aby poszczególne wortalie tematyczne wykraczały poza informacje urzędowe, stąd ich zakres informacyjny jest znacznie szerszy niż wynika to z faktycznych potrzeb Urzędu Miasta. Redaktor naczelny może ingerować w treści wortalii, ale praktycznie nie korzysta z tego uprawnienia. Ponadto Urząd Miasta współpracuje przy prowadzeniu i aktualizacji baz danych z Wydawnictwem Miejskim – Centrum Informacji Miejskiej, które jest partnerem portalu. Za realizację i utrzymanie miejskich serwisów odpowiada partner Urzędu Miasta – Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe.

Jeżeli chodzi o techniczną stronę zgłaszania zakresów informacyjnych – dyrektorzy poszczególnych wydziałów Urzędu Miasta wyznaczają osoby odpowiedzialne za przesyłanie informacji do zamieszczenia na stronie, które przesyłają właściwe informacje do redaktora naczelnego bądź redaktora właściwego wortalu. Ponadto informacje, komentarze itp. kierowane przez użytkowników serwisu na skrzynki kontaktowe umieszczone w portalu, wpływają do Oddziału Serwisów Informacyjnych. Następnie operatorzy poszczególnych baz danych weryfikują je i albo są zamieszczane na stronie, albo odrzucane. W wortalach odbywa się to podobnie. Z kolei Centrum Informacji Miejskiej zamieszcza różne informacje (np. o imprezach kulturalnych, rozrywkowych, repertuary kin itp.) bez pośrednictwa pracowników Oddziału Serwisów Informacyjnych, którzy ewentualnie uzupełniają te treści o informacje przesyłane do Urzędu Miasta przez organizatorów imprez.

Witryną zarządza redaktor naczelny oraz redaktorzy wortalii. Kompetencje w zakresie wydawania zezwoleń na umieszczanie informacji na stronie posiada również redaktor naczelny oraz redaktorzy wortalii na podstawie przyznaných im zróżnicowanych uprawnień. Do aktualizacji treści zamieszczonych w serwisie zobowiązany jest redaktor naczelny oraz redaktorzy wortalii. Ponadto serwis czerpie różne informacje z wielu baz danych i w wybranych częściach portalu odbywa się to na bieżąco w sposób zautomatyzowany – bez udziału administratorów treści. W sumie około 1000 osób jest uprawnionych do wprowadzania treści na strony serwisu miej-

skiego i do BIP. Warto wspomnieć, że w zakresie informacji publicznej podstawowym źródłem jest BIP, który często służy jako referencyjna baza danych dla portalu miejskiego, informacje w nim zawarte są wolne od komentarzy. Odwoływanie się serwisu miejskiego do BIP wydatnie zmniejsza pracochłonność przy aktualizacji treści zamieszczanych w Internecie.

Nowe informacje napływają systematycznie i płynnie zarówno z poszczególnych wydziałów Urzędu Miasta, jak i różnych instytucji nadsyłających informacje do zamieszczenia w serwisie miejskim. Pracowników poszczególnych wydziałów uczuła się jedynie, aby informacje umieszczać w serwisie zanim zostaną one przesłane do dziennikarzy.

6.1.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji

Zakres tematyczny strony ewoluował od funkcji promocyjno-informacyjnej do obszernego informatora miejskiego, obejmującego wszystkie sfery życia miasta i jego mieszkańców. W połowie 2006 r. zrezygnowano z umieszczania w serwisie części informacji, ponieważ nie udawało się panować nad ich aktualizacją. Z czasem pojawiły się nowe zakresy, jak np. „fakty i liczby”, kiedy okazało się, że Urząd Miasta dysponuje wieloma informacjami na dany temat, a z drugiej strony zgłaszane jest zapotrzebowanie na konkretne treści.

Zmiany w portalu następują w wyniku uwzględniania oczekiwań internautów, pojawiających się możliwości technologicznych, ale także w związku z obserwacją rynku i celów informacyjno-promocyjnych Urzędu Miasta. Przy wprowadzaniu nowych zakresów danych zawsze rozważa się możliwości takiego ich zaprezentowania, aby wykorzystywać dostępne narzędzia i nie zmuszać użytkowników serwisu do zmiany dotychczasowych nawyków i przyzwyczajeń w poszukiwaniu informacji. Urząd Miasta stara się także wykorzystywać sprawdzone technologie i rozwiązania.

Wpływ na umieszczane na stronie zakresy tematyczne ma redaktor naczelny oraz redaktorzy wortalu, bardzo rzadko władze miasta, właściwie redaktor naczelny ma pełną swobodę w redagowaniu treści umieszczanych w serwisie (poza wymaganiami wyraźnie określającymi sposób redagowania BIP). Inicjatywa w zakresie poszerzania zakresów tematycznych, jakie zostają umieszczone na stronie ma redaktor naczelny, dyrektorzy wydziałów Urzędu Miasta oraz internauci. Jakość informacji weryfikuje redaktor naczelny oraz redaktorzy wortalu, a także pracownicy w poszczególnych wydziałach, którzy mają tę czynność w zakresach swoich obowiązków. Jeżeli jakość treści przekazanych do zamieszczenia w witrynie jest niezadowalająca, a informacje ważne, redaktor naczelny odsyła informacje do jej autora lub preredagowuje ją sam.

6.1.4 Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia

Zakres interakcyjności w największym stopniu zależy od możliwości technicznych serwisu. Zakres ten, w przypadku strony Urzędu Miasta Poznania stale się poszerza. Działające obecnie interaktywne narzędzia dostępne w serwisie to:

- rozwój technologii „e-urząd” (od 2003 r.), kilkanaście procedur umożliwia załatwienie spraw w trybie *on-line*, dla Urzędu Miasta ważny jest stopień wykorzystywania danego formularza, dlatego w pierwszej kolejności uruchamiane są formularze adresowane do grup odbiorców przygotowanych do korzystania z technologii internetowych;
- skrzynki kontaktowe, na które wpływają głównie pytania dotyczące spraw urzędowych;
- platforma Konsultacji Społecznych, wybierając tę zakładkę można zapoznać się z projektami i opisami najważniejszych przedsięwzięć podejmowanych przez władze miasta oraz wypowiedzieć się na ich temat; zagadnienia poddawane pod dyskusję pojawiają się w postaci moderowanych wątków, oprócz forum internetowego udostępnianego użytkownikom, urząd może uruchomić czat z osobami odpowiedzialnymi za realizację przedsięwzięć konsultowanych w ramach Platformy;
- *newsletter* zawierający takie działy, jak: wiadomości z magistratu, komunikaty Urzędu Miasta, zamówienia publiczne, sesje Rady Miasta, posiedzenia komisji Rady Miasta, wydarzenia w mieście, wydarzenia oświatowe, wiadomości wortalu MSP oraz oferty pracy w Urzędzie Miasta; zarejestrowany użytkownik może wybrać preferowane działy oraz częstotliwość otrzymywania poszczególnych informacji (codziennie, co tydzień lub co miesiąc), w dowolnym momencie można zmienić wybrane ustawienia, bądź zrezygnować z otrzymywania *newslettera*;
- usługa RSS – jest to nowy i wygodny sposób dystrybucji treści serwisu www.poznan.pl oraz BIP UM; oparte o język XML kanały informacyjne przekazują nagłówki wiadomości (do specjalnego programu lub zgodnej przeglądarki) natychmiast po ich pojawieniu się w serwisie; informacje udostępniane są w dwóch najpopularniejszych standardach: RSS 2.0 oraz Atom 1.0., w ten sposób można być powiadamianym (w czasie rzeczywistym) o aktualizacjach m.in. w takich kategoriach, jak: „Magistrat”, „Firma”, „Oświata”, „Środowisko”, „Sport”, „Fakty i liczby”;
- dodawanie wydarzeń – każdy może dodać wydarzenie podając tytuł, datę i godzinę rozpoczęcia, zakończenia, miejsce wydarzenia, opis, można dodać obrazek, załącznik zaznaczając jednocześnie co najmniej jeden z dwunastu wskazanych działów, aby wydarzenie trafiło we właściwe miejsce;
- dodawanie obiektów w 58 kategoriach (agencje i stowarzyszenia artystyczne, apteki, archiwa, banki, bary, baza konferencyjna, biblioteki, biura ogłoszeń, campingi, cash & carry, centra handlowe, chóry, domy gry, domy kultury, dyskoteki, galerie, hale widowiskowo-sportowe, hotele i motele, hotele robotnicze, informacja gospodarcza, inne urzędy, izby gospodarcze i inne organizacje, jednostki badawczo-rozwojowe, instytuty resortowe, kawiarnie, kluby filmowe, kluby i stowarzyszenia sportowe, kluby teatralne i literackie, korty tenisowe, obiekty strefy podmiejskiej, ośrodki kultury, ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe, pensjonaty, pływalnie, prasa, puby i kluby, restauracje, sale

koncertowe, sale konferencyjne, schroniska młodzieżowe, sklepy całodobowe, stacje radiowe, stacje telewizyjne, supermarkety, szkolne obiekty sportowe, szkolnictwo muzyczne, szpitale i kliniki, szpitale prywatne, telefony zaufania i interwencyjne, telefony alarmowe, telefony zaufania i informacyjne, towarzystwa muzyczne, towarzystwa ubezpieczeniowe, wielkopolskie i okręgowe związki sportowe, wypożyczalnie samochodów, wypożyczalnie video, zespoły folklorystyczne, zespoły muzyczne i folklorystyczne);

- w części „Studiuj w Poznaniu” każdy użytkownik może dodać informację do aktualności, kalendarium, ogłoszeń;
- giełda pracy dla nauczycieli;
- giełda używanych podręczników;
- formularze skierowane do osób prowadzących działalność gospodarczą, m.in. giełda kooperantów;
- interaktywny plan Poznania;

W Urzędzie Miasta Poznania dużą wagę przywiązuje się do udostępniania narzędzi faktycznie wykorzystywanych i przydatnych. Często zdarza się jednak, że udostępniane są również usługi innowacyjne, bez których społeczeństwo funkcjonowało, ale od momentu ich wprowadzenia użytkownicy szybko się do nich przyzwyczajają i zaprzestanie ich świadczenia jest trudne do zaakceptowania przez odbiorców. Utrzymywane są także usługi masowe, dostępne dla jak najszerszego grona użytkowników i jednocześnie ułatwiające funkcjonowanie Urzędu Miasta, a także usługi kierowane do środowisk dysponujących sprzętem komputerowym, z dostępem do Internetu i potrafiących korzystać z nowoczesnych źródeł informacji i narzędzi IT.

Na zawartość strony wpływają organizatorzy wszelkich imprez i wydarzeń. Praktycznie każdy organizator poważnej imprezy może liczyć na zamieszczenie w serwisie miejskim informacji na ten temat. Urzędowi Miasta zależy obecnie na zaktywizowaniu samorządów osiedlowych (jest ich 68), zachęcanych do zamieszczania w serwisie miejskim informacji o ich działalności i do włączenia się w tworzenie wspólnej platformy komunikacyjnej. Od strony technicznej Urząd Miasta jest przygotowany do tego przedsięwzięcia, jednak dotychczas inicjatywa spotkała się z umiarkowanym zainteresowaniem przedstawicieli samorządów osiedlowych.

6.1.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Urząd Miasta wyszedł z inicjatywą platformy komunikacyjnej dla samorządów osiedlowych – o tym powyżej. Ponadto inicjatywy zgłaszane przez obywateli do rzecznika prasowego mogą być także zamieszczane w serwisie miejskim, dzięki czemu pojawiają się w nim informacje praktycznie o wszystkich ważnych imprezach i wydarzeniach.

6.1.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Urząd Miasta Poznania na swojej stronie internetowej stworzył Platformę Konsultacji Społecznych. Wybierając tę zakładkę można zapoznać się z projektami i opisami najważniejszych przedsięwzięć podejmowanych przez władze miasta oraz wypowiedzieć się na ich temat. Zagadnienia poddawane pod dyskusję pojawiają się w postaci moderowanych wątków. Oprócz forum internetowego udostępnianego użytkownikom, urząd może uruchomić czat z osobami odpowiedzialnymi za realizację przedsięwzięć konsultowanych w ramach Platformy. Na stronie głównej Urzędu Miasta Poznania wśród tematów szczególnie polecanych jest także link „Podyskutuj z urzędnikami”, który po wybraniu, przekierowuje użytkownika na stronę Platformy. Poza tym funkcjonują adresy e-mailowe, na które można przysyłać uwagi i komentarze. Wkrótce zostanie udostępniona dodatkowa skrzynka, na którą zainteresowani będą mogli przysyłać skargi, komentarze i uwagi do Prezydenta Miasta. Zależnie od aktualnych, toczących się spraw i tematów budzących duże zainteresowanie, na stronie Urzędu Miasta udostępniane są także proste ankiety do wypełnienia *on-line*.

Platforma Konsultacji Społecznych jest wykorzystywana jako dodatkowy sposób pozyskiwania opinii na temat proponowanego rozwiązania. Służy jako źródło wiarygodnych oraz pełnych informacji w danej kwestii. Na forum przedstawiony jest cel danej polityki, główne obszary tematyczne w jakich dokonano analizy. Zainteresowani mogą pobrać ze strony dokument w pełnej wersji, możliwa do pobrania jest również skrócona prezentacja. Obszerne dokumenty źródłowe umożliwiają zainteresowanym zapoznanie się ze szczegółami poszczególnych spraw i wypowiedanie się nie tylko za pośrednictwem Platformy, ale też w inny sposób w trakcie prowadzenia konsultacji, np. w trakcie bezpośrednich spotkań i warsztatów.

Jeżeli chodzi o prezentowanie na stronie wyników konsultacji toczących się na Platformie, zwykle ostatni wpis na forum poświęconym konkretnemu tematowi zawiera podsumowanie dyskusji. Obok aktualnych wątków udostępnione jest również archiwum konsultacji zakończonych.

6.1.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Strona internetowa jest w szerokim stopniu wykorzystywana w lokalnym procesie demokratycznym. Jest źródłem informacji o władzach miasta, Radzie Miasta, pracownikach Urzędu Miasta oraz jednostek miejskich, planach i zamierzeniach, prawie lokalnym itd. Sesje Rady Miasta są transmitowane *on-line*. W Internecie są zamieszczane szczegółowe protokoły z sesji z wszystkimi załącznikami oraz nagraniami audio. Dostępne są także informacje i dokumenty źródłowe pozwalające przygotować się zainteresowanym do udziału w kolejnych sesjach. Niektóre dyskusje i debaty innego typu odbywające się w Sali Sesyjnej Urzędu Miasta Poznania mogą być również transmitowane *on-line*. Platforma Konsultacji Społecznych opisana powyżej także spełnia ważną rolę w budowaniu społeczeństwa demokratycznego. Treści w BIP i serwisie miejskim są dostępne także dla osób niesłyszących.

Serwis ma być podstawowym źródłem informacji użytecznych dla mieszkańców, przedsiębiorców, turystów oraz innych osób związanych z miastem. Celem Urzędu Miasta jest spowodowanie, aby mieszkańców zmobilizować do włączania się w życie miasta i współdecydowania o tym, co się w mieście dzieje, w którym kierunku będzie się rozwijać.

Do osiągnięć miasta Poznania w zakresie wykorzystania strony internetowej do maksymalizacji udziału obywateli w demokracji lokalnej, można zaliczyć zwiększenie świadomości mieszkańców w zakresie istotnych działań władz miasta. Mieszkańcy coraz częściej kontaktują się z Urzędem Miasta w sprawach strategicznych, kontrolują radnych domagając się publikowania protokołów z sesji Rady Miasta z imiennymi wynikami głosowań nad poszczególnymi uchwałami, pojawia się coraz więcej głosów merytorycznych na Platformie Konsultacji Społecznych itd. Mieszkańcy coraz częściej sięgają do uchwał Rady Miasta i ich projektów oraz komunikatów.

6.1.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Trudno jednoznacznie stwierdzić, w jakim stopniu narzędzia zamieszczone na stronie internetowej ułatwiają podejmowanie decyzji samorządowych, ponieważ narzędzia udostępniane w Internecie są zwykle jednym z kilku dostępnych kanałów dotarcia do Urzędu Miasta. Jeżeli zaś chodzi o wpływ informacji zawartych na stronie na podejmowanie przez obywateli decyzje i organizacje pozarządowe – praktycznie są one pomocne we wszystkich dziedzinach, ponieważ zakres informacji zawartych w BIP i w serwisie miejskim jest bardzo szeroki i znacznie wykracza poza sprawy urzędowe. NGO korzystają m.in. z informacji o konkursach na finansowanie ich działalności.

Wykorzystanie strony jako narzędzia przygotowującego do podejmowania decyzji można zwiększać poprzez działania mające na celu poszerzenie kręgów osób, które będą miały dostęp do serwisu (stąd ogromna waga neutralności technologicznej serwisów oraz dostosowania ich do zaleceń W3C²⁴⁹), a także poszerzenie zakresu informacji oraz dbałość o ich jakość.

6.1.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

UM Poznania będzie nadal zwiększał zakres informacji, dbał o ich jakość, a także podejmował działania dla zwiększenia nieodpłatnego dostępu użytkowników do serwisu poprzez:

²⁴⁹ Z ang. *World Wide Web Consortium* – to organizacja, która zajmuje się ustanawianiem standardów pisania i przesyłu stron WWW. Została założona 1 października 1994 roku przez Tima Berners-Lee, twórcę WWW oraz autora pierwszej przeglądarki internetowej i serwera WWW (definicja za Wikipedią: pl.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web_Consortium).

zwiększanie liczby publicznych punktów dostępu do Internetu i zasięgu bezprzewodowej sieci dostępowej oraz wykorzystywanie takich technologii, które umożliwiają rozszerzenie kanałów komunikacji (obecnie korzysta już z technologii telewizji cyfrowej, a także przekazuje informacje za pośrednictwem telefonów komórkowych).

6.2. Konin²⁵⁰

6.2.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Zdaniem władz Konina strona internetowa miasta powinna łączyć cel informacyjny z celem promocyjnym. Tylko wtedy odwiedzający ją internauci będą mieli pełen zasób wiadomości o interesującym ich sprawach, jakie dzieją się w mieście. Innych bowiem informacji będą szukać inwestor i dziennikarz, a jeszcze innych turysta. Stąd też konieczność godzenia celów. Takie warunki spełnia strona www.konin.pl. Znajduje się na niej wiele informacji – począwszy od serwisu aktualności z miasta i samorządu, poprzez informacje o mieście, jego historii, instytucjach, samorządzie i jego pracy oraz osiągnięciach, wydarzeniach kulturalnych i ofercie dla inwestorów. Grupą, do której miasto chce dotrzeć za pomocą strony jest przede wszystkim społeczność lokalna – mieszkańcy ale także inwestorzy, organizacje kultury, sportu i rekreacji oraz turyści. Na portalu można znaleźć szerokie spektrum informacji od przewodnika po urzędzie – co, jak i gdzie można załatwić, poprzez prezentacje inwestycji już realizowanych oraz planowanych, przegląd terenów inwestycyjnych, aż po mapy i przewodniki dla turystów.

Konin to bardzo specyficzne miasto, od lat kojarzone z tzw. trójkątem węgla brunatnego oraz zdegradowanym krajobrazem pokopalnianym. Władze miasta walcząc z tym nieprawdziwym wizerunkiem, wykorzystują do promocji m.in. portal miejski, pokazując, że współczesny Konin to piękne krajobrazy, kompleksy jezior, zabytki i inne atrakcje turystyczne, a także doskonałe położenie logistyczne, istotne dla nowych inwestycji. Portal miasta spełnia dwa główne cele: informacyjny i promocyjny. Celem promocyjnym strony internetowej jest zaprezentowanie miasta i jego walorów. Cel informacyjny to przekazanie wyczerpujących informacji na temat pracy samorządu miasta oraz życia w mieście, począwszy od wydarzeń politycznych, społecznych, kulturalnych po wywiady ze znanymi ludźmi.

Dzięki stronie internetowej, która w dobie szeroko rozpowszechnionego Internetu jest znakomitym narzędziem promocyjnym, samorząd realizuje jedno ze swoich priorytetowych zadań, zapisanych w ustawie o samorządzie gminnym, a dotyczącym konieczności informo-

²⁵⁰ www.konin.pl; ok. 80 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy z Panią Elżbietą Miętkiewską – Kierownikiem Biura Prezidenta Miasta Konin.

wania społeczeństwa o swojej pracy. Miasto realizując to zadanie umożliwiło także mieszkańcom darmowy dostęp do Internetu w Urzędzie Miejskim w Koninie, gdzie od kilku lat działa bezpłatna kawiarenka internetowa.

6.2.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.

W Urzędzie Miejskim w Koninie techniczne kwestie związane z budową strony, leżą w gestii Wydziału Informatyki. Pracownicy tego wydziału w całości tworzą strukturę serwisu i administrują nim. Żadna z dotychczas wykonanych modernizacji nie wymagała wynajęcia firmy zewnętrznej. Stroną merytoryczną portalu zajmuje się Zespół Redakcyjny pod kierownictwem Redaktora Naczelnego – Kierownika Biura Prezydenta. Członkowie zespołu na bieżąco analizują zawartość portalu miejskiego oraz kontaktują się z jego użytkownikami. Do nich też trafiają propozycje zmian, wysyłane poprzez stronę za pośrednictwem tzw. pytań do prezydenta. Ostateczne decyzje o wprowadzeniu zmian podejmuje Redaktor Naczelny, a technicznie wprowadzają je w życie pracownicy Wydziału Informatyki. Za aktualizację danych na stronie odpowiadają także wydziały merytoryczne Urzędu Miejskiego. Każdy wydział „opiekuje” się konkretnymi zakładkami tematycznymi, umieszczonymi na portalu, gdzie pracownicy wydziału mają możliwość dokonywania bezpośrednich zmian on-line. Za serwis informacyjny tzw. „Aktualności” odpowiada Rzecznik Prezydenta Miasta. Całość prac aktualizacyjno-modernizacyjnych nadzoruje pracownik biura prezydenta – informatyk, który na bieżąco monitoruje wprowadzane przez upoważnionych pracowników zmiany i uaktualnienia.

6.2.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji.

Początkowo strona internetowa Konina stworzona została głównie z myślą o mieszkańcach – miała spełniać przede wszystkim rolę informacyjną, mówiąc o tym co się dzieje w urzędzie. Wraz z rozwojem narzędzi internetowych strona z roku na rok zmieniała oblicze. Wygląd i zasób informacji dostępnych pod adresem www.konin.pl ewaluował wraz z rozwojem Internetu i zwiększaniem się możliwości technicznych. Kompleksowa reorganizacja portalu rozpoczęła się w roku 2003, kiedy przyjęto strategię rozwoju merytorycznej części portalu oraz nadania mu nowych celów i zadań, jakie powinien spełniać. Obecnie strona zawiera najważniejsze informacje dotyczące miasta, prac urzędu oraz działalności organizacji skupionych w mieście tj:

- w dziale „miasto” znaleźć można informacje dotyczące: historii Konina, danych lokalizacyjnych miasta, danych statystycznych, ponadto wykaz miast partnerskich, informacje dotyczące kontaktów miasta z miastami Unii Europejskiej; w dziale tym funkcjonuje także interaktywna mapa miasta, na której można znaleźć konkretną instytucję i jej adres;

- w dziale „życie w mieście” znaleźć można informacje dotyczące: pomocy społecznej, służby zdrowia wraz z dyżurami, szeroko rozumianego mieszkalnictwa, działających w mieście organizacji pożytku publicznego, miejskiego rzecznika konsumentów; tutaj również mieszkańcy i osoby odwiedzające miasto, mogą dowiedzieć się gdzie udać się na zakupy, gdzie można nadać przesyłki, gdzie zlokalizowane są kościoły itp.;
- w dziale „samorząd” znaleźć można pełne kalendarium działań i spotkań prezydenta, informacje o patronatach prezydenta (w tym wnioski i procedury), skład rady miasta wraz z zamiarami kontaktowymi, raporty o stanie miasta, wyniki wyborów oraz BIP z wszystkimi informacjami dla interesantów urzędu, w tym dziale znajdujemy też, opisywaną poniżej, sekcję: pytania do prezydenta;
- w dziale „kultura” znaleźć można roczny kalendarz wydarzeń i imprez organizowanych w mieście, a ponadto informacje działających w mieście instytucjach kultury, takich jak: domy kultury, kina, galeria, muzea itp.;
- w dziale „edukacja” użytkownicy znaleźć mogą najważniejsze informacje dotyczące systemu szkolnictwa oraz placówek oświatowych działających w mieście – przedszkola, szkoły podstawowe, średnie, wyższe oraz placówki niepubliczne;
- w dziale „kultura i sport” znajdują się informacje dotyczące imprez turystycznych organizowanych w mieście, można tu też znaleźć dane biur turystycznych, organizacji sportowych i kulturalnych, ośrodków sportowych oraz bazę noclegową miasta;
- w dziale „biznes” użytkownicy mogą znaleźć wszystkie informacje dotyczące szeroko rozumianej gospodarki w mieście tj. oferty dla inwestorów, tereny inwestycyjne, strategię rozwoju, wieloletnie plany inwestycyjne, konkursy dla przedsiębiorców oraz informacje dot. wydziału działalności gospodarczej;
- w dziale „dla kierowców i pasażerów” użytkownicy mogą znaleźć bieżące rozkłady jazdy komunikacji miejskiej, adresy stacji paliw, postojów taksówek, ośrodków kształcenia kierowców, stacji kontroli pojazdów, stacji demontażu, warsztatów naprawczych oraz, co ciekawe, punkty kontroli prędkości – komunikaty straży miejskiej informujące o tym gdzie stoją obecnie fotoradary.

Wraz ze zmianą zakresu merytorycznego portalu Konina, powołany został specjalny Zespół Redakcyjny odpowiedzialny za całokształt funkcjonowania strony. Zadaniem członków zespołu jest koordynowanie obsługi strony, dbanie o rozwój działów merytorycznych, usprawnianie działania portalu, a także koordynowanie kontaktów z użytkownikami strony. Zespół posiada także pełnomocnictwo do ulepszania strony pod względem zawartych tam informacji, ustala zakres tematyczny i ciągle go modyfikuje, unowocześnia, poszerza. Ten sam zespół weryfikuje i ocenia jakość merytoryczną informacji. Wszyscy członkowie zespołu redakcyjnego spotykają się raz na miesiąc, na specjalnym zebraniu, gdzie omawiane są propozycje zmian od użytkowników, zgłaszane uwagi oraz rozwiązania, mające na celu doprowadzenie do tego, by informacje pojawiające się na portalu miasta były atrakcyjne, czy-

telne i zrozumiałe. Redaktor Naczelny, jednocześnie Kierownik Biura Prezydenta, podejmuje w tym zakresie ostateczne decyzje. Za merytoryczną stronę serwisu odpowiadają wyznaczeni pracownicy w wydziałach Urzędu Miejskiego. W każdej komórce są wydzielone konkretne osoby, które na bieżąco aktualizują informacje związane z funkcjonowaniem ich wydziałów. Osoby te są wyznaczone imiennie przez kierowników wydziałów – zapis w karcie pracy, w zakresie obowiązków. Wszyscy wyznaczeni pracownicy nanoszą zmiany bezpośrednio na stronie (on-line). Bieżącą aktualizacją stron zajmuje się pracownik biura prezydenta, który wprowadza aktualności z magistratu i z miasta oraz nadzoruje i koordynuje resztę podstron, przegląda na bieżąco wszystkie strony i wpisy innych pracowników. W przypadku stwierdzenia złego wpisu, prosi pracownika bezpośrednio odpowiedzialnego za treść umieszczoną na witrynie, o dokonanie poprawy. W przypadku niechęci ze strony pracownika do zmiany lub poprawy danych, ostatecznej weryfikacji informacji dokonuje Redaktor Naczelny i osobiście wprowadza zmiany w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości.

Dzięki podjętym działaniom i wprowadzonym ulepszeniom strona internetowa Konina od lat stale zyskuje na jakości, co zostało nagrodzone ostatecznie prestiżowym wyróżnieniem, tzw. „Złotą Małpą”²⁵¹.

6.2.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia

Podstawą interakcji z odbiorcą strony internetowej jest dobrze zbudowany tekst. Musi on zawierać pełne informacje, istotne dla przekazu i oczekiwane przez odbiorcę. Stąd też konieczność, żeby osoby, które przygotowują serwis informacyjny lub materiał promocyjny posiadały szeroką wiedzę w poruszonym temacie. Dlatego też materiały na stronę internetową www.konin.pl są przygotowywane przez osoby przygotowane merytorycznie, a następnie, w razie potrzeby tekst zostaje poddany obróbce redakcyjnej, w celu uzyskania jak najlepszego efektu informacyjnego. Miasto współpracuje także w tym zakresie z organizacjami pozarządowymi, które chętnie przysyłają podsumowania różnych wydarzeń wraz z dokumentacją zdjęciową. Jednak głównym partnerem, przy redagowaniu strony są mieszkańcy miasta – internauci, którzy przysyłają e-maile ze swoimi propozycjami co do zawartości strony. Są to partnerzy o największym znaczeniu dla samorządu.

Sposobem na podnoszenie interakcyjności i wykorzystania Internetu jest także projekt „Konin w komórce – MOBI.KONIN.EU”, dzięki któremu wszyscy zainteresowani mogą oglądać strony miasta, wszędzie tam, gdzie chcą korzystając ze swych telefonów komórkowych. Ponadto urząd bardzo szeroko promuje informacje o bezpłatnych punktach dostępu do In-

²⁵¹ Konkurs „Złota@ – Samorządowy Lider Elektronicznej Administracji” organizowany jest przez Stowarzyszenie Miasta w Internecie, a jego celem jest wyłonienie i promowanie samorządów lokalnych przyczyniających się w efektywny sposób do rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce, poprzez realizację projektów z wykorzystaniem technologii informacji i komunikacji (ICT).

ternetu na terenie miasta. Niewątpliwie czynnikiem podnoszącym szanse dotarcia do wielu grup użytkowników jest także fakt, że strona www.konin.pl dostępna jest w pięciu wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, francuskiej i rosyjskiej.

6.2.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Redakcja strony internetowej aktywnie współpracuje z różnego rodzaju instytucjami, organizacjami i stowarzyszeniami. Mają one możliwość zamieszczenia ważnych dla siebie informacji w interesujących ich działach serwisu (np. w dziale „Życie w mieście” w poddziale „Religia” swoje adresy zamieszczają przedstawiciele działających w mieście związków wyznaniowych) oraz umieszczania linków do własnych stron na portalu miasta. Wspomniane podmioty przesyłają także informacje o ważnych dla siebie wydarzeniach, które zostają zamieszczone w „Aktualnościach”.

W zakresie modernizacji całego portalu pracownicy urzędu współpracują z mieszkańcami miasta – internautami. Bardzo często zgłaszają oni swoje propozycje zmian i usprawnień w mieście. Narzędziem, które umożliwia im takie działanie jest przede wszystkim opcja „pytania do prezydenta”, gdzie mieszkańcy bardzo często zgłaszają swoje oczekiwania, np. co do organizacji różnych imprez, funkcjonowania urzędu itp.

6.2.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Zgodnie z polskim prawem władze miasta muszą kontaktować się z mieszkańcami. Chcąc jak najlepiej wypełnić ten obowiązek pracownicy urzędu zdecydowali się na umieszczenie na stronie internetowej miasta opcję: zadaj pytanie prezydentowi. Jak się okazało pomysł ten był strzałem w dziesiątkę, a możliwość zadania prezydentowi pytania on-line, stała się narzędziem chętnie wykorzystywanym przez użytkowników portalu. Podobnym zainteresowaniem cieszą się umieszczane na stronie ogłoszenia o tzw. spotkaniach z prezydentem w plenerze, które są formą konsultacji bezpośrednich. Zaproponowana forma ogłoszeń on-line podnosi frekwencję spotkań i buduje pozytywny wizerunek otwartego na potrzeby mieszkańców prezydenta miasta.

Redakcja strony codziennie otrzymuje po kilkanaście pytań od mieszkańców miasta. Są one skierowane głównie do Prezydenta i dotyczą spraw społecznych, gospodarczych lub inwestycyjnych. Na każde z pytań przygotowana jest odpowiedź. W przypadku pytań dotyczących konkretnych inwestycji czy działań danej jednostki miejskiej, odpowiedni wydział przygotowuje podstawę merytoryczną odpowiedzi. Wszystkie odpowiedzi zamieszczane są na stronie pod pytaniem.

Władze miasta wychodząc naprzeciw nowym technologiom pokusiły się także o przeprowadzenie dwóch czatów on-line. Uczestnikami czatów byli: sekretarz miasta oraz zastępca prezydenta. Póki co pomysł nie zdobył zainteresowania internautów, ale głównie ze względu

na porę przeprowadzenia czatów – godziny pracy. Obecnie jest to temat analiz i dyskusji i być może w niedalekiej przyszłości zostanie nieco zmieniona konwencja i czas spotkań on-line, co może wpłynąć na większe zainteresowanie ze strony internautów.

Z inicjatywy wewnętrznej pracowników urzędu zostały także wprowadzone formularze ocen on-line. Ankiety mają za zadanie poprawę jakości obsługi klientów i są narzędziem umożliwiającym zapewnienie zadowolenia klientów. Raz na trzy miesiące wyniki ankiety są podsumowywane. Nowatorską formą informowania oraz konsultacji jest również platforma internetowa, na której można bezpośrednio słuchać posiedzeń rady miasta.

6.2.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Internetowa strona www.konin.pl jest jednym ze stałych i bardzo ważnych elementów procesu demokratyzacji w mieście. Całkowicie podporządkowana jest temu procesowi i taki zamysł towarzyszył jej od momentu zaprojektowania i założenia. Cele informacyjne, motywacyjne i edukacyjne, jakie realizuje zależą od potrzeb w danym okresie. Sukcesem jest z pewnością duża liczba wejść na stronę, dotyczących spraw samorządowych, administracyjnych i miejskich czy też mieszkańców poszukujących informacji, itp. Z pewnością sukcesem jest efekt wykorzystywania tych informacji – widoczny zwłaszcza przy organizowaniu i przeprowadzaniu wyborów, udziale w rozmaitych konsultacjach, załatwianiu spraw za pośrednictwem Internetu, itp. Dzięki portalowi mieszkańcy mają bezpośredni dostęp do informacji np. lokalizacji okręgów wyborczych, zasad głosowania, lokalizacji punktów wyborczych, informacji dla osób niepełnosprawnych m.in. możliwości dowożenia do punktów wyborczych. Dzięki sekcji „pytania do prezydenta” mieszkańcy mogą ponadto bezpośrednio skonsultować np. planowane inwestycje.

Miasto stworzyło także specjalny podportal poświęcony inwestycji realizowanej ze środków unijnych – www.nowymost.konin.pl. Mieszkańcy mogli tam znaleźć bieżące informacje dotyczące stopnia zaawansowania inwestycji, planów realizacji oraz problemów jakie się po drodze pojawiły. Dzięki temu każdy mieszkaniec był praktycznie „wewnątrz inwestycji”. Ponadto dzięki utworzeniu specjalnej skrzynki urzędowej, mieszkańcy mogli zgłaszać swoje pytania bądź refleksje bezpośrednio do pracowników urzędu.

6.2.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Elementem niewątpliwie pomagającym samorządowi w podejmowaniu decyzji są narzędzia konsultacyjne, takie jak „Pytania do Prezydenta”, „Czat z władzami samorządu” oraz przeprowadzane ankiety i sondy internetowe. Pomagają one podejmować decyzje związane z przedsięwzięciami społecznymi, gospodarczymi i kulturalnymi. Obywatel może natomiast podjąć decyzję, czy w danym wydarzeniu zechce uczestniczyć, czy też wyrazi swoje zdanie co do aprobaty lub dezaprobaty decyzji władz samorządowych. Żeby osiągnąć większą moż-

liwość wpływu na decyzyjność samorządu i obywateli strona powinna zawierać jak najwięcej elementów umożliwiających zaprezentowanie własnego zdania, opinii, czy stanowiska, które mogą być uwzględniane w procesie decyzyjnym.

6.2.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

Kierunki rozwoju technicznego strony zmierzają do tego, żeby była ona jak najmniej skomplikowana w obsłudze, posiadała przejrzysty, jasno sformułowany układ, a także aby była dostosowana do nowoczesnych programów komputerowych (przeglądarek internetowych). Dostęp do niej musi być szybki i łatwy, natomiast przekazywane informacje muszą być wyczerpujące i podane w przystępnej formie. Władze miasta chcą ponadto jeszcze bardziej uatrakcyjnić portal, poprzez wprowadzenie platformy wizualnej, na której obok dostępnych już materiałów audio z posiedzeń rady miasta, znajdują się specjalnie przygotowane filmy, dotyczące pracy samorządu oraz wszystkich wydarzeń związanych z miastem. Ponadto planowane jest zwiększenie liczby ankiet tak, by stanowiły one miarodajne wyniki oceny pracy urzędników. Planowane jest także przeprowadzenie kolejnych czatów, tym razem w godzinach popołudniowych.

6.3. Łęczycza²⁵²

6.3.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Strona internetowa Gminy Miasta Łęczycza realizuje w głównej mierze cele społeczne. Spełnia przede wszystkim funkcję informacyjną wobec osób korzystających z usług urzędu oraz zainteresowanych działalnością kulturalno-społeczną i gospodarczą tego miasta. Strona Urzędu Miasta Łęczycy stanowi informator również dla tych, którzy miasto odwiedzili lub zamierzają odwiedzić. W związku z tym, podstawowym zadaniem serwisu jest wyczerpujący i czytelny przekaz wszelkich informacji, dotyczących szeroko pojętego życia miasta. Niewątpliwie strona ta realizuje również element promocyjny, poprzez informowanie o aktualnych osiągnięciach, zrealizowanych przedsięwzięciach, a także zadaniach oraz planach na przyszłość.

²⁵² www.leczyca.info.pl; ok. 15 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy i materiałów przesłanych przez Pana Andrzeja Malinowskiego – Kierownika Referatu Promocji w Urzędzie Miejskim w Łęczycy i Pana Pawła Pofit – Grafika i administratora serwisu internetowego Urzędu Miejskiego w Łęczycy.

6.3.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.

Strona www.leczyca.info.pl tworzona jest dynamicznie. Nowo dodane informacje zamieszczane są w centralnym miejscu na stronie i zastępują wszystkie starsze informacje, które wówczas wyświetlają się w bocznym panelu. Rozwiązanie to ułatwia znacznie przeszukiwanie i odczyt informacji co powoduje, że każda publikacja na portalu może zostać bez trudu zlokalizowana.

Do umieszczania na stronie modułów i odnośników w nich zawartych służy odpowiedni panel administracyjny. Sam serwis pod względem struktury składa się z powiązanych ze sobą bloków, przy czym w każdym momencie można je zmienić. Takie rozwiązanie ma swoje zalety, ponieważ dzięki modułowej budowie można dodać do serwisu każdy rodzaj usług i funkcji, jakie spotkać można na stronach internetowych. Poza tym na stronie możliwe jest logowanie się użytkowników, które jest istotne dla przeciętnego użytkownika, ponieważ zyskuje on trwały dostęp do szablonów strony oraz innych komponentów, które pozwalają na dopasowanie przeglądanej witryny do jego rzeczywistych potrzeb oraz na intuicyjną nawigację po portalu.

Strona jest w całości moderowana przez pracowników urzędu a nad jej każdą przebudową czuwa kierownik Referatu Promocji Miasta. Nad funkcjonowaniem strony czuwa główny informatyk Urzędu Miejskiego wraz z grafikiem. Wszystkie informacje, które powinny znaleźć się na portalu wpływają do referatu promocji i są na bieżąco edytowane przez jego pracowników, którzy jednocześnie odpowiadają za aktualizację strony i jej zarządzanie. Ostateczną decyzję co do umieszczenia danej informacji na stronie podejmuje kierownik referatu. W przypadku wątpliwości, informacja może zostać przekazana na ręce Burmistrza.

Kierownicy poszczególnych referatów urzędu i jednostek jemu podległych, zostali zobowiązani oficjalnym pismem, wystosowanym przez Burmistrza, do dostarczania informacji ważnych dla mieszkańców i publikowania ich przynajmniej raz w tygodniu. Są to między innymi treści dotyczące: zbliżających się imprez, uroczystości, konkursów i ich wyników, inwestycji, prac budowlanych, remontowych, przetargów i wszystkich innych, o których należy poinformować mieszkańców miasta. W ten sposób zapewniony jest sprawny obieg informacji dotyczących życia gminy. Kierownik referatu promocji zobowiązany jest do sporządzania comiesięcznej informacji o wywiązywaniu się z powyższych obowiązków wszystkich referatów.

6.3.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji.

Strona Gminy Miasta Łęczycy podzielona jest na kategorie tematyczne:

- a) Łęczycy – charakterystyka miasta;
- b) Urząd Miejski w Łęczycy – schemat organizacyjny, władze, działania;
- c) Burmistrz – zarządzenia, sprawozdania, pytania;
- d) Rada Miasta – sesje, uchwały, komisje, radni;

- e) Aktualności – znajdujące się na stronie głównej;
- f) Linki do serwisów, z których najczęściej korzystają mieszkańcy miasta lub takie, z których poleca się korzystać, ze względu na możliwość rozwoju społeczeństwa lokalnego;
- g) Linki do podstron, których zarządzaniem zajmują się osoby pracujące w danej jednostce organizacyjnej urzędu.

Zakres tematyczny strony zmieniał się wraz z poszerzaniem działalności miasta, rozwojem i dostępem do informacji. Ciągłe rozbudowywanie zakresu tematycznego, informującego o wydarzeniach w mieście jest wynikiem zapotrzebowania na udział mieszkańców w życiu społecznym i kulturalnym miasta. Mieszkańcy sygnalizują również potrzebę wskazywania i udostępniania możliwości kształcenia, szkoleń, kursów, programów, projektów, jakie aktywizują społeczeństwo lokalne, pomagają znaleźć pracę, rozwinąć działalność, pozyskać fundusze lub wsparcie – nie tylko finansowe – na realizację indywidualnych inicjatyw.

Ciągłe rozbudowywanie strony spowodowane jest także rozwojem społeczeństwa informacyjnego. Posiadanie dostępu do komputera i Internetu pozwala zainteresowanym (przede wszystkim przedstawicielom instytucji lokalnych) zaoszczędzić czas poprzez na przykład, wypełnianie różnego rodzaju dokumentacji poza urzędem. W związku z tym ewolucja strony internetowej opiera się także na udostępnianiu formularzy wniosków oraz niezbędnej dokumentacji on-line.

Inicjatywa w zakresie poszerzania tematyki, umieszczanej na stronie internetowej Łęczycy posiadają mieszkańcy oraz pracownicy referatów i jednostek podległych urzędowi.

Informacje, które mają zostać umieszczone na stronie internetowej Łęczycy, docierają najpierw do referatu promocji miasta. Ich weryfikacją zajmują się pracownicy tej jednostki. W przypadku gdy informacja pochodzi od mieszkańca miasta lub osoby będącej uczestnikiem opisywanego zdarzenia lub sprawy, odpowiedzialność za ostateczną informację umieszczoną na portalu, ponosi kierownik referatu promocji. Jeśli informacja pochodzi od jednostki podległej urzędowi lub innej instytucji, stowarzyszenia oraz organizacji, odpowiedzialność za taką informację bierze instytucja zgłaszająca. W przypadku wymienionych jednostek pracownicy referatu promocji sprawdzają przesłaną informację pod względem ortograficznym, gramatycznym i stylistycznym, treść nie podlega weryfikacji.

Na stronie internetowej pojawiają się informacje nierzadko potwierdzone odpowiednią dokumentacją w formie tekstu, dokumentu, zaproszenia, zdjęć. W większości spotkań, odczytów, imprez, przedsięwzięć, konferencji itp., uczestniczy przynajmniej jeden pracownik referatu promocji lub innego referatu urzędu, z którego inicjatywy odbywa się takie spotkanie, lub którego w jakiś sposób ono dotyczy.

6.3.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia

Jak podkreślają pracownicy Urząd Gminy Miasta Łęczycy za pośrednictwem serwisu miejskiego istnieje możliwość przeprowadzania sondaży, których wyniki są następnie publi-

kowe on-line. Działa również forum dyskusyjne, gdzie internauci poprzez odpowiednie linki mogą pisać do redakcji strony, czyli referatu promocji, z uwagami dotyczącymi działania strony. Za pośrednictwem forum jego użytkownicy mogą skontaktować się również z Burmistrzem lub sekretariatem, przysyłając np. swoje uwagi dotyczące funkcjonowania miasta. Na stronie można również stworzyć własne konto. Zarejestrowany w ten sposób użytkownik może: wysyłać podpisane pseudonimem komentarze oraz newsy do redakcji portalu, mieć własne menu na stronie głównej, wybrać ilość informacji wyświetlanych na stronie głównej, personalizować komentarze, wybrać inną szatę graficzną strony czy też czytać wybrane nagłówki.

Interaktywność informacji między urzędem a mieszkańcami opiera się głównie na pisaniu e-maili i udziale w sondażu. Urzędnicy otrzymują od mieszkańców także krótkie informacje o wydarzeniach, jakie mają miejsce w szkołach i różnego rodzaju placówkach, ponadto otrzymują uwagi dotyczące funkcjonowania strony: czego brakuje, czego jest za dużo itp.

Referat promocji miasta współpracuje ściśle ze wszystkimi referatami w urzędzie oraz stowarzyszeniami, które przysyłają informacje o osiągnięciach sportowych mieszkańców, zawodach itp. Placówki oświatowe informują urząd o przedstawieniach, konkursach, zawodach czy osiągnięciach uczniów. Rozwija się również współpraca z bibliotekami, domem kultury w Łęczycy, muzeum, Starostwem Powiatowym w Łęczycy oraz spółdzielniami mieszkaniowymi. Współpraca urzędu z partnerami społecznymi przebiega właściwie i powoduje, że zakres informacji zamieszczanych na stronie jest bardzo szeroki.

6.3.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Jak wspomniano wcześniej, mieszkańcy Gminy Miasta Łęczycy mają możliwość prezentowania, w pełnym zakresie, pojawiających się inicjatyw obywatelskich. Wszystkie informacje, które w jakikolwiek sposób dotyczą Łęczycy i jej mieszkańców, są na bieżąco publikowane na stronie. Przykładem przejawiania inicjatywy obywatelskiej i jej prezentacji w serwisie miejskim jest działalność kulturalna przedszkoli i szkół: osiągnięcia dzieci i młodzieży w dziedzinie sportu, występy artystyczne, ich udział w ważnych (nie tylko o zasięgu lokalnym) wydarzeniach. Informacje takie zgłaszane są przez uczniów bądź nauczycieli lub osoby prowadzące daną inicjatywę.

Ponadto na stronie internetowej miasta publikowane są informacje dotyczące wystaw, przedsięwzięć, imprez czy też innych działań podejmowanych przez stowarzyszenia, instytucje oraz osoby indywidualne. Za przykład może służyć zgłoszenie potrzeby PTTK Ziemi Łęczyckiej Oddział Łęczycy dotyczące umieszczenia na stronie informacji dotyczących organizacji rajdów, wycieczek, wyjazdów, konkursów.

Osoby prywatne najczęściej zamieszczają ogłoszenia, mające na celu powiadomienie mieszkańców i wszystkich zainteresowanych o otwarciu nowego miejsca, w którym mogą spędzić czas wolny, bądź rozpoczęciu działalności przez określoną organizację.

6.3.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Zarówno społeczność lokalna, jak i turyści mają możliwość wypowiedzenia się on-line na temat dwóch kategorii tematycznych. Po pierwsze ich uwagi mogą dotyczyć generalnego funkcjonowania miasta i pojawiających się problemów lokalnych. Druga kategoria obejmuje sposób prowadzenia strony internetowej oraz zakres i tematykę pojawiających się tam informacji. W pierwszym przypadku można wyrazić swoje zdanie na każdy temat, będący w jakikolwiek sposób powiązany z działaniami miasta i jego władz, a także potrzebami mieszkańców. W chwili obecnej nie ma możliwości publikowania wyrażonych opinii na stronie internetowej, zastępuje się to możliwością wysłania wiadomości na podany adres e-mail.

6.3.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Twórcy strony internetowej urzędu starają się, aby informacje, jakie znajdują się w sieci były obiektywne. Istnieje zasada, iż zarówno informacja pochodząca od mieszkańca, jak i władz miasta zostaje umieszczona na stronie. Następuje to oczywiście po spełnieniu warunku, że dana publikacja nie uwłacza godności innej osoby. Strona jest również wykorzystywana przy każdych wyborach, a informacje w tym czasie na niej umieszczane mają charakter jedynie informacyjny.

Jak już wcześniej zasygnalizowano, strona internetowa urzędu spełnia kryteria zarówno informacyjne, kulturowe, motywacyjne, jak i edukacyjne. Urzędnicy starają się aby poprzez witrynę urzędu mieszkańcy dowiedzieli się, co się dzieje w ich mieście, gdzie można się wybrać i co warto robić w wolnym czasie lub na jakie zajęcia wysłać swoje dziecko. Istotne jest również informowanie mieszkańców o aktualnych pracach, jakie są przeprowadzane w mieście: termomodernizacja, remonty, budowy itd.

Dzięki wykorzystaniu strony internetowej, miasto zostało wyróżnione w konkursie „Kocham moje miasto” oraz zmobilizowało do pracy wiele osób w różnego rodzaju inicjatywach, jak np. stworzenie stoiska na targach turystycznych w Łodzi „Na styku Kultur”, które okazało się najlepszym stoiskiem targów.

6.3.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Na stronie internetowej łączący zamieszczone są różnego rodzaju regulaminy i wskaźniki odnoszące się do udziału jednostki samorządowej w projektach i programach. Znajdują się tam również wytyczne oraz strategie działalności na wyznaczony okres. Publikacja informacji o zamierzeniach pozwala społeczności lokalnej na zapoznanie się z planami urzędu w zakresie dalszego rozwoju czy współpracy.

Wymienione narzędzia określają również stan i zdolność wykonawczą jednostki w wybranym obszarze działalności, a także ułatwiają określenie priorytetów w działaniach. Ponadto w Biuletynie Informacji Publicznej umieszczane są informacje o przetargach oraz złożonych ofertach, co pozwala jednostce samorządowej odpowiednio rejestrować i analizować sytu-

ację, dotyczącą ekonomicznej działalności urzędu. Jednocześnie tego typu informacja dociera do zainteresowanego odbiorcy, czyli mieszkańca, oferenta lub organizacji, która jest zainteresowana udziałem w przetargu.

Ponadto podejmowanie decyzji samorządowych, ułatwia bezpośredni i aktywny udział odbiorców, czyli mieszkańców, którzy przy pomocy adresu e-mail zgłaszają swoje uwagi, potrzeby, zastrzeżenia czy propozycje. Z kolei informacje zawarte na stronie pomagają obywatelom oraz organizacjom pozarządowym podejmować decyzje, dotyczące ich ogólnie pojętego życia społecznego, uczestnictwa w konkursach, przetargach, przedsięwzięciach. Także odnotowane na stronie projekty i programy ogłoszone przez inne instytucje, opierające się na wsparciu funduszami unijnymi, są elementem, który pomaga podejmować partnerom decyzje w tym zakresie.

6.3.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

Miasto Łęczycza rozwija się w dziedzinie turystyki oraz zwiększenia przedsiębiorczości, nie tylko tej lokalnej, ale również zagranicznej. Dlatego też strona będzie rozwijała się również w tym kierunku. Urząd gminy chce przede wszystkim aby:

- powstała strona dostępna w co najmniej dwóch językach,
- pojawiało się więcej informacji z zakresu turystyki: co, gdzie i kiedy warto zobaczyć,
- można było odsłuchać na stronie hejnał miasta oraz obejrzeć krótkie reportaże z wywiadów, imprez itp.,
- zwiększyć aktywność mieszkańców poprzez pojawiające się na stronie informacje.

Urząd planuje również umieszczać więcej informacji z kraju i ze świata, które będą dotyczyć nie tylko miasta, ale spowodują, że młodzież będzie brać udział w projektach i konkursach organizowanych przez Unię Europejską (informacje z portalu EURODESK). Rozwój strony polegać będzie także na umieszczaniu na stronie banerów reklamujących portale partnerów społecznych.

Jeżeli chodzi o rozwój techniczny strony, w planach jest jej rozbudowa, w celu stworzenia podstrony dla każdej z imprez odbywających się na terenie miasta. Ułatwi to przeglądanie informacji na konkretny temat. Poza tym wszelkie inne rzeczywiste potrzeby użytkowników zostaną uwzględnione podczas przebudowy serwisu tak, aby efekt zadowalał wszystkich zainteresowanych.

6.4. Zielona Góra²⁵³

6.4.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Serwis internetowy UM Zielona Góra powstał w 2002 r. Celem uruchomienia portalu była i jest publikacja materiałów informacyjnych opracowywanych w Urzędzie Miasta dotyczących m.in. spraw urzędowych, jak i w ogóle życia i rozwoju miasta. Z czasem, w odpowiedzi na pojawiające się zapotrzebowanie społeczne oraz w wyniku rozwoju technologii internetowych, serwis został kompleksowo przebudowany, co zaowocowało m.in. zwiększeniem szybkości działania serwisu, zmianą szaty graficznej i sposobu ułożenia informacji. Wprowadzono także nowe kanały przekazywania informacji. Strona zyskała na wyglądzie wizualnym, jest bardziej przejrzysta w porównaniu z poprzednią.

Obecnie serwis, obok funkcji informacyjnej, spełnia także rolę narzędzia pozyskiwania informacji przez władze miasta i opinii od jego mieszkańców i osób związanych z miastem, a także, poprzez rozwój e-urzędu, w coraz większym stopniu zastępuje bezpośredni kontakt interesantów z Urzędem Miasta. Strona internetowa wpływa na wizerunek Urzędu Miasta, jest to najważniejsze źródło informacji miejskich. Lokalne media tradycyjnie czerpią informacje właśnie z oficjalnego serwisu Urzędu Miasta. Ewidentne korzyści dla obu stron to bliższy i szybszy kontakt, szybkie pozyskiwanie przez władze miasta informacji zwrotnych od mieszkańców (np. w przypadku przeprowadzania ankiet, opiniowania dokumentów, wypowiedzi na temat planowanych inwestycji). Ponadto mieszkańcy mogą uzyskać coraz więcej informacji oraz załatwić wiele spraw w dowolnym momencie, łatwiej i bez przychodzenia do urzędu. To wszystko sprawia, że funkcjonowanie administracji jest tańsze i sprawniejsze.

6.4.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną

Wykonawca serwisu został pozyskany w drodze przetargu. To on zaproponował kilka projektów, z których po analizie przeprowadzonej pod kątem: otwarcia dla społeczeństwa, przejrzystości zamieszczanych informacji oraz możliwości rozwoju, został wybrany i uruchomiony aktualny serwis internetowy Urzędu Miasta Zielona Góra. Na jego obecny kształt wpływ mieli (i nadal mają) użytkownicy, zgłaszający swoje opinie, sugestie i komentarze. Wszystko, co obecnie znajduje się na stronie głównej wynika ze zgłoszonego przez użytkowników zapotrzebowania. Swoją rolę w rozbudowie serwisu mają także pracownicy Urzędu Miasta, którzy jako operatorzy zgłaszają rozwiązania mające na celu zwiększenie funkcjonalności. Ponadto, na bieżąco wdrażane są technologie podnoszące funkcjonalność i atrakcyjność serwisu.

²⁵³ www.zielona-gora.pl; ok. 118 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy z Panem Markiem Starostą – Koordynatorem informacji internetowej i Panem Krzysztofem Rutkowskim – Administratorem serwisu Internetowego z Urzędu Miasta Zielona Góra.

Osobą odpowiedzialną merytorycznie za serwis jest kierownik biura Prezydenta Miasta, któremu podlega koordynator informacji internetowej, bezpośrednio odpowiedzialny za treści pojawiające się w serwisie. Koordynator decyduje o treściach zamieszczanych w serwisie i częściowo samodzielnie wprowadza dane. Koordynator jest wspierany przez administratora portalu internetowego, który administruje stroną – zajmuje się m.in. zarządzaniem zasobami sprzętowymi, utrzymaniem bezawaryjnego działania serwisu, jego optymalizacją, wdrażaniem nowych technologii internetowych, administracją baz danych, przygotowaniem narzędzi interaktywnych, przygotowaniem elementów graficznych itd. Ponadto każdy z wydziałów Urzędu Miasta ma w swoich zadaniach redagowanie serwisu internetowego i Biuletynu Informacji Publicznej w zakresie działania danej jednostki – zajmują się tym tzw. operatorzy. Przesyłają oni do koordynatora serwisu informacje przeznaczone do zamieszczenia na stronie. Koordynator zatwierdza je i weryfikuje. Operatorzy są również odpowiedzialni za monitoring i aktualizację informacji dotyczących danego wydziału.

Urząd Miasta współpracuje także ze wszystkimi jednostkami podległymi w zakresie zamieszczania w serwisie informacji dotyczących prowadzonej przez nie działalności. To samo odnosi się do aktualności nadsyłanych przez różne instytucje, organizacje, firmy działające na terenie miasta, co zwiększa atrakcyjność miejskiej strony internetowej, jako zintegrowanego źródła informacji o życiu miasta i jego mieszkańców.

6.4.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji.

W odpowiedzi na wejście w życie Rozporządzenia Ministra MSWiA o powołaniu Biuletynu Informacji Publicznej część treści została umieszczona w BIP. W związku z dużym zainteresowaniem mieszkańców pojawiła się także możliwość zgłaszania opinii i uwag na temat dokumentów strategicznych. Serwis w coraz większym stopniu spełnia rolę środka komunikacji dwustronnej i to nie tylko pomiędzy władzami miasta i jego mieszkańcami, ale także pomiędzy innymi jednostkami i mieszkańcami lub też komunikacji między mieszkańcami²⁵⁴.

Wpływ na zmiany strony internetowej, poza wymienionymi powyżej czynnikami, miały także sugestie użytkowników serwisu oraz pojawienie się nowych technologii pozwalających na zaspokojenie oczekiwań petentów Urzędu Miasta. Rozwój usług e-urzędu spowodował m.in. ułatwienie mieszkańcom miasta dostępu do informacji oraz dał możliwość załatwienia spraw urzędowych niezależnie od godzin pracy urzędu.

Zakresy tematyki prezentowanej na stronie wynikają z aktualnych wydarzeń miejskich, a także tematów i zagadnień cieszących się największym zainteresowaniem użytkowników, są także stale poszerzane w miarę potrzeb. Ze względu na uznanie winiarskich tradycji mia-

²⁵⁴ Więcej na ten temat w p. 4.

sta za ważny element promocji i chęć ich podkreślenia, na stronie umieszczono dział „Winiarstwo”. Kiedy krystalizowała się idea „Lubuskiego Trójmiasta” również został uruchomiony odpowiedni dział opisujący wspólne działania Zielonej Góry, Nowej Soli i Sulechowa.

Można stwierdzić, że prawo inicjatywy w zakresie poszerzania zakresów tematycznych umieszczanych na stronie, mają użytkownicy serwisu, a więc mieszkańcy, instytucje, organizacje, ale inicjatywa w tej sprawie może także wyjść od władz miasta i pracowników Urzędu Miasta.

Jakość informacji pojawiających się na stronie weryfikuje koordynator informacji internetowej oraz operatorzy z poszczególnych wydziałów Urzędu Miasta. Informacje przygotowane w niewłaściwy sposób są odsyłane do nadawcy z komentarzem i prośbą o poprawę. Najczęściej takie sytuacje wyjaśniane są telefonicznie lub e-mailem, ze względu na oszczędność czasu. Jeżeli koordynator informacji internetowej jest w stanie samodzielnie poprawić informację pod względem formalnym lub merytorycznym, wprowadza poprawki na bieżąco.

6.4.4 Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia

Zakres interakcyjności informacji jest „wymuszany” przez użytkowników strony i jest stale poszerzany. Obecnie interakcyjne narzędzia dostępne w serwisie to:

- rozwój technologii „e-urząd” – już ok. 100 procedur umożliwia załatwienie spraw *on-line*;
- skrzynka kontaktowa, na którą wpływają głównie pytania dotyczące spraw urzędowych;
- ankieta „badanie satysfakcji interesanta” do wypełnienia *on-line*;
- „Dyskusja: Strategia Rozwoju Miasta” oraz „Dyskusja: rozbudowa ścieżek rowerowych” – dające mieszkańcom miasta możliwość wypowiedzi. W zależności od potrzeb publikowane są ankiety dotyczące istotnych spraw Miasta i tak pod koniec 2007 r. przeprowadzana była ankieta *on-line* na temat Strategii Rozwoju Miasta (zebrano ok. 1600 odpowiedzi), obecnie trwająca dyskusja to kolejny krok, w aktualnie prezentowanych dokumentach uwzględniono wyniki tamtej ankiety;
- rezerwacja terminu ślubów *on-line* – rozwiązanie unikalne w skali kraju;
- pytania i odpowiedzi – głównie w sprawach urzędowych;
- mapa i fotomapa – na mapie umieszczane są na bieżąco zmiany w zasobach geodezyjnych, Urząd Miasta ma dalsze plany związane z mapą;
- dodaj nową organizację/instytucję – możliwość umieszczenia w Bazie Organizacji Pozarządowych nowej organizacji;
- ogłoszenia drobne – możliwość zamieszczania drobnych ogłoszeń przez mieszkańców;
- utrudnienia w ruchu – możliwość zgłaszania uszkodzeń chodników i ulic, link bardzo przydatny w okresie zimowym, zgłoszenia od mieszkańców pozwalają szybko reagować właściwym służbom miejskim;
- nabór do szkół i przedszkoli – wyłącznie za pomocą Internetu przeprowadzana jest procedura naboru dzieci do jednostek oświatowych. System pozwala na bieżąco uzyskać

informacje o naborze i jego wynikach oraz daje możliwość interaktywnego działania rodziców;

- oświatowa Giełda Pracy – usługa skierowana do nauczycieli oraz placówek oświatowych umożliwia zamieszczanie oferty pracy lub zamieszczanie przez nauczycieli ogłoszenia o poszukiwaniu pracy;
- kiermasz podręczników – cieszący się dużym powodzeniem zwłaszcza przed końcem wakacji, umożliwia wymianę i sprzedaż podręczników;
- formularz kontaktowy „zgłoś błąd/uwagę do serwisu” również umożliwiający przesłanie uwag i komentarzy;
- alfabetyczny Spis Firm – bezpłatna baza teleadresowa zielonogórskich firm;
- zielonogórska Baza Firm – bezpłatna baza ofert zielonogórskich firm.

W marcu 2008 r. Urząd Miasta finalizował prace nad umożliwieniem składania wniosków z podpisem elektronicznym od 1 maja 2008 r., aby usługa była dostępna w terminie.

Wszyscy zainteresowani partnerzy mogą wpływać na zawartość strony. W mieście działa wiele stowarzyszeń i są one dosyć aktywne. Ma to odzwierciedlenie już choćby w dziale aktualności, do którego działające na terenie miasta organizacje nadsyłają informacje o przeprowadzanych imprezach, relacje z wydarzeń sportowych, zaproszenia do udziału w konkursach i akcjach społecznych.

Partnerzy szczególnie ważni dla Urzędu Miasta w aspekcie współpracy przy budowie serwisu miejskiego, to np. Uniwersytet Zielonogórski, kluby sportowe i organizacje kulturalne. Wszyscy wykazują dużą aktywność, jeśli potrzebna jest ich współpraca czy wyrażenie opinii. Dobrym przykładem mogą tu być kluby sportowe, które za pośrednictwem serwisu miejskiego zapraszają na imprezy sportowe, publikują ich wyniki, przeprowadzają konkursy i sondaże opinii. Znakomicie układa się również współpraca z instytucjami kulturalnymi, takimi jak organizatorzy Lata Muz Wszelakich, w której organizacji i promocji, m.in. przez media elektroniczne, pomaga Miasto Zielona Góra.

6.4.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Biorąc pod uwagę zakres inicjatyw obywatelskich, jakie mogą być prezentowane na stronie miejskiej, oprócz przykładów opisanych powyżej, praktycznie wszystkie informacje napływające do koordynatora informacji internetowej są prezentowane na stronie. Jedynym wyjątkiem mogą stanowić akcje, które nosząc znamiona inicjatyw obywatelskich, są tak naprawdę akcjami komercyjnymi (nastawionymi głównie na zysk) lub kampaniami reklamowymi komercyjnych firm. W czasach wszechobecnej reklamy redaktorzy serwisów miejskich muszą być szczególnie ostrożni w takich sytuacjach. W ubiegłym roku powstała Rada Biznesu. Ze względu na znaczenie tego rodzaju organizacji dla rozwoju lokalnego, link do strony na temat jej prac został zamieszczony na stronie głównej zgodnie z oczekiwaniami.

6.4.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Strona internetowa Zielonej Góry umożliwia wyrażenie opinii i komentarzy na poszczególne tematy na wiele różnych sposobów. Służą temu:

- skrzynka kontaktowa (pytania przesyłane na nią przekazywane są do odpowiednich wydziałów, które przygotowują odpowiedź; skargi i wnioski dotyczące bieżących problemów (np. uszkodzenia jezdni etc.) spotykają się z natychmiastową reakcją);
- ankieta „badanie satysfakcji interesanta” do wypełnienia *on-line*;
- linki „Dyskusja: Strategia Rozwoju Miasta” oraz „Dyskusja: rozbudowa ścieżek rowerowych” umożliwiające przesłanie opinii drogą elektroniczną; w 2007 r. przeprowadzana również była ankieta *on-line* na temat Strategii Rozwoju Miasta, o czym szerzej pisano w p. 5;
- link „Pytania i odpowiedzi” umożliwiający przesłanie e-mailem różnego typu uwag i komentarzy.

W sytuacji, kiedy pojawiają się tematy i zagadnienia do konsultacji, Urząd Miasta stwarza możliwości użytkownikom do wyrażania swoich opinii za pośrednictwem serwisu. Pojawiają się w nim także wyniki konsultacji. Przykładowo, po przeprowadzeniu ankiety na temat Strategii Rozwoju Miasta jej wyniki były opublikowane na stronie, potem zostały przeniesione do archiwum. Na bieżąco, obok planów miejscowych obowiązujących i związanych z nimi aktów prawnych, dostępne są także dokumenty związane z odrzuceniem i przyjęciem protestów, zarzutów, co także pozwala zapoznać się z przebiegiem konsultacji związanych z zagospodarowaniem przestrzennym miasta, a w razie potrzeby – włączyć się do dyskusji.

6.4.7 Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Treści zamieszczane na stronie sprzyjają jawności i przejrzystości działań władz miasta. Świadczy o tym zamieszczanie informacji o władzach miasta: radnych, prezydencie, jego zastępcach, pracownikach Urzędu Miasta oraz jednostek zależnych; ponadto udostępnianie aktów prawnych stanowionych przez władze miasta, protokołów z posiedzeń Rady Miasta i jej komisji, zeznań podatkowych władz etc. Zasięganie opinii mieszkańców za pośrednictwem strony internetowej legitymizuje decyzje podejmowane przez władze Zielonej Góry. Można nawet stwierdzić, że funkcjonowanie strony sprzyja umacnianiu się lokalnej demokracji, ponieważ więcej osób wypowiada się w ważnych dla miasta kwestiach dzięki temu, że przekazanie swojej opinii nie wymaga osobistego udziału w spotkaniu bezpośrednim.

W dziedzinie umacniania i rozwoju demokracji partycypacyjnej, oprócz celów informacyjnych opisanych powyżej, strona stanowi narzędzie artykułowania celów strategicznych rozwoju Zielonej Góry, a zatem pokazuje mieszkańcom, w jakich kierunkach i w jaki sposób miasto chce się rozwijać, próbując jednocześnie zaangażować ich w ten rozwój. Serwis informuje także o historii miasta i jego najbardziej znanych mieszkańcach, lokalnym

ekosystemie, ważnych dla miasta dziedzinach (np. winiarstwo), imprezach i wydarzeniach kulturalnych – zakres informacji przekazywanych poprzez serwis jest ogromny i bardzo zróżnicowany.

Strona internetowa spełnia rolę kompendium wiedzy o mieście – mieszkańcy poszukując jakichkolwiek informacji dotyczących miasta w pierwszej kolejności korzystają ze strony Urzędu Miasta. Ostatnim osiągnięciem było przeprowadzenie wśród mieszkańców miasta ankiety *on-line* na temat strategii rozwoju Zielonej Góry, która spotkała się z szerokim odzewem (patrz wyżej). Obecnie trwająca dyskusja stanowi kolejny krok, a w aktualnie prezentowanych dokumentach uwzględniono wyniki ankiety.

6.4.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Dzięki istnieniu strony Urzędu Miasta na pewno łatwiej podejmować decyzje dotyczące inwestycji miejskich. Mieszkańcy wypowiadali się także na temat kierunków rozwoju miasta, które były modyfikowane pod wpływem ich opinii. Na bieżąco udaje się reagować na zgłoszenia dotyczące codziennych spraw, jak np. uszkodzenia chodników i ulic.

Informacje ze strony Urzędu Miasta pomagają mieszkańcom i inwestorom w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych, organizacjom pozarządowym decyzji o udziale w konkursach ogłaszanych przez Urząd Miasta, a wszystkim, decyzji dotyczących spędzania wolnego czasu, ponieważ na stronie umieszczana jest m.in. oferta kulturalna i turystyczna. Serwis służy także do wyszukiwania różnych instytucji, organizacji, partnerów biznesowych.

Zdaniem przedstawicieli UM Zielona Góra, wykorzystanie strony jako narzędzia przygotowującego do podejmowania decyzji można zwiększać przede wszystkim poprzez ciągłe zwiększanie zasobów informacji z różnych dziedzin zawartych na stronie.

6.4.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

Priorytetem dla UM Zielona Góra w zakresie rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania oficjalnej strony Urzędu Miasta jest dalsze ulepszanie oferty usług świadczonych za pośrednictwem Internetu, a także publikowanie różnego typu informacji, jak np. komunikaty, sprzedaż nieruchomości, przetargi, nawet oferty pracy, co wynika z zapotrzebowania zgłaszanego przez społeczeństwo. Urząd Miasta planuje m.in. wykorzystywanie map do prezentowania istotnych punktów w mieście – stworzenie lokalizatora takich miejsc. Dodatkowy wymiar rozwoju serwisu miejskiego stanowi przeprowadzana od kilku lat inwestycja współfinansowana z funduszy UE – bezpłatny, bezprzewodowy dostęp do Internetu, który w takiej formie funkcjonuje już m.in. w budynku Urzędu Miasta, w ratuszu, na starówce i w budynkach Uniwersytetu Zielonogórskiego. W dalszej perspektywie planowane jest poszerzanie zasięgu sieci.

6.5. Rybnik²⁵⁵

6.5.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Celem funkcjonowania strony internetowej www.rybnik.pl jest budowanie pozytywnego wizerunku miasta oraz dostarczanie szerokiej grupie odbiorców, w atrakcyjnej formie, rzetelnych informacji na temat Rybnika.

Wbrew panującemu przekonaniu, że „jeśli coś jest dla wszystkich to jest dla nikogo”, adresatem serwisu miejskiego www.rybnik.pl jest stosunkowo duża grupa docelowa.

- **Mieszkańcy miasta** (w tym również osoby niepełnosprawne) – największa, zróżnicowana wiekowo grupa odbiorców serwisu. Każdy z odwiedzających stronę może na niej znaleźć to, czego szuka: informacje bieżące, mapę miasta, przewodnik po zawiłościach spraw urzędowych oraz rozrywkę. Dzięki przeglądarce głosowej zawartość strony dostępna jest również dla osób słabo widzących.
- **Byli mieszkańcy** – celowo opisywani jako odrębna grupa. Otrzymywana korespondencja mailowa i wpisy w księdze gości świadczą bowiem, że ogromna liczba byłych mieszkańców Rybnika (przebywających na terenie całego świata, choć głównie w Niemczech), nadal żywo interesuje się tym, co dzieje się w mieście. Bardzo pomocne w tym zakresie są publikowane w serwisie samorządowym: „Gazeta Rybnika” oraz Miejski Program Informacyjny, emitowany również w TV kablowej, czy przekaz z kamery internetowej umieszczony na rynku.
- **Potencjalni inwestorzy** – specjalnie dla tej grupy opracowany został dział „Gospodarka”, stanowiący kompendium wiedzy o prężnym rozwoju miasta – od oferty inwestycyjnej, przez dane liczbowe, po informacje o aktualnie prowadzonych inwestycjach – z funduszy unijnych, miejskich i komercyjnych.
- **Turyści** – Rybnik nie jest wprawdzie miastem typowo turystycznym, proponuje jednak szeroką gamę propozycji na spędzenia wolnego czasu. Między innymi właśnie z myślą o przyjeźdźnych publikowane są informacje o noclegach, imprezach (także w miastach partnerskich), a nawet o... pogodzie.

6.5.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.

Nowy serwis miasta, stworzony przez firmę LIOOSYS w 2006 r. oparty jest o wygodne i przyjazne w obsłudze narzędzie CMS, dzięki któremu strona może być na bieżąco aktualizowana i rozbudowywana przez osoby nie mające przygotowania informatycznego.

²⁵⁵ www.rybnik.pl; ok. 138 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy oraz materiałów przesłanych przez Panią Lucynę Tyl – Redaktor Naczelną serwisu www.rybnik.pl; Inspektor Wydziału Promocji i Informacji z Urzędu Miasta Rybnik.

Elastyczny system dostosowany jest w pełni do potrzeb dużego portalu miejskiego, jakim jest strona Rybnika. Samodzielne tworzenie struktury serwisu miejskiego możliwe jest poprzez panel administracyjny, obsługiwany z poziomu przeglądarki internetowej, co pozwala na szybkie i sprawne modyfikowanie, a także rozszerzanie zawartości strony. Ma to szczególne znaczenie w przypadku witryny urzędu, której zawartość powinna być błyskawicznie dopasowywana do potrzeb mieszkańców miasta. Narzędzie LIOOSYS CMS, oparte jest na komponentach, co pozwala na dowolne tworzenie struktury serwisu poprzez dodawanie nowych działów i podstron oraz takich elementów jak sondy, galerie, wiadomości czy pliki do pobrania.

Serwis Rybnika był dotychczas dwukrotnie modernizowany z inicjatywy pracowników wydziału promocji i informacji. Pomysły na usprawnienie i modernizację wynikały z potrzeb zgłaszanych przez użytkowników portalu oraz z doświadczeń pracowników urzędu w obsłudze portalu. Propozycje takich zmian mogą być zgłaszane drogą e-mailową zarówno przez zewnętrznych użytkowników portalu, jak i pracowników urzędu. Praktycznie każdy może zainicjować rozbudowę portalu. Miasto jest otwarte na nowe wskazówki, pomysły i sugestie użytkowników. Ostateczną decyzję o uruchomieniu nowego działu podejmuje prezydent miasta, bazując na opinii redakcji serwisu.

W Gminie zrezygnowano ze stałej, zewnętrznej obsługi strony. Wszelkie zmiany w funkcjonowaniu portalu prowadzone są dwutorowo: duże usprawnienia, np. budowa skomplikowanych ankiet on-line, czy dopasowanie systemu do nowo wprowadzonego planu miasta on-line, zlecane są na zewnątrz firmie informatycznej, małe zmiany i usprawnienia, np. zmiana sposobu wyświetlania daty, grafika czy wprowadzanie aktualizacji, dokonywane są przez pracowników urzędu. Każdorazowo wyboru zewnętrznej firmy informatycznej dokonuje wydział administracyjny, na podstawie zgłoszonych ofert oraz dotychczasowego doświadczenia we współpracy przy współtworzeniu serwisu.

Konsultowana zarówno z pracownikami urzędu, jak i zewnętrznymi użytkownikami strony Rybnika, cieszy się zainteresowaniem i zaufaniem internautów, stając się tym samym skutecznym elementem prezentacji i promocji miasta.

6.5.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji.

Oficjalny serwis internetowy Urzędu Miasta Rybnika www.rybnik.pl istnieje od 1998 r. W latach **1999–2002** funkcjonowała pierwsza, profesjonalna wersja serwisu, przygotowana we współpracy z firmą OS3. Rybnik był wówczas jednym z pierwszych urzędów mających własny i profesjonalny serwis. W związku z tym w 2001 roku Związek Miast Polskich, przyznał Rybnikowi nagrodę za prezentację ofert inwestycyjnych na stronach internetowych.

Nowe możliwości techniczne oraz trendy panujące na rynku multimedialnych sprawiły, że w połowie **2002** r. serwis przeszedł gruntowną modernizację – techniczną i graficzną. Jego nowa wersja – portal, przygotowany przez firmę RSI, oparta została na mechanizmach sys-

temu CMS²⁵⁶, pozwalających na samodzielłą aktualizację i rozbudowę. W 2003 r. z serwisu wyodrębniony został Biuletyn Informacji Publicznej, który przejął zdecydowaną większość oficjalnych, urzędowych informacji. Konsekwentne przenoszenie danych stricte urzędowych do BIP-u, dało szerokie możliwości rozwoju serwisu internetowego, który odtąd mógł spełniać rolę już nie tylko informacyjną, ale i promocyjną.

W drugiej połowie **2006 r.** wychodząc naprzeciw oczekiwaniom internautów, uruchomiona została nowa, trzecia już wersja serwisu – podobnie jak trzy lata wcześniej „odmłodzona” została nie tylko szata graficzna i struktura serwisu, ale i narzędzia, na których została oparta. Wspominając o szacie graficznej, warto zwrócić uwagę na dominujący na stronie Rybnika kolor (niebieski), wybrany zresztą nieprzypadkowo. Połączenie kolorów białego i niebieskim, to oficjalne barwy miasta, wykorzystywane w herbie, fladze oraz w większości materiałów promocyjnych. Z kolei samo logo strony nawiązuje do oficjalnego herbu miasta, w którego błękitną tarczę wpisany jest srebrny szczupak. Logo strony wykorzystuje symbol szczupaka w mniej oficjalnej formie.

Strona www.rybnik.pl zawiera wszystkie, najważniejsze informacje o mieście, pogrupowane tematycznie. Ich układ pozwala na dotarcie do każdego działu wprost ze strony głównej. W nagłówku strony znajduje się logo, tuż obok niego pojawia się zdjęcie miasta – różne, w zależności od działu. W nagłówku umieszczony jest również graficzny odnośnik do działu dla osób niepełnosprawnych, symbol BIP oraz symbol przekierowujący do angielskiej wersji strony. Znaki graficzne na stronie głównej umożliwiają szybkie dotarcie do następujących działów: kontakt, galeria, księga gości i forum. Na stronie znajduje się także wyszukiwarka. Górne menu dzieli stronę na 6 oznaczonych kolorystycznie działów. Ich zawartość, bez konieczności wchodzenia głębiej, znajdziemy u dołu strony, w mapie serwisu, stopce strony.

Te działy to:

- **„Samorząd”** – podstawowe informacje na temat funkcjonowania i organizacji rybnickiego samorządu – pozostałe informacje na ten temat prezentowane są w formie odnośników do BIP (poddziały: „Prezydent Miasta”, „Rada Miasta”, „Urząd Miasta”, „ISO 9001:2000”, „Przejrzysta Polska”, „Obligacje komunalne”, „Podatki lokalne”);
- **„O mieście”** – czyli co warto wiedzieć o Rybniku (poddziały: „Insygnia miejskie”, „Historia”, „Zabytki”, „Położenie”, „Dzielnice miasta”, „Miasta partnerskie”, „Insygnia europejskie”, „Ludzie Rybnika”, „Rybnickie naj”, „Ronda w Rybniku”);
- **„Gospodarka”** – informacje dla potencjalnego inwestora, ale i dla każdego, kogo interesuje tempo rozwoju Rybnika (poddziały: „Oferta inwestycyjna”, „Rankingi”, „Fundusze unijne”, „Inwestycje miejskie”, „Inwestycje komercyjne”, „Budowa kanalizacji”, „Rozwój miasta – dokumenty”, „Miasto w liczbach”);

²⁵⁶ Z ang. *Content Management System* – System Zarządzania Treścią.

- **„Czas wolny”** – czyli jak i gdzie przyjemnie spędzić czas (poddziały: „Kalendarz imprez”, „Trasy rowerowe”, „Szlaki turystyczne”, „Parki i zieleńce”, „Park krajobrazowy”, „Wasze trasy”);
- **„Informator”** – mini książka teleadresowa miasta (poddziały: „Rozkłady jazdy”, „Urzędy i instytucje”, „Kultura”, „Turystyka, rekreacja”, „Noclegi, gastronomia”, „Opieka medyczna”, „Religia”, „Nauka, edukacja”, „Niepełnosprawni”, „Telefony alarmowe”, „Fotoradar”, „Pogoda”);
- **„Multimedia”** – cieszący się ogromnym powodzeniem, najbardziej interaktywny i najprężniej rozwijający się dział (poddziały: „Zdjęcia panoramiczne”, „Galeria zdjęć”, „Kartki”, „Tapety”, „Gazeta Rybnicka”, „Miejski Program Informacyjny”, „Rybnik w TVP3 Katowice”, „Kamery internetowe”, „Mówiąca przeglądarka”).

Najważniejsze informacje dotyczące Rybnika udostępnione są również w wersji angielskiej.

Środek strony głównej jest podzielony na 4 pionowe kolumny (choć w zależności od potrzeb ich układ można dowolnie zmieniać):

- lewą kolumnę zajmuje menu ze skrótami do kilku najważniejszych działów, których zawartość jest na bieżąco aktualizowana;
- jedną ze środkowych kolumn przeznaczono na dział „Aktualności”, w którym codziennie publikowane są bieżące informacje o wydarzeniach w mieście;
- druga środkowa kolumna przedstawia w graficznej formie nowości w serwisie, to najbardziej dynamiczna część strony głównej. Znaleźć tu można obraz z kamery internetowej, przeglądarkę głosową i skróty do informacji na temat wdrożonej w Rybniku e-karty, w zależności od potrzeb publikowane są tutaj również np. świąteczne czy okolicznościowe życzenia, interesujące zdjęcia i wszystko to, co wymaga i warte jest promocji;
- kolumna prawa jest stała i obejmuje: zmieniający się co dzień cytat dnia, aktualny kalendarz imprez miejskich, rozbudowany plan miasta czyli Rybnicki System Informacji Przestrzennej, menu użytkownika oraz odnośniki do współpracujących z miastem mediów (Gazeta Rybnicka, Miejski Program Informacyjny, portal komercyjny Rybnik.com.pl i TVP3 Katowice).

Dział „Rybnik w TVP3 Katowice” jest najnowszym przedsięwzięciem urzędu. Dzięki temu działowi można obejrzeć na stronie między innymi: filmowe relacje z dwóch koncertów zorganizowanych wspólnie z TV Katowice oraz cykliczny program katowickiej TVP INFO „Kronika Miejska Rybnik”.

Uzupełnieniem serwisu są wyodrębnione z niego trzy samodzielne strony: Biuletyn Informacji Publicznej (www.rybnik.pl/bip), Rybnicki System Informacji Przestrzennej (www.rsip.rybnik.eu) oraz strona e-karty (www.ekarta.rybnik.eu). Ten ostatni adres, to serwis poświęcony realizacji współfinansowanego przez Unię Europejską projektu „Elektroniczna Karta Miejska i publiczne punkty dostępu do Internetu w mieście Rybnik”.

Obowiązki związane z obsługą i prowadzeniem portalu są w urzędzie podzielone, np.: **Wydział informatyki** odpowiada za prawidłowe działanie serwerów internetowych. Z kolei

Wydział Informacji i Promocji odpowiada za administrowanie częścią merytoryczną i techniczną, edycję oraz poszerzanie jej zakresu np. poprawki w bazach danych, wprowadzanie informacji i aktualizacji przesyłanych z innych wydziałów itp. W każdym wydziale urzędu wyznaczone są osoby odpowiedzialne za zbieranie, edytowanie i przesyłanie do wydziału informacji i promocji informacji do opublikowania na stronie. Każdy wydział odpowiedzialny jest za inny poddział portalu. Proces przesyłania informacji nie jest objęty spisana procedurą lecz zwyczajową praktyką. Decyzję o tym czy daną informację należy umieścić na stronie internetowej podejmują zastępcy prezydenta miasta na wniosek pracowników wydziałów. Pracownicy **Wydziału Informacji i Promocji** odpowiedzialni są za sprawdzenie czy dana informacja nadaje się do publikacji – czy jest prawdziwa i czy jest odpowiednio skonstruowana pod względem językowym. Pracownicy dokonują weryfikacji stylistycznej i językowej, korekty edycyjnej materiału oraz umieszczają go na odpowiedniej podstronie portalu. W przypadku stwierdzenia błędów merytorycznych materiał przesyłany jest do odpowiedniego wydziału z prośbą o ponowne jego zweryfikowanie. Ponadto pracownicy wydziału informacji i promocji odpowiedzialni są za przesyłanie do odpowiednich wydziałów zewnętrznych zapytań od użytkowników portalu.

6.5.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia

Interakcyjność portalu miasta Rybnik możliwa jest dzięki forum oraz kontaktowi e-mailowemu. Na forum istnieje możliwość komentowania poszczególnych treści i informacji zamieszczonych na stronie internetowej. Na portalu umieszczony jest także formularz kontaktu, przez który internauci mogą zgłaszać, nawet anonimowo, swoje propozycje zmian: co warto zrobić, co nie działa i co należy zmienić.

W Mieście Rybnik działa kilkanaście portali społecznościowych m.in. Rybnik.com.pl i Rybnik.naszemiasto.pl. Z inicjatywy twórców portali komercyjnych wszystkie strony poświęcone miastu są zintegrowane, na wszystkich stronach głównych umieszczone są linki przekierowujące do pozostałych stron. Największą oglądalnością cieszy się serwis komercyjny Rybnik.com.pl. Tam też z inicjatywy twórców tego portalu umieszczane są odpowiedzi prezydenta miasta na pytania zgłoszone przez internautów. Urząd w dalszym ciągu pracuje nad zwiększeniem atrakcyjności serwisu miejskiego (dotychczas około 5000 odsłon dziennie).

W ramach portalu miasta istnieje możliwość umieszczania informacji o konkretnych działaniach i wydarzeniach podejmowanych i organizowanych przez partnerów społecznych. Informacje te są przesyłane bezpośrednio przez organizacje do **Wydziału Informacji i Promocji**. Urząd współpracuje z organizacjami pozarządowymi w obszarach takich jak: sport, kultura, biznes. Wydarzenia organizowane przez organizacje, oprócz wsparcia informacyjnego są zazwyczaj wspierane szerzej – poprzez patronat, współfinansowanie nagród, kontakt z mediami, materiały promocyjne.

Miasto w najbliższym czasie planuje wprowadzić możliwość wypowiedzi przed kamerą internetową, zlokalizowaną w centrum miasta.

6.5.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

W serwisie miasta prezentowane są inicjatywy skierowane do szerokiego grona odbiorców (w działach: „Aktualności”, „Kalendarz imprez”, „Forum” zamieszczane są zapowiedzi i relacje m.in.: akcji społecznych, kulturalno-rozrywkowych i sportowych). Miasto współpracuje z organizacjami pozarządowymi, urzędami, instytucjami, organizacjami zrzeszającymi przedsiębiorców (np. Izba Przemysłowo-Handlowa, Cech Rzemiosł czy zrzeszający okoliczne gminy Związek Subregionu) i firmami prywatnymi. Współpraca polega m.in. na publikowaniu w serwisie aktualnych działań, informacji o szkoleniach czy innych akcjach podejmowanych przez dany podmiot lub np. na zamieszczeniu na stronie bazy prywatnych terenów inwestycyjnych.

6.5.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Na stronie internetowej Rybnika dostępne są ankiety tematyczne, formularz kontaktowy, forum oraz księga gości, będące głównymi narzędziami konsultacji. Na stronie publikowane są wyniki ankiet przeprowadzanych w konkretnych sprawach. Dotychczas przeprowadzane poprzez serwis ankiety dotyczyły m.in. powrotu techników z emigracji zarobkowej, wyboru priorytetowych inwestycji miejskich oraz oceny hasła promocyjnego. Ankiety cieszą się stosunkowo dużym zainteresowaniem użytkowników, np. w ocenie hasła promocyjnego wzięło udział 720 internautów. Jednym z projektów poddanych konsultacjom on-line były projekty planowanych inwestycji. Spośród listy ponad 60 inwestycji mieszkańcy Rybnika mieli możliwość wyboru tych, które ich zdaniem powinny zostać jak najszybciej zrealizowane. Również to badanie cieszyło się dużym zainteresowaniem.

6.5.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Głównym celem funkcjonowania portalu miejskiego Rybnika, jest informowanie oraz integrowanie społeczności i to nie tylko lokalnej, ale też tej, która wyemigrowała. Dotychczasowe doświadczenie pokazuje, że nagłaśnianie poprzez stronę internetową wydarzeń, które mają miejsce w mieście znacząco wpływa na jego szybki rozwój. Dzięki informacjom zamieszczonym na stronie miasto nawiązuje kontakty z potencjalnymi inwestorami oraz turystami. Ponadto, jak już zostało wspomniane wyżej, strona internetowa miasta stała się naturalnym narzędziem pozwalającym mieszkańcom na uczestnictwo w życiu miasta i urzędu, poprzez szerokie możliwości komentowania i wypowiedzania się na temat planów rozwoju miasta i jego przyszłości.

6.5.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Miejski serwis internetowy posiada dużą zawartość informacyjną, podzieloną dodatkowo na działy dla poszczególnych grup odbiorców, co ułatwia im dotarcie do poszukiwanych informacji. Dzięki dostępnym na stronie informacjom, mieszkańcy mają pełny ogląd funkcjonowania władz i życia miasta, a wiadomości praktyczne pomagają im „poruszać się” po mieście i jego instytucjach – w sposób dosłowny i w przenośny. Turyści i inni odwiedzający mogą również skorzystać z serwisu w celu znalezienia zakwaterowania i zapoznania się z miejską ofertą kulturalną i rekreacyjną. Przedsiębiorcy mogą skorzystać z dedykowanej im sekcji, aby zapoznać się z atutami miasta oraz ofertą inwestycyjną, co może pomóc im podjąć decyzję o ulokowaniu w mieście swojej działalności. Informacje o realizowanych inwestycjach są również przydatne dla już działających w mieście przedsiębiorców, którzy mogą w ten sposób dowiedzieć się o tymczasowych utrudnieniach czy ewentualnych, przyszłych korzyściach. Publikacja najważniejszych dokumentów strategicznych pozwala natomiast zapoznać się z planowanymi kierunkami rozwoju miasta, co umożliwi z kolei dopasowanie do nich własnych zamierzeń oraz umożliwi wpływanie na polityki miejskie.

Na stronach Rybnika dostępne są plany zagospodarowania przestrzennego z pełną informacją na temat procedur, jakie należy zrealizować by np. wybudować na danej działce, dom mieszkalny. Na portalu stworzone zostało także tzw. wirtualne biuro, w którym znaleźć można opisy konkretnych spraw i stopnia ich zaawansowania w realizacji. Kolejnym rozwiązaniem jest umieszczanie na stronie internetowej informacji o bieżących i planowanych pracach drogowych wraz z opisem wyznaczonych objazdów. Ponadto w sekcji dla mieszkańców zamieszczane są pełne informacje dotyczące rozkładu jazdy komunikacji miejskiej oraz wszelkich zmian, np. dodania nowych linii. Natomiast w sekcji dla inwestorów zamieszczona jest pełna oferta inwestycyjna. Partnerzy społeczni mogą na portalu miasta znaleźć informacje o prowadzonych konkursach grantowych oraz możliwości uzyskania dofinansowania ich zadań statutowych – warunki, formularze, wyniki (kto i na co dostał środki).

Napływające do urzędu odpowiedzi na zamieszczane ankiety i inne komentarze ułatwiają podejmowanie władzom decyzji, np. dotyczących realizowanych w mieście inwestycji czy sposobu promocji miasta.

6.5.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

W ciągu 2003 roku stronę Rybnika odwiedziło przeszło 265 tys. internautów. Obecnie liczba odwiedzających portal miejski wynosi miesięcznie ponad 85 tysięcy unikalnych użytkowników. Średnia, dzienna liczba wejść na strony oscyluje wokół 3 tysięcy.

Innowacyjność i interaktywność, to cechy, jakie spełniać powinna współczesna witryna internetowa. Rybnik dzięki prezentowaniu walorów miasta poprzez tematyczne galerie,

zdjęcia panoramiczne, obrazy z kamery i materiały filmowe ma szansę szybko i skutecznie dotrzeć do szerokiego grona odbiorców.

Przy dzisiejszym tempie życia nie każdy ma czas i możliwości, by śledzić na bieżąco nowości w Internecie. Dlatego też znaczna liczba internautów korzysta z dobrodziejstw współczesnej techniki, jakie daje technologia RSS. W serwisie www.rybnik.pl internauci i dziennikarze mają możliwość subskrybowania w ten sposób aktualności oraz Miejskiego Programu Informacyjnego.

Z materiałów zamieszczonych w serwisie internetowym Rybnika często korzystają lokalne i regionalne media.

Duże znaczenie ma tutaj promocja, dzięki której adres strony i widniejącego na niej szczupaka zobaczyć można nie tylko na koszulkach, czapeczkach i innych miejskich gadżetach. Logo zamieszczane jest również wśród plasz reklamowych na rybnickim stadionie, banery pojawiają się na wszystkich miejskich imprezach i koncertach rybnickich zespołów. Link do strony znaleźć można na większości stron związanych z Rybnikiem, prowadzonych przez instytucje, placówki kulturalne, oświatowe czy komercyjne.

Mieszkańcy miasta mają możliwość bezpłatnego i szybkiego dostępu do zasobów serwisu, poprzez udostępnienie strony w sieci publicznych punktów dostępu do Internetu. Jest to możliwe w 6 telecentrach i 4 infokioskach, zlokalizowanych w różnych punktach miasta, a będących częścią współfinansowanego przez UE projektu „Elektroniczna Karta Miejska i publiczne punkty dostępu do Internetu w mieście Rybniku”. Punkty te, oprócz dostępu do Internetu, spełniają również funkcje informacyjne, dostęp do Wirtualnego Biura, obsługa podpisu elektronicznego (zwykłego) oraz e-portmonetki.

Za pomocą trzech kamer internetowych internauci mają możliwość oglądania na żywo obrazu z atrakcyjnych punktów miasta: rynku, Placu Wolności oraz panoramy miasta z dachu Teatru Ziemi Rybnickiej.

Plany na najbliższe tygodnie i miesiące:

- już wkrótce pojawi się w serwisie możliwość interaktywnego wykorzystania kamery internetowej; zlokalizowana na Placu Wolności kamera pełnić będzie rolę swoistego „Hyde parku” – przekaz z kamery (obraz i dźwięk); udostępniana będzie ona m.in. organizacjom pozarządowym;
- planowane jest uruchomienie dodatkowej usługi: mówiącej e-kartki, którą będzie można wysłać z serwisu;
- planowane jest także zorganizowanie konkursu informatyczno-graficznego dla młodych, zdolnych internautów na zaprojektowanie i wykonanie interaktywnych gadżetów promujących stronę (tapety na pulpit, skórki do programów typu gadu-gadu, okolicznościowe kartki, mini-gry itp.);
- wkrótce poprzez stronę Rybnika możliwa będzie wirtualna wycieczka po mieście – oparta na zdjęciach panoramicznych, dzięki którym będzie można przemieszczać się z miejsca na miejsce poprzez oznaczone na planie miasta punkty dostępne na zdjęciach panoramicznych.

6.6 Ustka²⁵⁷

6.6.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Oficjalna strona Miasta Ustka w obecnym kształcie istnieje od 2002 roku. Treści w niej zawarte kierowane są zarówno do mieszkańców, jak i – ze względu na specyfikę miasta, które jest jednym z najbardziej znanych polskich kurortów – do turystów. Mówiąc najogólniej, głównym zadaniem strony internetowej Ustki jest jak najszerze i bieżące informowanie o tym, co związane jest z miastem i pracą samorządu, dlatego strona gminy musi być i jest bardzo często uaktualniana.

Twórcy strony internetowej urzędu mają na uwadze fakt, że profile osób wchodzących na stronę są bardzo różnorodne. Witrynę odwiedzają zarówno mieszkańcy (np. emeryci, licealiści), jak i turyści, lokalni przedsiębiorcy oraz inwestorzy. W związku z chęcią jak najlepszego dostosowania informacji zawartych na stronie do oczekiwań osób ją odwiedzających, można zaobserwować na portalu znaczną różnorodność treści. Znajdują się tam np. relacje z koncertów, wydarzeń sportowych, jak i informacje o przedstawieniu teatralnym zorganizowanym przez seniorów z działającego prężnie w mieście Usteckiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Bardzo rozbudowany jest także dział przeznaczony specjalnie dla mieszkańców. Przeglądając witrynę urzędu mogą oni dowiedzieć się m.in. o wzroście podatków i opłat, terminie spotkania z burmistrzem w sprawie rozwiązań komunikacyjnych, czy też programie imprez na najbliższy weekend. Natomiast turysta może na stronie miasta znaleźć informację o reaktywowaniu połączenia promowego z duńską wyspą Bornholm, a także pełne dane dotyczące miejskiej bazy noclegowej i gastronomicznej.

Konstrukcja strony została przemyślana tak, by każdy internauta, bez większego problemu, mógł odnaleźć interesującą go zakładkę. Warto podkreślić, że w witrynie wychodząc na przeciw oczekiwaniom mieszkańców, w przystępny sposób zaprezentowane zostały informacje o kompetencjach i zadaniach poszczególnych wydziałów i jednostek budżetowych. Takie rozwiązania zastosowano po to, by mieszkaniec/petent wiedział, do której komórki ma się zgłosić w interesującej go sprawie. Co więcej, w Biuletynie Informacji Publicznej można znaleźć wzory najczęściej składanych do urzędu podań i pism. Na stronie znajdują się także przydatne porady dotyczące załatwiania niektórych formalności, np. jak założyć działalność gospodarczą.

W serwisie dostępny jest również katalog firm usteckich (podzielonych na poszczególne branże) oraz informator miejski (wykaz działających w mieście placówek, instytucji oraz stowarzyszeń). Z uwagi na duże zainteresowanie kupnem nieruchomości, urząd uruchomił tak-

²⁵⁷ www.ustka.pl; ok. 16 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy i materiałów przesłanych przez Jacka Cegłę – Rzecznika Prasowego Urzędu Miasta Ustka.

że specjalną podstronę – www.nieruchomosci.ustka.pl, gdzie potencjalni inwestorzy mogą dowiedzieć się o aktualnych przetargach i innych ofertach związanych z nieruchomościami. Z zakresu informacji dotyczących życia kulturalnego znaleźć można zapowiedzi aktualnych imprez, repertuar kina, ofertę muzeów i galerii sztuki.

W ramach informowania o pracy samorządu, na stronie dostępne są najważniejsze komunikaty i obwieszczenia burmistrza, np. informacje o wyborach uzupełniających do Rady Miasta, czy też informacje o konkursach na realizację zadań publicznych.

Za pośrednictwem strony realizowane są również cele promocyjne. Urząd za pomocą Internetu promuje Ustkę i jej walory turystyczne oraz uzdrowskowe. Pisząc o największych atrakcjach i atutach miasta, samorządowcy zachęcają turystę do wyboru Ustki jako miejsca swojego letniego wypoczynku. Stąd też na stronie miasta znajduje się wykaz użytecznych dla turysty informacji (katalog bazy noclegowej i gastronomicznej, ważne adresy – informacja turystyczna, kina, apteki, bankomaty). Za pośrednictwem witryny, dzięki kamerom internetowym zamontowanym na latarni morskiej i promenadzie, internauci mogą o każdej porze roku oglądać Ustkę on-line. Na portalu wskazane są również miejsca, gdzie można skorzystać z darmowego internetu, tzw. hot-spotu.

Według statystyk, głównymi użytkownikami strony www.ustka.pl są mieszkańcy Ustki. Najwięcej turystów zagląda na stronę w okresie od czerwca do września. Internauci najczęściej przeglądają informacje na stronie głównej, Biuletyn Informacji Publicznej oraz forum. Z uwagi na to, że strona oparta jest na technologii HTML, obecnie trwają ostatnie prace nad modernizacją i unowocześnieniem witryny. Szacowane jest, że nowa strona zacznie działać na początku lipca.

6.6.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną.

Strona Ustki została zaprojektowana i stworzona przez firmę zewnętrzną, która na zlecenie urzędu jest także administratorem serwera całego portalu. Firma ta jest jednak tylko tzw. „ostatecznym wsparciem technicznym”, a w codziennej pracy nad modernizacją i aktualizacją portalu pracownicy urzędu wykonują niezbędne czynności sami.

Merytoryczny nadzór nad stroną internetową sprawuje rzecznik prasowy urzędu – w zarządzaniu stroną wykorzystuje doświadczenie nabyte podczas pracy w redakcji lokalnej gazety („Głos Pomorza”) oraz portalu internetowego (gp24.pl). Natomiast aktualizacja strony, zamieszczanie dokumentów, komunikatów, a także zdjęć i tekstów należy do obowiązków pozostałych (wyznaczonych) pracowników urzędu. Podział zadań i obowiązków wygląda następująco:

- rzecznik prasowy odpowiada za aktualności na stronie głównej (jest autorem informacji i zdjęć) i galerię zdjęć, jest również moderatorem forum;
- sekretarz miasta nadzoruje Biuletyn Informacji Publicznej;

- pracownicy **Wydziału Gospodarki Nieruchomościami** aktualizują podstronę o nieruchomościach;
- pracownik Biura Rady Miasta zamieszcza zawiadomienie o sesjach i komisjach, projekty uchwał, protokoły sesji;
- pracownicy **Wydziału Promocji** odpowiadają za aktualizację kalendarza imprez;
- informatycy w porozumieniu z naczelnikami poszczególnych wydziałów, zamieszczają pozostałe informacje.

Decyzje o zamieszczeniu informacji na stronie internetowej podejmuje burmistrz, sekretarz miasta albo rzecznik prasowy – w zależności od tematu i jego złożoności. W przypadku niezadowolającej jakości tekstów lub zdjęć są one odsyłane do autorów z prośbą o uzupełnienie niezbędnych informacji, przygotowanie nowego materiału. To samo dotyczy plików graficznych, które na stronie pojawiają się w postaci wyskakującego okna, tzw. pop-up.

W zakresie tworzenia strony, Urząd Miasta Ustka współpracuje z dyrektorami placówek podlegających miastu (spółkami miejskimi, szkołami, Domem Kultury, biblioteką, Ośrodkiem Sportu i Rekreacji), a także działającymi w mieście organizacjami i stowarzyszeniami. Wszystkie te instytucje przesyłają do urzędu (rzecznika prasowego bądź informatyków) dane niezbędne do aktualizacji strony. Dzięki tej współpracy na stronie znaleźć można szerokie spektrum użytecznych informacji. Jak wynika z dotychczasowych doświadczeń, współpraca ta przebiega bardzo owocnie, gdyż obu stronom zależy na tym, by strona była atrakcyjna dla wszystkich użytkowników.

Warto jeszcze raz wspomnieć, że strona aktualizowana jest wyłącznie przez pracowników ratusza. To urzędnicy mają główny wpływ na kształt i zawartość strony. Z usług firmy, która stworzyła witrynę urzędnicy korzystają jedynie w przypadku awarii serwera bądź innych problemów technicznych.

Na stronie Ustki szczególną uwagę przywiązuje się do promowania wszelkich inicjatyw oddolnych – zamieszczane są na niej bowiem nie tylko informacje o osiągnięciach czy sukcesach mieszkańców ale również ich propozycje zmian czy usprawnień. Jest to ważny czynnik w procesie budowania podwalin społeczeństwa obywatelskiego.

6.6.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji

Układ i kształt strony www.ustka.pl, od momentu jej stworzenia, nie uległy znaczącej modyfikacji. Jednakże podczas całego procesu tworzenia witryny, urzędnicy korzystali i nadal korzystają z sugestii mieszkańców (zwłaszcza aktywnych uczestników forum internetowego). To właśnie od mieszkańców i odwiedzających miasto turystów wyszedł pomysł zamontowania trzech kamer internetowych.

Do współredagowania strony zapraszani są także przedstawiciele podlegających miastu instytucji oraz przedstawiciele działających w mieście organizacji i stowarzyszeń. W celu za-

chęcenia mieszkańców do współredagowania strony zostały stworzone serwisy mieszkańców i tak: na stronie głównej, w kategorii „Ustka w obiektywie” zamieszczane są zdjęcia nadesłane przez mieszkańców i turystów, stworzono specjalną galerię zdjęć wykonanych przez mieszkańców, która cieszy się ogromnym zainteresowaniem. Takie tematyczne galerie (np. „Ustka jesienią”) tworzone są sukcesywnie. Zainteresowani mieszkańcy wysyłają do urzędu fotografie swojego autorstwa, a najlepsze zdjęcia zamieszczane są na stronie.

Z sygnałów i opinii, jakie docierają do urzędu wynika, że mieszkańców najbardziej interesują informacje z tzw. „własnego podwórka”. Dlatego strona główna zawiera przede wszystkim najświeższe informacje dotyczące miasta i urzędu. Podczas tworzenia tego rodzaju informacji urzędnicy wzorują się na ogólnopolskich portalach informacyjnych – informacja musi być szybka, kompletna, a co najważniejsze użyteczna. Administratorzy portalu przywiązują też dużą uwagę do języka, który w założeniu, musi być przystępny i zrozumiały dla wszystkich. Dlatego przy redagowaniu informacji unika się używania urzędowych zwrotów i tłumaczy pojęcia, które dla niektórych mieszkańców mogą okazać się niezrozumiałe np. zwrot urzędowy „substancja mieszkaniowa” zastępowany jest po prostu wyrazem „mieszkanie” czy „refulacja plaży”, to w języku urzędników Ustki po prostu poszerzenie plaży.

Na stronie urzędu, zgodnie z sugestiami i prośbami mieszkańców, zamieszczane są wszystkie najważniejsze dokumenty i opracowania, z którymi można się zapoznać bez wychodzenia z domu – Miejskowe Plany Zagospodarowania Przestrzennego, Strategia Rozwoju Portu, czy Studium Komunikacyjne Miasta. Mieszkańcy mogą również pobrać ze strony hejnał miasta, czy spot telewizyjny reklamujący Ustkę.

6.6.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej wzmacniania

Najaktywniejszą grupą odbiorców, która zarazem wpływa na zawartość strony, są ustecy forumowicze. To oni, za pośrednictwem internetowego forum miejskiego, mają szansę zgłoszenia swoich opinii lub propozycji zmian na stronie urzędu. Wiele propozycji wychodzi również od przedstawicieli środowisk kulturalnych, sportowych czy żeglarskich – nadsyłają oni bezpośrednio do urzędu proponowane zmiany i kierunki rozwoju serwisu.

Na stronie urzędu umieszczone są banery odsyłające do stron partnerów Ustki: Lokalnej Organizacji Turystycznej, Muzeum Ziemi Usteckiej, Bałtyckiej Galerii Sztuki Współczesnej, Usteckiego Forum Turystycznego (będącego głównym organizatorem Wakacyjnego Centrum Siatkówki) czy Usteckiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Na stronie znajduje się również link do „Kuriera Usteckiego”, miesięcznika współfinansowanego przez ratusz. Dzięki temu użytkownicy mogą z jednego portalu „wejść” na strony wielu organizacji i zapoznać się z ich inicjatywami, np. od właściciela „Kuriera Usteckiego” wiadomo, że zamieszczenie na stronie miasta banera reklamowego przyczyniło się do wzrostu odsłon na jego stronie. Z drugiej strony, dzięki linkom odsyłającym do portalu Ustki zamieszczonym na stronach organizacji współpracujących z miastem, znacznie poszerza się zakres oddziaływania i promocji portalu wśród internautów.

6.6.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Każda inicjatywa obywatelska, która jest zgłoszona do urzędu zostaje nagłośniona i promowana za pośrednictwem strony miasta. Przykładem jest chociażby współpraca urzędu z Usteckim Uniwersytetem Trzeciego Wieku (UUTW), który skupia około 150 słuchaczy-seniorów. W aktualnościach na stronie głównej istnieje informacja o wszystkich inicjatywach UUTW – przedsięwzięciach służących integracji trzech pokoleń. Seniorzy bardzo często spotykają się z młodzieżą, organizują wiele konkursów i ciekawych wykładów. Na stronie urzędu prezentowane są również sukcesy uczniów usteckich szkół oraz informacje o ważnych wydarzeniach sportowych.

Jednym z przykładów oddolnej inicjatywy, zrealizowanej przy współpracy urzędu, jest organizacja festiwalu rockowego. Kilka miesięcy temu z takim pomysłem wyszedł na forum wokalista jednego z usteckich zespołów rockowych. Wątek ten cieszył się ogromnym zainteresowaniem innych forumowiczów, pojawiło się wiele pozytywnych komentarzy popierających tę inicjatywę. W związku z powyższym burmistrz Ustki postanowił spotkać się z autorem pomysłu. Skutkiem tego spotkania jest włączenie się miasta w organizację festiwalu, który odbędzie się w lipcu 2008 roku. Planowana jest bardzo duża impreza, a wszystko zaczęło się od wpisu na forum.

6.6.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Jednym z najważniejszych narzędzi dostępnych na stronie internetowej Ustki jest forum internetowe. Dzięki forum mieszkańcy mogą podzielić się swoimi opiniami, napisać, co im się w mieście podoba, a co im nie odpowiada. Usteckie forum wyróżnia się od innych tym, że za jego pośrednictwem mieszkańcy mogą komunikować się bezpośrednio z władzami miasta. W tym celu stworzony został specjalny dział „Pytania do władz miasta”, w którym internauci mogą zadawać pytania burmistrzowi i radnym. Dotychczas pytania od internautów skupiały się głównie wokół m.in.: czystości w mieście, remontów dróg i ulic lub organizowanych w mieście imprez. W imieniu władz odpowiedzi udziela rzecznik prasowy, który jest jednocześnie moderatorem forum. Na pytania forumowiczów odpowiadają również niektórzy radni, z przewodniczącym Rady Miasta na czele.

Porządku na forum i przestrzegania regulaminu pilnują tzw. moderatorzy społeczni, wyłonieni spośród uczestników forum. Za pomocą rozwiązania polegającego na tym, że każdy użytkownik musi się zarejestrować, uniknięto sytuacji, kiedy jedna osoba pisze pod kilkoma nickami, co niestety jest dość powszechne na innych forach. Moderatorzy pilnują też, by wypowiedzi nie były obraźliwe. Forumowicze łamiący regulamin karani są ostrzeżeniami, a w wyjątkowych sytuacjach „banowani” (blokowany jest im dostęp do możliwości umieszczania komentarzy). Takie przypadki zdarzają się jednak sporadycznie. Jednym z wiernych czytelników forum jest burmistrz Ustki, a opinie forumowiczów bardzo często mają wpływ na podejmowane przez niego decyzje.

Absolutnym ewenementem na usteckim forum są pisane przez rzecznika miasta relacje z sesji Rady Miasta. Dzięki temu skrótowemu sprawozdaniu z obrad, pisanemu na bieżąco (w trakcie sesji) mieszkańcy, którzy nie uczestniczą w obradach, mogą dowiedzieć się, o czym radni debatują na sesji. Ta dość nietypowa forma informowania mieszkańców, przypominająca relację dziennikarską, cieszy się ogromnym zainteresowaniem, a o tym nowatorskim pomysśle pisały m.in. lokalne media. Moderator strony podkreśla, że forumowicze są bardzo wymagającą grupą, rozliczającą władzę z każdej obietnicy i deklaracji i nie dają się łatwo zwieść dyplomatycznymi odpowiedziami. Usteckie forum jest więc z jednej strony narzędziem konsultacji dla władz, a z drugiej idealną formą rzecznictwa interesów mieszkańców miasta. Od pewnego czasu mieszkańcy mogą również, dzięki przekazowi audio, słuchać na żywo obrad za pośrednictwem strony internetowej urzędu.

Przez jakiś czas mieszkańcy Ustki mogli również wziąć udział w czacie z burmistrzem, jednak ze względu na małe zainteresowanie tą formą komunikacji, zrezygnowano z pomysłu stałego przeprowadzania rozmów on-line.

Jedną z form komunikacji jest również zamieszczana na stronie głównej sonda internetowa. Jest ona źródłem opinii i stanowiska mieszkańców w kluczowych dla miasta sprawach (np. którymi problemami władze Ustki powinny się zająć w pierwszej kolejności lub jak mieszkańcy (użytkownicy) oceniają pierwszy rok rządów burmistrza).

6.6.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Strona internetowa pozwala urzędnikom na dotarcie do dość specyficznej, a zarazem opiniotwórczej grupy mieszkańców i turystów. Z rozmów z mieszkańcami wynika, że bardzo często o różnych imprezach, ogłaszanych przez miasto konkursach, czy naborze do pracy, dowiadują się właśnie ze strony internetowej. Wiele osób, dzięki komunikatom na stronie, zyskuje informacje o organizowanych przez ratusz spotkaniach. Wielokrotnie, podczas różnych zebrań mieszkańcy podkreślali, że o tym, co dzieje się w mieście, dowiadują się właśnie ze strony. Bardzo często zdarzają się telefony od mieszkańców, rozpoczynające się słowami: „Przeczytałem na waszej stronie, że...”. To samo dotyczy turystów, którzy pytając o rekomendację dla danego hotelu, czy wskazanie miejsca rozrywki, w którym mogą najlepiej spędzić czas, zawsze mogą liczyć na rzetelne i wyczerpujące informacje.

W przekonaniu władz miasta, strona powinna być jak najbardziej użyteczna, dlatego urzędnicy starają się zamieszczać na niej wszystkie informacje, mogące pomóc zarówno mieszkańcom, jak i turystom. Zgodnie z tą zasadą zamieszczono na stronie interaktywną mapę miasta, na której zaznaczone są najważniejsze placówki, instytucje, miejsca rozrywki.

6.6.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Obecny kształt strony ma wpływ na podejmowane przez samorząd decyzje. Za pośrednictwem forum czy sondy internetowej władze mogą zapoznać się z opinią mieszkańców

i wziąć ją pod uwagę przy dalszych działaniach. Zamieszczone na stronie treści są niewątpliwie pomocne zarówno mieszkańcom, jak i turystom. Jedni i drudzy otrzymują kompleksowe i użyteczne informacje. Mieszkańcy mogą się dowiedzieć: gdzie i jak załatwić konkretną sprawę jak zaplanować wolny czas, jakie decyzje podejmują władarze i co z tych decyzji wynika dla przeciętnego obywatela. Turysty dowiadują się ze strony o atrakcjach, miejscach noclegowych, ciekawych miejscach.

6.6.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

Obecnie kończą się prace nad przebudową strony. Przede wszystkim zostaje zmieniona kolorystyka, na taką, która będzie nawiązywała do barw miasta. Przebudowa ma również na celu unowocześnienie i usprawnienie nawigacji. W planach jest również wprowadzenie dwóch głównych zakładek: jednej dla mieszkańców, a drugiej dla turystów. Z doświadczenia osób odpowiedzialnych za stronę wynika, że informacje cenne i ważne dla mieszkańców (np. zarządzenia burmistrza, uchwały radnych) niekoniecznie muszą interesować turystów. Ponadto dla tej drugiej grupy planowane jest wprowadzenie możliwości wirtualnego zwiedzania miasta. Dodatkowo, na wniosek środowiska żeglarskiego, więcej miejsca zostanie przeznaczone sprawom morskim. W przyszłości urząd chce również zamontować w mieście kolejne kamery i stworzyć dodatkowe miejsca z darmowym internetem.

6.7. Gdańsk²⁵⁸

6.7.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Podstawową rolą jaką spełnia strona internetowa www.gdansk.pl jest rozwijanie szeroko pojętej komunikacji społecznej, a tym samym budowanie społeczeństwa obywatelskiego. Dzięki istnieniu strony władze miasta zapewniają różnym grupom powszechny dostęp do informacji oraz możliwość przekazywania poprzez Internet, w możliwie najkrótszym czasie informacji o sposobie i trybie załatwiania spraw w urzędzie, a także informacji z życia miasta (kulturalnych, sportowych, ważnych wydarzeniach, atrakcjach turystycznych, historii). Mieszkańcy mają pełny, otwarty i bezpośredni dostęp do informacji o działaniach przedstawicieli władzy lokalnej (np. codzienny kalendarz Prezydenta Miasta, wykaz wydarzeń, w których uczestniczy Prezydent lub jego zastępcy) i jednocześnie, zarówno mieszkańcy, jak i goście

²⁵⁸ www.gdansk.pl; ok. 456 tys. mieszkańców. Tekst powstał we współpracy z Panem Tomaszem Łuczyc-Wyhowskim - p.o. Kierownika Referatu Multimedialnego w Kancelarii Prezydenta Urzędu Miasta Gdańsk.

miasta mają możliwość korzystania z usług on-line: mogą załatwić niektóre sprawy drogą elektroniczną, ale też zgłosić uwagi, spostrzeżenia, opinie czy złożyć skargi. Strona internetowa daje możliwość szybkiego reagowania na bieżące wydarzenia.

Cele informacyjne realizowane za pośrednictwem strony www.gdansk.pl, to publikowanie wszystkich wiadomości zawartych w prowadzonym Biuletynie Informacji Publicznej, ale też w działach poświęconych m.in. strukturze organizacyjnej urzędu, która jest wskazówką dla mieszkańców jak można załatwić daną sprawę; prowadzone usługi on-line, oferty pracy. Z pewnością cenną informacją dla mieszkańców jest kalendarz Prezydenta Gdańska, z którego mogą się dowiedzieć o ważnych spotkaniach i wydarzeniach. W oparciu o kalendarz potencjalni organizatorzy wydarzeń mogą zaplanować obecność Prezydenta na własnych uroczystościach czy spotkaniach. Mogą też dowiedzieć się o planowanych i realizowanych przedsięwzięciach Urzędu Miasta Gdańsk na rzecz mieszkańców. Strona internetowa to też źródło wiedzy o obszarach działania urzędu oraz baza kontaktów m.in. wykaz jednostek organizacyjnych i spółek z udziałem miasta.

Trudno rozdzielić rolę informacyjną strony internetowej od roli promocyjnej. Przykładem może być roczny kalendarz imprez, do którego każde środowisko może zgłosić organizowane przez siebie wydarzenie. Z jednej strony kalendarz jest doskonałą informacją dla mieszkańców i gości Gdańska o bieżących i planowanych wydarzeniach, z drugiej promuje samo miasto (stronę odwiedza coraz większa liczba zarówno mieszkańców, jak i gości krajowych i zagranicznych planujących pobyt w Gdańsku). Jednocześnie, a może przede wszystkim promuje lokalne środowiska, dla których możliwość zamieszczenia własnego wydarzenia na ogólnodostępnej stronie miasta jest często jedyną możliwością dodarcia do odbiorców i pokazania własnej inicjatywy. Promowanie lokalnych środowisk odgrywa niebagatelne znaczenie w budowaniu tożsamości oraz jest doskonałą promocją strony internetowej www.gdansk.pl, ponieważ w zamian za zamieszczenie na stronie miejskiej informacji o wydarzeniu, organizator danej imprezy zamieszcza na swojej stronie link do miejskiej strony, a w przypadku wydawanych przez siebie folderów, plakatów i materiałów – adres strony www.gdansk.pl.

Dla samorządu niewątpliwą korzyścią z utrzymywania strony internetowej Urzędu Miasta jest rozwijanie dialogu i komunikacji z mieszkańcami. Otwartość i przejrzystość, ogólny i szybki dostęp do informacji i wiadomości powodują, że mieszkańcy nabierają zaufania do władz miasta. Różnorodność zamieszczanych informacji sprawia, że strona internetowa miasta jest nie tylko „instrukcją obsługi spraw prowadzonych przez Urząd Miasta”, ale też źródłem wiedzy o życiu miasta, zarówno dla gdańszczan, jak i turystów. Poprzez stronę internetową budowane są relacje z mieszkańcami, którzy dowiadując się wielu rzeczy o mieście coraz bardziej zaczynają się z nim utożsamiać. Mogą być dumni z wizyt ważnych gości, międzynarodowych wydarzeń czy przedsięwzięć, ale też niezadowoleni z powodu uciążliwości, jakie przynosi remont kolejnej ulicy. Nawet krytyczne głosy świadczą o tym, że mieszkańcy żywo interesują się tym, co dzieje się w ich dzielnicy i mieście.

6.7.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną

Zarówno projekt, jak i układ strony, szata graficzna, zawartość merytoryczna oraz oprogramowanie (system CMS²⁵⁹, na którym oparta jest cała strona) przygotowywane są wyłącznie przez pracowników urzędu. Decyzja w tej sprawie podjęta została w oparciu o szczegółową analizę, doświadczenia oraz obserwacje stron innych miast pod kątem oceny aktualności informacji. Sprawdziło się założenie, że powierzenie administrowania strony własnym pracownikom jest jedyną możliwością przekazywania bieżących informacji, a przede wszystkim szybkiego reagowania na bieżące wydarzenia. Przykładem może być obsługa uroczystości: pracownicy Referatu Multimedialnego wykonują zdjęcia, filmy, w tym samym czasie pracownicy Biura Prasowego przygotowują informację opisową i w krótkim czasie po zakończeniu danego wydarzenia kompleksowa informacja zamieszczana jest w serwisie www.gdansk.pl. Tworzenie strony własnym staraniem, pozwalając nie tylko skrócić do minimum czas tworzenia nowych podstron czy publikowania informacji (nie ma potrzeby organizowania przetargów itp.), ale również pozwala zaoszczędzić niebagatelne kwoty związane z powierzeniem obsługi strony firmie zewnętrznej.

Pomysły na rozwijanie i udoskonalanie strony internetowej to efekt kreatywnej pracy pracowników urzędu, którzy są bardzo twórczy, a jednocześnie otwarci na uwagi i sugestie mieszkańców Gdańska, jak i turystów.

Podstawowe informacje, które należy umieszczać na stronach miasta są narzucone przez odpowiednie przepisy (np. regulujące treść Biuletynu Informacji Publicznej). Pozostałe działy powstawały i rozwijały się na skutek coraz większego zapotrzebowania na różnego rodzaju informacje, np. niedosyt wiadomości sprawił, że uruchomiony został newsletter, który zainteresowani mogą otrzymywać w zależności od interesujących ich tematów (np. imprezy kulturalne, zmiany w ruchu drogowym etc). Na bieżąco, na prośbę mieszkańców wprowadzane są dodatkowe informacje (np. w najbliższym czasie zamieszczony zostanie repertuar kin i teatrów), ale też nowe tematy przygotowywane przez samych pracowników urzędu (np. przygotowana „strona hałasu”, nad którą prace wkrótce zostaną zakończone na prośbę Wydziału Środowiska lub przygotowywany dział Seniora, będący „ukłonem” w stronę środowiska osób starszych).

Osobą odpowiedzialną za stronę www.gdansk.pl jest dyrektor Kancelarii Prezydenta. Jeżeli chodzi o techniczną stronę zgłaszania zakresów informacyjnych, wprowadzone zostało specjalne Zarządzenie Prezydenta określające sposób i tryb przekazywania na stronę internetową informacji przez różne wydziały Urzędu Miasta Gdańsk. Przygotowana została

²⁵⁹ Z ang. *Content Management System* – System Zarządzania Treścią – ułatwiający i usprawniający administrowanie stroną, w zależności od ustawień, może dawać możliwość łatwej aktualizacji podstron także pracownikom merytorycznym.

procedura ISO wraz z odpowiednim formularzem, który określa jednolity sposób przekazywania informacji i wyłącznie jednym kanałem – za pomocą poczty elektronicznej. Dzięki tak opracowanej, jasnej, czytelnej i prostej procedurze, pracownicy urzędu odpowiedzialni za aktualizację strony otrzymują wszystkie niezbędne informacje.

Część informacji jest umieszczana na stronach bezpośrednio przez imiennie uprawnionych do tego pracowników poszczególnych wydziałów urzędu. Pracownika wyznacza dyrektor danego wydziału. Za merytoryczną treść informacji oraz aktualność swoich działań odpowiadają bezpośrednio dyrektorzy wydziałów i jednostek organizacyjnych miasta.

Do aktualizacji zobowiązani są wyznaczeni pracownicy wydziałów urzędu, którzy przygotowują informacje i przesyłają drogą elektroniczną (niektórzy z nich mają możliwość samodzielnego zamieszczania tych informacji w swoim dziale na stronie, np. przetargi, oświadczenia majątkowe). Za zamieszczanie informacji, które trafiają drogą elektroniczną do Referatu Multimedialnego odpowiadają pracownicy tego referatu, którzy zobowiązani są na bieżąco zamieszczać je na www.gdansk.pl.

Coraz większa świadomość wśród pracowników urzędu o tym, że zamieszczenie informacji z danego wydziału świadczy o efektywnej pracy danego zespołu sprawia, że informacje wpływają na bieżąco. W przypadku braku ważnej informacji natychmiast podejmowana jest interwencja (e-mail, telefon, rozmowa osobista), w przypadku opieszałości wystarczy pismo sygnalizujące brak informacji.

6.7.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji

Strona ewoluuje bez przerwy. Na zmiany wpływają pracownicy, mieszkańcy Gdańska i turyści zgłaszający swoje uwagi i sugestie. Dużą rolę przy poszerzaniu zakresów tematycznych odgrywają nowe inicjatywy podejmowane przez miasto, np. budowa stadionu Baltic-Arena, Europejskiego Centrum Solidarności, hali widowiskowo-sportowej budowanej wspólnie z miastem Sopot, starania o przyznanie tytułu Europejskiej Stolicy Kultury, projekt Gdańsk – Światowa Stolica Bursztynu etc. Przedsięwzięcia te budzą duże zainteresowanie mieszkańców i turystów, co przekłada się na konieczność tworzenia i rozwijania nowych podstron, aby kompleksowo pokazać te projekty. Każdy może zgłosić inicjatywę poszerzenia zakresów tematycznych, a po odbyciu „burzy mózgów” dyrektor Kancelarii Prezydenta wraz z pracownikami Referatu Multimedialnego podejmują wspólnie decyzję. Często monitoring pod kątem liczby wejść na dany dział strony www.gdansk.pl jest sygnałem dla pracowników Referatu Multimedialnego, że należy tę sekcję np. (kalendarz imprez) dalej rozwijać.

Za informacje dotyczące poszczególnych obszarów odpowiedzialni są dyrektorzy oddzielnych wydziałów czy jednostek organizacyjnych miasta. Za komunikaty, wiadomości i materiały do newslettera odpowiedzialne jest Biuro Prasowe, które podlega dyrektorowi Kancelarii Prezydenta.

W przypadku braku ważnej wiadomości albo niezadowolającej treści wiadomości bezpośrednio u twórcy informacji interweniują poszczególni pracownicy Biura Prasowego (każdy z pracowników ma określony tematycznie obszar swojego działania). Rzadko się zdarza sytuacja kontrowersyjna, kiedy ostateczną decyzję podejmuje Rzecznik Prasowy Prezydenta lub dyrektor Kancelarii Prezydenta, którzy odpowiedzialni są za politykę informacyjną.

6.7.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej wzmacniania

Pracownicy Referatu Multimedialnego odpowiedzialni za aktualizację i rozwijanie strony mają wpływ na zakres interakcyjności informacji oraz możliwych, bieżących interakcji z treściami na stronie. Interakcyjność strony jest stale poszerzana. Dostępne są usługi on-line, klient urzędu ma możliwość monitorowania swojej sprawy na każdym etapie jej rozpatrywania, urząd oferuje szeroki wachlarz multimediów. Na bardzo wysokim poziomie jest system informacji przestrzennej GIS²⁶⁰. Potencjalni inwestorzy mogą zobaczyć atrakcyjną interaktywną mapę z ofertami inwestycyjnymi, mieszkańcy mogą skorzystać z zamieszczanych ankiet i wypełnić je on-line.

Biorąc pod uwagę coraz większe zainteresowanie stroną miejską różnych środowisk działających w Gdańsku, a także liczbę propozycji wzajemnej współpracy i próśb dotyczących publikowania w serwisie internetowym miasta informacji o organizowanych przez nich wydarzeniach – zespół odpowiedzialny za stronę www.gdansk.pl konsekwentnie realizuje prace związane z jej rozbudową. Urząd Miasta stara się sprostać coraz większym oczekiwaniom użytkowników strony.

W kontekście wykorzystywania strony miejskiej do kontaktów samorządu ze społecznością lokalną, dla Urzędu Miasta najważniejsi są mieszkańcy Gdańska i jego okolic, będących doskonałym zapleczem turystycznym (szczególnie w kontekście Euro 2012), którzy tworzą klimat miasta i całej metropolii. Nie można pominąć potencjalnych inwestorów i turystów, dzięki którym miasto się rozwija i otwiera na nowe możliwości. Można śmiało stwierdzić, że wspomniani partnerzy są aktywni. To właśnie ich rosnące oczekiwania w zakresie różnego rodzaju informacji oraz liczba wejść na dane obszary strony www.gdansk.pl sprawia, że poszczególne działy są na bieżąco rozwijane i udoskonalane.

6.7.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Jeżeli chodzi o zakres inicjatyw obywatelskich, jakie mogą być prezentowane na stronie miejskiej należy podkreślić, że strona www.gdansk.pl adresowana jest do wszystkich mieszkańców Gdańska oraz gości odwiedzających miasto. W publikowanym na stronie rocznym

²⁶⁰ Więcej informacji na temat systemu GIS można przeczytać w części poświęconej opisom najlepszych praktyk, p. 5.1.1.

kalendariusz wydarzeń można znaleźć bloki tematyczne adresowane do poszczególnych grup mieszkańców i gości, np. wydarzenia kulturalne, sportowe, festyny, uroczystości państwowe, regionalne, kościelne. Są to zarówno wielkie międzynarodowe wydarzenia, jak i festyny osiedlowe czy lokalne święta, np. Święto Ulicy Mariackiej czy Pivnej. Jest więc oferta dla młodych i starszych, regularne spotkania Prezydenta Gdańska z mieszkańcami dzielnic z cyklu „Mój dom, moja dzielnica, moje miasto”. W większości przypadków informacje na stronę www.gdansk.pl dostarczane są właśnie przez mieszkańców miasta, działające tu stowarzyszenia, organizacje, kluby, związki, szkoły, uczelnie, instytucje – czyli, co jest szalenie ważne – samych organizatorów przedsięwzięć. Na stronie internetowej miasta prezentowane są organizowane przez nie konkursy, inicjatywy etc.

6.7.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

W wielu przypadkach strona miejska jest wykorzystywana jako narzędzie konsultacji. Przykładem może być ankieta skierowana na wniosek Radnych Miasta Gdańska do mieszkańców Gdańska, która miała odpowiedzieć na pytanie czy mieszkańcy chcieliby oglądać na stronie www.gdansk.pl obrady z sesji Rady Miasta Gdańska. Kolejnym przykładem może być ostatnia akcja w sprawie konsultacji społecznych na temat zmian granic miasta Gdańska i Sopotu w związku z budowaną przez obydwa miasta halą widowiskowo-sportową.

Na stronie często są umieszczane różne ankiety, w każdym wypadku ich wyniki są stale dostępne na stronie internetowej. Jeżeli chodzi o wyrażanie pisemnych opinii, to prosto ze strony można je przesyłać w formie e-maila, który trafia do osoby odpowiedzialnej za ich monitorowanie i przesyłanie do merytorycznie odpowiedzialnych za daną sprawę pracowników.

6.7.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Strona www.gdansk.pl w szerokim zakresie wykorzystywana jest w lokalnym procesie demokratycznym. Poniżej – kilka przykładów.

- Spotkania obywatelskie z cyklu „Mój dom, moja dzielnica, moje miasto”. Są to cykliczne spotkania Prezydenta Miasta z mieszkańcami poszczególnych dzielnic w ich dzielnicach. Biorą w nich udział zastępcy prezydenta, wszyscy dyrektorzy wydziałów UMG i wybranych jednostek organizacyjnych miasta. Przed każdym spotkaniem Prezydent wraz z dyrektorem Kancelarii Prezydenta i asystentem odwiedza lokalne stowarzyszenia, domy opieki społecznej, firmy, parafie, domy kultury, rady osiedli, wsluchuje się w ich problemy, opinie i uwagi. Na spotkaniu z mieszkańcami Prezydent informuje o zaplanowanych działaniach w danej dzielnicy, mieszkańcy przedstawiają swoje problemy i zadają pytania, na które otrzymują rzeczową odpowiedź. Zarówno przed, jak i w trakcie spotkania mieszkańcy mogą składać pisma w tzw. Punkcie Obsługi Mieszkańców, na które otrzymują odpowiedzi od Prezydenta. Kontakt bezpośredni z Prezydentem, osobista interwencja nawet

w najdrobniejszej wydawałoby się, ale istotnej dla zainteresowanego sprawie, daje wielu ludziom, szczególnie starszym, schorowanym czy niepełnosprawnym możliwość rozwiązania problemu. Informacje o wszystkich spotkaniach pojawiają się w serwisie zarówno przed spotkaniami, jak i po – mogą się z nimi zapoznać wszyscy zainteresowani.

- Doroczne spotkanie Prezydenta Miasta z mieszkańcami, podczas którego w formie podsumowania minionego roku przedstawiane są przez Prezydenta zrealizowane i niezrealizowane cele i zobowiązania wobec mieszkańców oraz prezentowane są plany i zadania na kolejny rok. Prezydent stara się zachęcać mieszkańców do włączania się w prace na rzecz miasta – tzw. inicjatywy obywatelskie – poprzez specjalne wyróżnienie i pokazanie ważnych przedsięwzięć zrealizowanych przez różne lokalne środowiska. Zaproszenie na spotkanie także jest umieszczane w serwisie miejskim, a po spotkaniu – prezentowany jest film ze spotkania.
- Przykładem informacyjnym a jednocześnie edukacyjnym jest prezentowany na stronie www.gdansk.pl projekt społeczny „Domy jak nowe”, akcja mająca na celu zachęcenie i zmobilizowanie mieszkańców, zarządców wspólnot mieszkaniowych do prac przy odnawianiu elewacji budynków w mieście. Przedstawienie konkretnych domów i kamienic przed i po remoncie oraz informacja o sposobach pomocy ze strony miasta ma na celu pokazanie przykładu inicjatywy oddolnej, wspieranej przez miasto, a także zachęcenie mieszkańców i różnych organizacji do podejmowania kolejnych działań na rzecz rozwoju lokalnego.

6.7.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Z pewnością planowane przedsięwzięcia, zmiany, szczególnie te, które mogą spowodować niezadowolenie określonych grup mieszkańców powinny być poddane konsultacjom społecznym. Zebrane opinie mogą mieć wpływ na podejmowane decyzje, mogą pokazać sfery, których nie brano pod uwagę, może nie dostrzeżono „zza biurka”. Rzetelna informacja i merytoryczne uzasadnienie mogą zjednać przychylność nawet niezadowolonych mieszkańców, pokazanie przez władze miasta, że opinia mieszkańców jest ważna sprawia, że kolejna sprawa może być dla władzy mniej „bolesna”. Negatywne nastawienie wynika często z niewiedzy, z braku rzetelnej i kompletnej informacji. Z pewnością kierunek rozbudowy strony www.gdansk.pl pod kątem coraz większych możliwości w zakresie konsultacji, zbierania opinii i sugestii jest jak najbardziej celowy.

6.7.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

UM Gdańsk przewiduje zakończenie prac nad nową wersją strony www.gdansk.pl do końca I półrocza 2008 r. Zmodernizowana strona ma mieć nową szatę graficzną oraz nowy

„silnik” CMS przystosowany do nowych potrzeb. Będzie tworzonych więcej podstron tematycznych. Urząd Miasta przygotowuje się do Euro 2012, które jest ogromnym projektem, związanym nie tylko z budową stadionu, ale szansą pobudzenia do inicjatywy wszystkich mieszkańców. Ze stroną miejską zostaną sprzężone nowe kanały informacji: od telewizji kablowych, informacji SMS, pasków on-line do tablic LCD i diodowych na przystankach węzłach komunikacyjnych. Tworzona jest duża, interaktywna mapa z bazą danych o mieście i kolicach – narzędzie, z którego będzie mógł korzystać każdy mieszkaniec i turysta. Tworzone są także strony w obcych językach: angielskim, niemieckim, rosyjskim, francuskim, hiszpańskim oraz wersja kaszubska służąca promocji regionu.

6.8. Krynica-Zdrój²⁶¹

6.8.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Krynica-Zdrój to gmina turystyczna, dlatego najważniejszym elementem jej funkcjonowania są działania promocyjne, mające na celu przyciągnięcie do miasta kuracjuszy i turystów. Strona internetowa miasta jest narzędziem, które odgrywa bardzo istotną rolę w realizacji tego celu. Jednocześnie, w związku z koniecznością stałego informowania mieszkańców gminy o działaniach podejmowanych na jej terenie (m.in. przetargi, planowane prace modernizacyjne, uchwały, zarządzenia itp.), strona internetowa pełni również rolę informacyjną, dzięki czemu zwiększa się wiedza mieszkańców o działaniach podejmowanych przez urząd.

6.8.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy.

Techniczne zarządzanie stroną

Strona internetowa jest obsługiwana przez Wydział Rozwoju Lokalnego, Kultury, Sportu, Turystyki i Promocji (RLKSTiP), który zajmuje się zarówno bieżącą aktualizacją informacji zawartych na portalu, jak i koordynacją prac zleconych na zewnątrz. Zbieraniem materiałów na stronę internetową zajmują się pracownicy Wydziału Rozwoju Lokalnego Kultury, Sportu, Turystyki i Promocji. Informacje specjalistyczne, np. dotyczące inwestycji w mieście przekazywane są wewnątrz urzędu przez konkretne osoby zajmujące się danymi sprawami. Poszczególne wydziały są także zobligowane do przekazywania pracownikom Wydziału Rozwoju Lokalnego Kultury, Sportu, Turystyki i Promocji, wszystkich ważnych informacji dotyczących ich prac, które, zgodnie z polityką informacyjną, powinny znaleźć się na portalu miasta. Pracownicy wydziału RLKSTiP odpowiedzialni są za redakcję stylistyczną otrzymanych treści a następnie przekazanie jej do

²⁶¹ www.krynica-zdroj.pl; ok. 16 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy oraz materiałów przesłanych przez Panią Iwonę Piksę, Podinspektor Wydziału Rozwoju Lokalnego, Kultury, Sportu, Turystyki i Promocji.

ostatecznej akceptacji i weryfikacji, której dokonuje Sekretarz Gminy. Bardzo istotne, bądź problematyczne informacje są dodatkowo konsultowane z Burmistrzem.

Pracownicy wydziału RKSiP odpowiedzialni są za bieżącą aktualizację portalu miasta, jednak wszystkie prace ingerujące w system informatyczny strony zlecane są na zewnątrz, np. przy okazji zmiany szaty graficznej lub dużej modernizacji strony wysyłane są oferty z zapytaniem do kilku firm informatycznych. Określa się wtedy dokładne wytyczne odnośnie oczekiwań co do budowy strony oraz zapytanie o cenę oraz usługi w niej zawarte. Na podstawie przesłanych ofert dokonywany jest wybór wykonawcy, następnie wykonawca przedstawia kilka wariantów szaty graficznej, po czym w urzędzie jest wybierany ostateczny kształt zmian na stronie.

Strona aktualizowana jest za każdym razem, kiedy pojawi się nowa informacja. Dla urzędników odpowiedzialnych za stronę każda metoda pozyskania informacji jest istotna. Wykorzystuje się w tym celu pocztę elektroniczną oraz kontakty telefoniczne i osobiste.

6.8.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji

Tematyka stron urzędu skonstruowana jest w taki sposób aby zaspokoić potrzeby zarówno mieszkańców, jak i turystów. Podczas ostatniej modernizacji strony wprowadzono istotne zmiany w działach dotyczących turystyki. Przede wszystkim rozbudowana została zakładka dla turystów i kuracjuszy. Znalazły się w niej m.in. informacje o uzdrowisku, opis ciekawych, wartych odwiedzenia miejsc oraz polecane punkty gastronomiczne. Warty podkreślenia jest fakt, iż zaistniałe zmiany były rezultatem sugestii zgłaszanych do urzędu zarówno przez mieszkańców, jak i organizacje turystyczne działające na terenie gminy.

Modernizacji podlegał też ogólny wygląd portalu. Na stronie głównej wprowadzono podział na Miasto, Gminę i Urząd, co pozwala zarówno mieszkańcom, jak i turystom na szybsze odnalezienie tematów, które ich interesują. W pierwszych dwóch zakładkach odnaleźć można ogólne informacje dotyczące bieżących wydarzeń na terenie miasta czy gminy. Natomiast zakładka „Urząd” w całości poświęcona jest pracy samorządu. Znajdują się tam wszystkie programy operacyjne gminy oraz opisy prac wydziałów wraz z danymi teleadresowymi. Ponadto urząd planuje w najbliższym czasie umieścić na stronie sondy tematyczne, badające opinie internautów na temat różnych zagadnień.

Oprócz wyżej wskazanych tematów, poprzez stronę internetową, gmina informuje mieszkańców także o działaniach inwestycyjnych na terenie gminy, o pozyskanych środkach czy terminach otwartych sesji Rady Miejskiej.

6.8.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia

Obecnie za pośrednictwem strony Krynicy-Zdroju nie ma bezpośredniej możliwości odniesienia się on-line do publikowanych informacji, jednak innowacyjnym rozwiąza-

niem jest specjalny system komunikacji tzw. „Projekt e-Krynica”, realizowany przez firmę KORELACJA Systemy Informatyczne na podstawie porozumienia Województwa Małopolskiego z Gminą Krynica-Zdrój. Zapewnia on elektroniczny dostęp do urzędu przez całą dobę (także w święta). Warte podkreślenia jest to, że za pośrednictwem tego systemu, w celu załatwienia sprawy nie jest wymagana ingerencja pracownika urzędu. „Projekt e-Krynica” adresowany jest do mieszkańców i posiadaczy nieruchomości lub osób podpisujących z Urzędem Miejskim umowy o skutkach finansowych. Dotyczy on między innymi:

- podatku od nieruchomości (dane o działkach, budynkach i ulgach);
- środków transportu (płatności, wycofanie z ruchu);
- czynszów dzierżawnych (zawarte umowy, aneksy i wyliczone raty);
- windykacji (bieżące raty, nadpłaty i zaległości z odsetkami);
- wystawionych faktur.

Po zalogowaniu do systemu obywatel ma możliwość uzyskania tych i wielu innych danych dotyczących współpracy z urzędem pod względem finansowym.

6.8.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Spółeczność lokalna Krynicy-Zdroju oraz osoby ją odwiedzające mogą kontaktować się z urzędnikami poprzez specjalnie utworzone i zamieszczone na stronach adresy e-mailowe. Dostępne są dwa rodzaje e-maili kontaktowych: merytoryczne i techniczne. Pewnym niedociągnięciem jest, że nie ma namiarów e-mailowych do wszystkich urzędników, jednak wszystkie dochodzące do urzędu wiadomości elektroniczne są rozdzielane przez administratora sieci i przekazywane do poszczególnych wydziałów, a więc trafiają one do ostatecznego odbiorcy.

W przypadku gdy mieszkańcy chcą zgłosić zmianę dotyczącą strony internetowej zawsze dostępny jest e-mail do osoby zarządzającej stroną, gdzie można się zwrócić z tego typu sugestią (np. zmiana numeru telefonu, liczba miejsc noclegowych w bazie noclegowej).

Na stronie internetowej urzędu prezentowanych jest wiele inicjatyw obywatelskich. Między innymi dostępnych jest wiele publikacji dotyczących mieszkańców gminy oraz ich osiągnięć. Prezentowane są inicjatywy poszczególnych szkół i instytucji kulturalnych oraz pełne sprawozdania z danej imprezy wraz ze zdjęciami (np. relacja z obchodów 30-lecia Krynickiego Towarzystwa Fotograficznego lub z Gali Sportu Młodzieżowego). Mieszkańcy dosyć często korzystają z możliwości zamieszczania informacji na stronie urzędu. Najczęściej są to informacje dotyczące konkursów (Fundusz Kropli Beskidu), wystaw plastycznych, wernisaży, wieczorków poetyckich organizowanych przez stowarzyszenia lub indywidual-

nych artystów, powstania nowych stowarzyszeń (Towarzystwo Opieki nad Zwierzętami) itp. Społeczeństwo jest również informowane o konferencjach, zawodach (np. Mistrzostwa Szachowe) organizowanych w hotelach i domach wczasowych, zlokalizowanych na terenie miasta.

Ze względu na fakt, że Krynica-Zdrój jest miejscowością turystyczną, wiele instytucji związanych z tą gałęzią aktywnie współpracuje z urzędem w celu udostępniania za pomocą strony miasta jak największej liczby aktualnych informacji.

6.8.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Strona internetowa Gminy Krynicy-Zdroju nie odgrywa relatywnie dużej roli w komunikacji między urzędem a mieszkańcami. Jeśli występuje potrzeba konsultacji z radnym czy innym urzędnikiem ma to zazwyczaj formę spotkania bezpośrednio z zainteresowanym. Fakt ten wynika głównie z tego, iż Krynica-Zdrój jest gminą stosunkowo niewielką, dlatego czasami dużo łatwiej o bezpośredni kontakt niż informacje przesyłane drogą mailową.

Na stronie internetowej dostępne są jednak informacje o sesji i porządku kolejnej sesji. Jeśli jakkolwiek obywatel jest zainteresowany poruszaną tematyką może zgłosić swoje uwagi czy propozycje zmian już podczas sesji lub wcześniej, podczas rozmowy z radnymi. O późniejszych działaniach wynikających z podjętych decyzji mieszkańcy mają także możliwość dowiedzenia się ze strony urzędu.

6.8.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Jak już zostało wcześniej wspomniane, na stronach urzędu miejskiego publikowane są wszystkie uchwały, zarządzenia i decyzje samorządowców. Dostępne są również daty oraz ramowy program planowanych sesji Rady Miejskiej, a także wszelkie programy ramowe i plany rozwojowe całej gminy. Wszystko to w celu umożliwienia i ułatwienia mieszkańcom zapoznania się ze strategicznymi dokumentami i decyzjami, mającymi wpływ również (a nawet przede wszystkim) na losy społeczności lokalnej.

6.8.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Fakt, iż za pomocą strony internetowej mieszkańcy mają możliwość zapoznania się z istotnymi dokumentami wpływa na podejmowanie decyzji przez samorządowców. Publikowane dokumenty cieszą się dużą popularnością wśród mieszkańców, a co za tym idzie wywierają pośrednio wpływ na decyzje podejmowane podczas rady.

Obecnie urząd planuje wprowadzenie tematycznych sond na stronę samorządu w celu poznania opinii mieszkańców, w odniesieniu do istotnych z punktu widzenia rozwoju gminy tematów. Planowane jest, iż internauci będą mogli się wypowiedzieć między innymi na temat formy promocji gminy oraz planowanych inwestycji i ich przebiegu.

6.8.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego.

W bieżącym roku strona internetowa urzędu została poddana wielu zmianom. Jej zawartość merytoryczna jest cały czas konsultowana z branżami zainteresowanymi dotarciem do szerokiej rzeszy turystów, kuracjuszy i mieszkańców. Są to m.in. właściciele stacji narciarskich, hoteli czy restauracji, dla których obecność na stronie jest ważnym aspektem ich działalności i reklamy. W kreacji zawartości strony ważne są również sugestie radnych, ponieważ to do nich najczęściej wpływają opinie i propozycje zmian od mieszkańców. Władze podkreślają, że są otwarte na wszelkie sugestie z zewnątrz i zależy im na tym, aby strona internetowa była rzetelnym źródłem informacji w dobie komunikacji internetowej.

6.9. Kosakowo²⁶²

6.9.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Celem strony Urzędu Gminy Kosakowo jest przede wszystkim budowanie społeczeństwa informacyjnego oraz promocja gminy w skali ogólnopolskiej i międzynarodowej. Obecnie serwis jest głównie serwisem informacyjnym, gdzie nacisk kładziony jest na dużą ilość danych dotyczących gminy. Niemniej jednak serwis podzielony jest tematycznie i posiada również zakładki dla mieszkańców i inwestorów, w których ukazują się informacje skierowane głównie do tych grup.

Jednym z istotnych elementów witryny samorządu jest forum, na którym na pytania mieszkańców odpowiadają Wójt oraz Urzędnicy. Pozwala to na utrzymanie stałego kontaktu władz z mieszkańcami oraz daje możliwość szybkiego reagowania ze strony mieszkańców na zmiany zachodzące w gminie i wyrażanie swojego zdania publicznie.

Dla samorządu wielką korzyścią wynikającą z prowadzenia serwisu jest możliwość promowania lokalnej kultury, a także możliwość dotarcia ze swoimi propozycjami i pomysłami do jak największej liczby mieszkańców. Dla mieszkańców natomiast największą korzyścią jest możliwość pozyskania w bardzo prosty i szybki sposób informacji na temat lokalnej ojczyzny.

6.9.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną

Wykonawca aktualnej strony internetowej gminy Kosakowo został wybrany w trybie art. 4 pkt 8 ustawy Prawo zamówień publicznych. Obecnie strona jest aktualizowana w więk-

²⁶² www.kosakowo.pl; ok. 8 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie rozmowy oraz materiałów przesłanych przez Panią Krystynę Schmidt; Sekretarz Gminy Kosakowo.

szości przez administratora, który otrzymuje wiadomości z poszczególnych referatów a następnie umieszcza je na stronie.

Warto wspomnieć, iż urząd jest obecnie w trakcie wdrażania nowego systemu CMS, dzięki któremu każdy referat otrzyma login i hasło od administratora co pozwoli na samodzielne wprowadzanie informacji przez wyznaczoną osobę. W przypadku tego rozwiązania odpowiedzialność za umieszczone informacje ponosić będzie odpowiedni referat, a nie jedna osoba (w tym przypadku administrator systemu). System ten będzie zarządzany przez informatyka, który będzie również kierował wdrożeniem, szkoleniami oraz postępowaniem w przypadku wystąpienia problemów, które mogą w przyszłości się pojawić.

6.9.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji

Strona Urzędu Gminy Kosakowo istnieje od 2002 roku. Na początku miała ona cele tylko turystyczne oraz kontaktowe – była sposobem pokazania walorów gminy oraz danych teled adresowych. Do maja 2008 roku już 3 razy była zmieniana zarówno szata graficzna, jak i układ wyświetlanych informacji. Strona była także sukcesywnie rozbudowywana i wzbogacana o nowe elementy oraz informacje.

Dzisiaj serwis Kosakowa pochwalić się może nie tylko stroną główną zawierającą dane kontaktowe do wszystkich instytucji, ale także oddzielnymi stronami na temat różnych jednostek samorządu (gokis.kosakowo.pl, gops.kosakowo.pl). Serwis zawiera także oddzielną stronę poświęconą turystyce na obszarze gminy, strona ta zostanie ponownie zmieniona w 2009 roku. Główne zmiany polegać będą na wprowadzeniu nowoczesnej platformy z możliwościami filtracji i dużą ilością prezentowanych informacji. Strona ta zawierać będzie również specjalny moduł dotyczący miejsc w gminie, które warto zobaczyć.

Poza wspomnianymi elementami na stronie znajdują się również aktualności, biuletyny, uchwały Rady Gminy, galerie z imprez i uroczystości, pogoda dla regionu itp. Witryna jest także sprzężona z BIP-em. W ten sposób urząd realizuje słuszną strategię – nie zaśmiecania strony kilkakrotnie publikowanymi informacjami (dublowanie newsów), a w ten sposób czyni ją bardziej przejrzystą.

Zarówno urzędnicy gminni, jak i społeczność lokalna aktywnie uczestniczą w tworzeniu treści strony oraz angażują się w wyrażanie opinii na temat jej wyglądu i proponowanych zmian. Kontakt w celu wymiany informacji w tym zakresie opiera się głównie na e-mailu oraz forum internetowym.

Informacje publikowane na stronie są weryfikowane przez Sekretarza Gminy, a także przez pracowników poszczególnych referatów. Jeżeli pojawia się sugestia lub problem z zakresu technicznego (np. brakuje treści lub należy rozbudować dany dział), informację taką zgłasza się do informatyka, który w miarę możliwości rozwiązuje zaistniały problem.

6.9.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej powiększenia

Jak już zostało wspomniane, jeszcze w tym roku zarządzanie informacjami na stronie zostanie zmienione tak, aby działało w ramach systemu CMS. Dzięki temu różni partnerzy będą mogli samodzielnie zamieszczać informacje bez pośrednictwa urzędnika. W obecnej chwili o nowych wydarzeniach i rzeczach wartych promowania partnerzy mogą informować urząd za pośrednictwem maila lub telefonu. Liczba odbieranych tego typu przekazów jest dla urzędników ważnym sygnałem, że różne organizacje działające na terenie gminy chcą wpływać na obraz ich otoczenia, budowany za pośrednictwem Internetu.

Mieszkańcy gminy za pośrednictwem e-maila również mają możliwość odniesienia się do publikowanych informacji, jednak jak wynika z obserwacji najbardziej popularnym miejscem umieszczania sugestii i pytań do władz jest forum internetowe, działające na stronie urzędu. Jest to standardowe forum nie wymagające od urzędu wielkiego nakładu pracy, czasu czy pieniędzy, a jednak odgrywające znaczącą rolę w procesie komunikacji i interakcji między samorządem a społecznością lokalną.

6.9.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

Mieszkańcy oraz inni partnerzy społeczni mają wpływ na zakres informacji pojawiających się na stronie urzędu. W związku z tym do urzędu często wpływają sugestie i prośby o umieszczenie różnego rodzaju informacji z życia kulturalnego, sportowego czy też innych, istotnych z punktu widzenia mieszkańca wydarzeń.

Wśród tego typu informacji wyróżnić można dostępną i często uaktualnianą bazę firm, która w łatwy sposób pozwala zlokalizować różne instytucje. Wśród inicjatyw zgłoszonych do urzędu i opublikowanych na stronie internetowej, wyróżnić można np. informację o Fundacji Wspomaganie Wsi oraz akcji przez nią zorganizowanych, spis innych stowarzyszeń i opis ich działalności, a także informacje o organizacji zbiórki krwi (zapoczątkowanej przez jednego z mieszkańców). Urząd publikuje również informacje o stronach sołectw (www.wieskosakowo.pl www.wiespogorze.pl).

6.9.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Głównym narzędziem konsultacji przeprowadzanych ze społeczeństwem lokalnym jest działające na stronie gminnej forum, za pośrednictwem którego każdy może się wypowiedzieć, a także zwrócić uwagę na podejmowane działania i opinie innych.

Wartym podkreślenia efektem pełnego sukcesów działania forum jest zrealizowanie dzięki niemu kilku ważnych inwestycji na terenie gminy. Dotyczyły one głównie renowacji dróg, wycinania drzew czy zbudowania podjazdów dla niepełnosprawnych.

Oprócz tej formy konsultacji, co pewien czas przeprowadzany jest również czat z wójtem, gdzie każdy internauta ma możliwość zadania pytania lub ustosunkowania się do prezentowanych wypowiedzi. Czat odbywa się zazwyczaj w godzinach wieczornych, tak aby każdy

miał możliwość spokojnego uczestnictwa w konsultacji, bez poświęcania innych dziennych obowiązków (pracy, szkoły itp.). Jak wynika z archiwalnych zapisów spotkań utrwalonych na stronie urzędu, czaty odbywają się co mniej więcej 3 miesiące i gromadzą dużą liczbę zainteresowanych. Ta forma konsultacji istnieje już ponad 4 lata (dłużej niż forum, które działa 3 lata).

6.9.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Jak już zostało wspomniane, strona internetowa urzędu gminy jest nie tylko źródłem informacji dotyczących lokalnych wydarzeń, ale także angażuje w swoją działalność społeczność lokalną. W poprzednim roku, właśnie z inicjatywy administratorów serwisu, stworzony został konkurs fotograficzny skierowany do mieszkańców pod nazwą: „Kosakowo w obiektywie”²⁶³. Konkurs ten był promowany głównie w Internecie i w efekcie do gminy wpłynęło ponad 110 prac, z których większość – bo 90% – została przesłanych drogą mailową.

Strona gminy również spowodowała rozwój demokracji obywatelskiej. Dzięki niej powstały strony sołectw, z których najstarsze mają już ponad rok²⁶⁴.

Na stronie urzędu dostępne są także akty prawa miejscowego. Mieszkańcy mogą przejrzeć pliki bezpośrednio na stronie lub zapisać na komputerze. W podobnej formie dostępne są także plany strategiczne urzędu (np. inicjatywy inwestycyjne, plany zagospodarowania przestrzennego czy harmonogramy prac modernizacyjnych), do których mieszkańcy mogą się odnieść lub skomentować je za pośrednictwem forum lub czatu.

6.9.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Obecnie społeczność lokalna ma możliwość wpływania na decyzje władz głównie w zakresie planowanych inwestycji czy działań dotyczących poprawy jakości życia mieszkańców.

Tego typu sygnały zgłaszane są głównie na forum lub podczas czatu, a także drogą mailową – bezpośrednio na skrzynki pracowników urzędu.

Wartym podkreślenia jest fakt, iż urząd zamierza niedługo zmodernizować stronę głównie pod kątem zwiększenia jej możliwości konsultacyjnych, a co za tym idzie możliwości wpływania na decyzje urzędnicze. Po zmianach dostępny będzie moduł, w którym będzie można zadawać pytania Wójtowi i Przewodniczącemu Rady.

6.9.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

Jedną z nowości na stronie urzędu jest wprowadzony niedawno Cyfrowy Urząd, będący specjalnym systemem teleinformatycznym, który umożliwi obywatelom załatwienie wielu

²⁶³ <http://www.kosakowo.pl/index.php?akcja=konkursfoto>.

²⁶⁴ www.wieskosakowo.pl, www.mechelinki.pl, www.wiespogorze.pl.

spraw w sposób przyjazny, w dowolnej porze, bez konieczności osobistej wizyty w urzędzie. Oprócz możliwości złożenia sprawy pozwala on na przegląd wcześniej złożonych spraw i sprawdzenie ich stanu. Cyfrowy urząd dostępny jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

Planowane jest również poszerzenie zakresu treści turystycznych oraz większa promocja lokalnych firm za pośrednictwem witryny internetowej. Moduł regulujący te zmiany pojawi się na stronie najpóźniej w roku 2009.

Urząd chce też zwiększyć możliwość interakcji z użytkownikami i wprowadzić możliwość udzielania odpowiedzi w jak najkrótszym czasie. Ponadto planowane jest scalenie i umieszczenie wszystkich informacji dotyczących gminy na stronie urzędu (obecnie część informacji dostępna jest, np. tylko na stronach prywatnych). Dzięki zastosowaniu układu portalowego na stronie urzędu będą pojawiały się również nowości z innych stron i jednostek samorządowych.

W serwisie urzędu gminy Kosakowo sukcesywnie zwiększana też będzie zawartość multimedialna. Strona zawierać będzie więcej filmów promocyjnych czy artykułów o regionie, co idealnie wpisze się w realizowaną strategię promocji gminy.

6.10. Kalisz Pomorski²⁶⁵

6.10.1. Cele realizowane przez stronę internetową

Istotą funkcjonowania strony internetowej Kalisza Pomorskiego jest promocja gminy, prezentacja jej oferty turystycznej oraz inwestycyjnej. Strona pełni także funkcję informacyjną, przez co przyczynia się do tworzenia świadomości lokalnej mieszkańców. Strona zachęca również użytkowników do podjęcia konkretnych działań, takich jak spędzenie wolnego czasu w gminie czy inwestowania na jej terenie.

Oprócz promowania walorów turystycznych, czy ofert inwestycyjnych, strona www.kaliszpom.pl daje możliwość zaprezentowania się firmom działającym na terenie gminy. Dzięki temu przedsiębiorstwa z różnych branż, m.in.: zakłady fryzjerskie, gabinety lekarskie, szewc czy serwisy AGD mogą promować swoje usługi w Internecie. Biorąc pod uwagę fakt, że reklama jest jednym z najważniejszych elementów strategii marketingowej w Internecie, obecność firmy na stronie internetowej gminy ma bez wątpienia wpływ na zachęcenie czy pozyskanie klienta. Zatem urząd za pośrednictwem strony nie tylko spełnia swoją rolę informacyjną w stosunku do mieszkańców, ale i promuje lokalny biznes. To właśnie na stronę gminną trafiają internauci skuszeni reklamą czy odesłani przez wyszukiwarki.

²⁶⁵ www.kaliszpom.pl; ok. 7 tys. mieszkańców. Opracowano na podstawie przesłanych materiałów oraz rozmowy z Panią: Magdaleną Dąbrowską, Joanną Maras i Bernadettą Klimczak – pracownicami Referatu Zamówień Publicznych i Promocji Gminy w Urzędzie Miejskim w Kaliszu Pomorskim.

Władze Kalisza Pomorskiego twierdzą, że mieszkańcy korzystając ze strony urzędu, wyrażają sobie pogląd na temat gminy, dlatego właśnie strona powinna być przede wszystkim wizytówką urzędu.

6.10.2. Ogólna metoda konstrukcji strony internetowej gminy. Techniczne zarządzanie stroną

Przy konstruowaniu strony internetowej urząd zdaje się na inicjatywę firmy, która obsługuje stronę. Przy czym władze gminy chcą mieć i mają wpływ na ogólny wizerunek strony internetowej urzędu. Przy tworzeniu witryny kładziony jest nacisk na odpowiedni układ funkcjonalny, estetykę i zawartość, które składają się na całość, a co za tym idzie, tworzą wizerunek gminy. Władzom zależy na tym, aby strona internetowa „pochwyliła” i poprowadziła internautę, który został wstępnie przyciągnięty poprzez zamieszczone informacje.

W kwestiach formalno-organizacyjnych za układ i zamieszczanie informacji odpowiedzialna jest firma wybrana przez urząd. Firma ta zobowiązuje się do niezwłocznego zamieszczania danych przekazanych za pomocą poczty elektronicznej przez pracownika urzędu.

Wartą podkreślenia praktyką jest zasada, że obok pracowników urzędu wpływ na zawartość strony mają także takie podmioty jak: nauczyciele czy dyrektorzy jednostek podległych urzędowi, którzy przekazują informacje o tym, co się wydarzyło w gminie lub co ma się wydarzyć w najbliższej przyszłości. Stanowi to pewną formę sprawozdania z działalności podległych jednostek, jednak nie ma ono tak sformalizowanej formy, dzięki czemu cieszy się dużą popularnością i jest traktowane jako przywilej. Niemniej jednak, przed umieszczeniem tego typu informacji na stronie, muszą one zostać zaakceptowane przez burmistrza lub sekretarza gminy. Dopiero wówczas przesyłane są do współpracującej firmy w celu umieszczenia na stronie.

Wszystkie informacje dostępne on-line muszą być regularnie aktualizowane, jeśli tak nie jest, momentalnie spada zaufanie oraz zainteresowanie internautów odwiedzających stronę. Władze gminy wychodzą z założenia, że czas odwiedzających stronę gminy jest niezwykle cenny, dlatego pracownicy dokładają wszelkich starań, aby nie tracili oni czasu na czytanie przestarzałych czy nieaktualnych informacji. Biorąc pod uwagę powyższe czynniki można stwierdzić, że władzom gminy Kalisz Pomorski udało się wypracować dobry system przekazywania tego, co tak naprawdę dzieje się w gminie.

6.10.3. Merytoryczny kształt strony internetowej. Tematyka strony. Jakość informacji

Tematy umieszczane na stronie gminy najczęściej ewaluowały na skutek opinii i wniosków zgłaszanych przez jej czytelników (internautów). Urząd jednakże pozostaje otwarty na dobre praktyki stosowane przez inne jednostki samorządowe. Dlatego też zdarza się, że różnego rodzaju „dobre wzorce” są szcerpane z innych, monitorowanych co jakiś czas, stron miast i gmin.

Istnieje kilka źródeł informacji zamieszczanych na stronie. Główną grupą pracującą nad bieżącą aktualizacją strony są pracownicy urzędu, którzy regularnie relacjonują najważniejsze wydarzenia z gminy, informują o konkursach, przetargach i różnego rodzaju akcjach przeprowadzanych na terenie gminy oraz zapraszają do realizacji wspólnych inicjatyw. Jak wspomniano wyżej, z urzędem współpracują także inne podmioty i w ramach tej współpracy strona jest wzbogacana o materiały regularnie dostarczane przez nauczycieli, pracowników Miejsko-Gminnego Ośrodka Kultury w Kaliszu Pomorskim oraz przedstawicieli organizacji pozarządowych działających na terenie gminy. Ponadto istnieje możliwość zamieszczania na stronie informacji zredagowanej przez mieszkańca.

Za właściwy zakres informacji umieszczanych na stronie gminy odpowiada zazwyczaj Sekretarz Gminy, który zwykle dba także o zawartość merytoryczną wiadomości oraz stosowanie w nich zasad poprawnej polszczyzny. Po przeprowadzonej weryfikacji, wychwycone błędy poprawiają autorzy informacji lub pracownicy odpowiedzialni za przekazywanie informacji firmie zarządzającej stroną gminy.

Zakres informacji zawartych na stronie www.kaliszpom.pl jest na bieżąco rozszerzany i zmieniany. Wszelkie wydarzenia zarówno społeczne, jak i kulturalne odbywające się w gminie znajdują swoje odzwierciedlenie w postaci informacji zawartej w aktualnościach strony. Informacje te są dostarczane do Urzędu przez szkoły, stowarzyszenia, Miejsko-Gminny Ośrodek Kultury oraz inne instytucje chcące przekazać ważną wiadomość za pośrednictwem gminnej strony internetowej.

Obecnie trwa przebudowa strony internetowej, mająca na celu poszerzenie zakresu informacji dotyczących głównie sportu i turystyki. Gminie zależy szczególnie na tym, aby tacy partnerzy społeczni, jak: właściciele gospodarstw agroturystycznych, organizacje pozarządowe oraz lokalni przedsiębiorcy bardziej angażowali się w treść informacji zawartych na stronie.

6.10.4. Interakcyjność informacji i sposoby jej wzmacniania

Z myślą o mieszkańcach Kalisza Pomorskiego oraz poznaniu ich opinii na temat pracy zarówno urzędników, jak i urzędu, na stronie gminy stworzono Forum. Jednak, jak pokazał czas nie było ono przez mieszkańców wykorzystywane do jego statutowych celów. Mimo, że było ono idealnym narzędziem dwustronnej komunikacji, stało się miejscem wyrażania opinii i sądów (często dosyć nieprzyjemnych i jednostronnych) przez mieszkańców nie do końca zainteresowanych rozwojem gminy. W związku z tym, iż w zaistniałej sytuacji moderacja forum stawała się coraz bardziej czasochłonna, a efekty jego działalności były nikłe, samorząd zdecydował się usunąć forum ze strony. Mimo nieudanego startu forum internetowego warte podkreślenia jest to, że mieszkańcy wciąż mają możliwość komunikacji z urzędem za pośrednictwem poczty elektronicznej.

6.10.5. Możliwość przejawiania się inicjatyw oddolnych w stronie internetowej

W Kaliszu Pomorskim każdy inicjator zawsze może liczyć na pomoc ze strony urzędu w organizacji i promocji planowanych działań, zarówno na stronie internetowej, jak i na łamach lokalnej gazetki redagowanej przez urząd. Władze gminy uważają, że każdy dobry pomysł mieszkańców gminy powinien spotkać się z akceptacją urzędu, jak i promowaniem na stronie internetowej ze względu na możliwość szerokiego oddziaływania za jej pośrednictwem.

Przykładem tego typu inicjatywy szeroko promowanej i wspieranej przez stronę internetową urzędu jest, założone przez mieszkańców, Stowarzyszenie Historyczno-Kulturalne „Bastion Tradycji”. Współpraca nie ogranicza się tylko do strony internetowej, obywatele mogą również liczyć na pomoc gminy w organizacji różnego typu przedsięwzięć podejmowanych przez Stowarzyszenie. Każde wydarzenie jest szeroko promowane na stronie internetowej, przyczyniając się równocześnie do wzbogacenia oferty kulturalnej gminy. Nie jest to jednak jedyna tego typu inicjatywa, która jest prezentowana na stronie. Spośród wielu innych wymienić można chociażby promocję turniejów piłki nożnej, planowanych spotkań z dziećmi niepełnosprawnymi czy też biegi uliczne, organizowane przez różnego typu stowarzyszenia lub osoby prywatne.

6.10.6. Strona internetowa jako narzędzie konsultacji

Jak wspomniano powyżej, na stronie internetowej istniały pewne narzędzia pozwalające na swobodną wymianę zdań między urzędnikami a społecznością lokalną. Przez dłuższy czas testowane było ogólnie dostępne forum, stworzone głównie w celu przeprowadzania konsultacji, jednak ze względu na brak zainteresowania osób, do których forum było skierowane (czyli tych którzy chcieliby aktywnie uczestniczyć w pracy samorządu i mieć swój wpływ na podejmowane decyzje i prowadzoną politykę) forum zostało uznane za zbędne i niedługo potem usunięte ze strony internetowej. W zamian za to mieszkańcy mają możliwość kontaktowania się z urzędem/urzędnikami za pośrednictwem poczty e-mailowej. Gmina ma również na uwadze konieczność stopniowego wdrażania narzędzi, mających różny zakres interakcyjności: od ankiet w pytaniach zamkniętymi, po czat z urzędnikami. Tego typu stopniowe wdrażanie narzędzi pozwalających na wyrażenie opinii, pozwoli wywołać większą świadomość wśród społeczności lokalnej, która chciałaby się zaangażować w tego typu współpracę, ale wcześniej nie wiedziała o takiej możliwości.

6.10.7. Strona internetowa jako narzędzie demokracji partycypacyjnej

Strona internetowa Kalisza Pomorskiego jest idealnym narzędziem komunikacji, pozwalającym dotrzeć do większości mieszkańców, a w szczególności do młodzieży. Dlatego też jeżeli w gminie pojawia się jakaś ciekawa inicjatywa, pierwszym etapem jest zamieszczenie

o niej informacji na stronie internetowej. Dzięki temu można szybko i skutecznie poinformować mieszkańców o wydarzeniu, a przy tym zachęcić ich do wzięcia w nim udziału. Za tym, że jest to skuteczna strategia dotarcia do szerokiej grupy odbiorców, świadczą wyniki różnego rodzaju konkursów, ogłaszanych na stronie, do których zgłasza się wiele zainteresowanych (nie tylko mieszkańców gminy). Poprzez stronę www.kaliszpom.pl można się dowiedzieć o różnego typu imprezach, wystawach czy koncertach organizowanych w gminie. Wielu z użytkowników wyrobiło sobie nawyk częstego powracania na strony urzędu w celu sprawdzenia nowości z życia gminy. Nabyte w ten sposób informacje są przydatne, a przy okazji stanowią promocję gminy. Wykorzystanie strony internetowej jest w tym przypadku niewątpliwie najbardziej skuteczną metodą informacji i promocji.

Strona gminy stanowi cenne źródło informacji dotyczących życia gminy. Na stronie BIP-u znaleźć można takie materiały informacyjne jak: teksty uchwał podjętych przez Radę Miejską czy też zarządzenia wydane przez Burmistrza.

6.10.8. Strona internetowa jako narzędzie decyzyjne

Chociaż obecna zawartość strony nie wpływa znacząco na decyzje władz samorządowych, to bez wątpienia ma istotne znaczenie przy podejmowaniu decyzji przez obywateli czy organizacje samorządowe. Zawartość stron wspomaga zarówno podstawowe decyzje dotyczące m.in. organizacji czasu wolnego czy planowania wypoczynku na terenie gminy, ale także pilniejsze potrzeby, takie jak: pozyskanie danych teleadresowych czy listy firm lub instytucji działających w Kaliszu Pomorskim i okolicach. Ponadto organizacje pozarządowe uzyskują ze strony internetowej informacje na temat możliwości dofinansowania swoich statutowych działań ze środków pochodzących z budżetu gminy.

Urzędnicy gminy mają coraz większą świadomość, że istnieją metody i narzędzia zwiększenia możliwości pozyskania niezależnych opinii mieszkańców. Wymienianych jest kilka form, które może w przyszłości zostaną zastosowane na stronie. Są to różnego rodzaju sondaże, czat internetowy z wóldarzami miasta oraz wznowienie działania forum internetowego dla mieszkańców (na nieco zmienionych zasadach).

6.10.9. Kierunki rozwoju technicznego i merytorycznego wykorzystania strony internetowej dla rozwoju samorządu i społeczeństwa obywatelskiego

Głównym kierunkiem rozwoju technicznego w Kaliszu Pomorskim jest wyrównywanie dysproporcji w zakresie dostępu i wykorzystania Internetu zarówno przez mieszkańców gminy, jak i instytucje. Spopularyzowanie ogólnego dostępu do Internetu ułatwi stworzenie w gminie społeczeństwa informacyjnego.

Szerszy dostęp do Internetu to nie tylko zwiększenie liczby instytucji publicznych podłączonych do sieci ale również powszechne wykorzystanie Internetu w pracy urzędów, co

ułatwiłoby komunikację dwustronną między społeczeństwem a urzędem. Powszechne wykorzystanie elektronicznego obiegu dokumentów skutkowałoby zarówno w skróceniu czasu wykonywania czynności, a także zmniejszeniu kosztów. Poziom świadczonych na rzecz ludności usług byłby niewątpliwie wyższy.

Wraz ze spopularyzowaniem korzystania z Internetu spodziewany jest wzrost wspólnych innowacyjnych przedsięwzięć mieszkańców, a co za tym idzie rozwój społeczeństwa obywatelskiego.

Podsumowanie

Zestawienie kosztów i korzyści wykorzystania komunikacji elektronicznej w systemach rzecznictwa na szczeblu lokalnym. Składniki sukcesu budowy efektywnego modelu e-rzecznictwa w jednostkach samorządu terytorialnego.

Przedstawione w raporcie dobre praktyki pokazują, że stosowanie narzędzi innowacyjnego elektronicznego rzecznictwa, monitoringu i komunikacji samorządowej sprzyja budowie społeczeństwa obywatelskiego. Opisane narzędzia ułatwiają monitorowanie procesów politycznych na szczeblu samorządowym i pozwalają uwzględnić stanowiska szerokiej grupy interesariuszy. Dzięki zwiększonemu zaangażowaniu partnerów społecznych tworzone jest lepsze prawo i podejmowane są decyzje uwzględniające punkty widzenia różnych grup społecznych. Pozwala to na zwiększenie poczucia wpływu na politykę lokalną czy regionalną, także w okresie między wyborami samorządowymi i tym samym na budowę przekonania, że uczestnictwo w procesach politycznych ma sens. Otwarcie władzy na potrzeby interesariuszy ułatwia budowanie pozytywnego stosunku do wybranych przedstawicieli i lepsze zrozumienie uwarunkowań decyzji podejmowanych przez lokalnych polityków. Konsekwencją lepszego kontaktu władzy ze społeczeństwem są większe szanse na reelekcję. Widać więc, że ułatwianie wpływu na politykę lokalną i regionalną za pośrednictwem narzędzi e-rzecznictwa jest korzystne zarówno dla rządzących, jak i dla społeczeństwa.

Obok korzyści wynikających z budowy społeczeństwa obywatelskiego warto podkreślić efekt edukacyjny stosowania narzędzi elektronicznych. Partnerzy społeczni, widząc możliwości wpływania na lokalne decyzje za pośrednictwem nowych technologii są zainteresowani upowszechnianiem tych narzędzi wśród swoich potencjalnych zwolenników. Może to skłonić ich do organizowania szkoleń z zakresu wykorzystywania technologii internetowych, tak aby rozszerzyć liczbę mieszkańców biorących udział w konsultacjach. W konsekwencji zmniejsza się efekt wykluczenia informatycznego. Wyedukowane społeczeństwo, świadome argumentów przemawiających za przyjętymi decyzjami politycznymi jest mniej wrażliwe na demagogię. Zmniejsza się więc zagrożenie populizmem i wykorzystywaniem przez przeciwników politycznych nierzetelnych argumentów.

Szczegółowe zestawienie zarówno kosztów, jak i korzyści stosowania omawianych narzędzi zawarte zostało w tabeli 1 w rozdz. 1. Warto jednak pamiętać, że efektywne stosowanie narzędzi elektronicznych wymaga konsekwencji w budowaniu demokracji partycypacyjnej, nawet jeżeli otwartość władz gminy w prezentowaniu stanowisk stwarza zagrożenie niewłaściwego wykorzystania prezentowanych stanowisk przez przeciwników politycznych. Ograniczenie tego zagrożenia decyduje w dużym stopniu o sukcesie przyjętego modelu uprawiania polityki lokalnej i regionalnej. Wykorzystanie otwartych stanowisk przez przeciwników

politycznych można znacznie ograniczyć, poprzez właściwą prezentację stanowiska władz, które podlega konsultacji. Warto pamiętać, że dobrze zbudowane stanowisko powinno zawierać:

- „ostrza” – zagadnienia, które wyróżniają nas wobec oponentów,
- „magnesy” – zagadnienia, które łączą nas z grupami popierającymi nasze stanowisko,
- „tarcze” – zagadnienia, które chronią nas przed atakami oponentów,
- „okopy” – zagadnienia, które nasi przeciwnicy traktują jako własne terytorium.

Kluczową sprawą jest takie zaprezentowanie stanowiska, aby wyprzedzić ewentualne argumenty przeciwników, co wymaga zidentyfikowania, które zagadnienia traktują jako swoje „okopy” i odniesienia się do nich w naszym stanowisku. Oczywiście zawsze istnieje zagrożenie argumentami czysto demagogicznymi, na które trudno znaleźć właściwą odpowiedź. Jednak konsekwentne stosowanie polityki otwartości i prowadzenie debaty na argumenty buduje wśród społeczności przekonanie, że istotą dyskusji są dobrze uzasadnione względy merytoryczne i w konsekwencji ogranicza zainteresowanie demagogią. Przykłady na poparcie tego stanowiska można znaleźć na szczeblu ogólnokrajowym, gdzie partie oparte na demagogii pozostały poza parlamentem podczas ostatnich wyborów.

O sukcesie działań decyduje również stopień zorganizowania lokalnej społeczności. Łatwiej jest prowadzić debatę w tych jednostkach samorządowych, gdzie działają organizacje reprezentujące różne grupy interesariuszy. Dotychczasowe doświadczenie Instytutu wskazuje, że nawet duża liczba zarejestrowanych organizacji nie przekłada się na ich aktywność i chęć włączenia się w politykę samorządową. W najlepszej sytuacji są te władze samorządowe, na których terenie działają aktywni partnerzy społeczni. Aktywne organizacje prowadzą z reguły działania public relations, a część ich silnej pozycji wynika ze skuteczności przekonywania opinii publicznej do swoich poglądów i działań. Można więc uznać, że monitoring prasy lokalnej i regionalnej pozwala na odnotowanie tych organizacji, na temat których pojawiają się publikacje prasowe. Identyfikowanie organizacji w oparciu o monitoring mediów ma również tę zaletę, że pozwala obiektywnie ustalić zakres aktywności i skuteczność działania. Można więc uznać, że wykorzystanie narzędzi elektronicznych w rzecznictwie interesów poszczególnych grup powinno być poprzedzone rozpoznaniem aktywności tych grup.

Wskaźnikiem aktywności partnerów społecznych jest ich udział w programach współpracy z organizacjami pozarządowymi, realizowanych przez władze samorządowe. Jakość przygotowania ofert konkursowych, ich innowacyjność a także późniejsza realizacja, zgodnie z harmonogramem, jak również jakość rozliczeń finansowych wskazują na doświadczenie organizacji, zgłaszających swoje projekty do finansowania w ramach programów organizowanych przez samorządy. Władze samorządowe mają również możliwość ustalenia, jakie organizacje z ich terenu biorą udział w konkursach grantowych, organizowanych w ramach wykorzystania środków UE, a także innych grantodawców (np. granty przyznawane przez

duże fundacje międzynarodowe czy fundacje dużych korporacji). Sukcesy w ubieganiu się o granty mogą być traktowane jako wskaźnik aktywności.

Znacznie trudniej jest stosować narzędzia e-rzecznictwa na tych terenach, gdzie brakuje aktywnych partnerów i zachodzi konieczność aktywizacji istniejących organizacji lub wypromowanie powstania nowych organizacji. W praktyce samorządowej najczęściej mamy do czynienia z koniecznością zaktywizowania lub wręcz doprowadzenia do powstania organizacji, które mogłyby występować jako partnerzy społeczni. Także w środowisku biznesowym często brakuje aktywnej organizacji na szczeblu lokalnym.

Ogłaszane przez samorządy konkursy grantowe nie zawsze prowadzą do powstania aktywnych organizacji. Często organizacje aktywizują się tylko w okresie otrzymywania grantu, realizując zadania objęte umową. Trudniej jest doprowadzić do tego, żeby organizacje pozarządowe wykazały inicjatywę, w zakresie poszukiwania alternatywnych do władz samorządowych źródeł finansowania i prowadziły działalność w sposób systematyczny. W ocenie autorów, w sposób trwały można zaktywizować partnerów społecznych, przede wszystkim poprzez włączanie ich w projekty rozwojowe, realizowane przez gminy, powiaty, czy województwa. Wymaga to „partycypacyjnego” podejścia do identyfikowania celów, planowania, realizowania i oceny projektów.

Podejście partycypacyjne do projektów możemy zdefiniować jako proces, poprzez który grupy interesariuszy, w tym zwłaszcza beneficjenci projektu identyfikują problemy, wymieniają opinie na temat swoich potrzeb a następnie określają cele i działania, niezbędne do realizacji ustalonych potrzeb. Po realizacji projektu są również włączani w ocenę, na ile projekt spełnił ich oczekiwania. Korzyściami z takiego podejścia do realizacji projektów są, poza aktywnym udziałem społeczności lokalnej, włączenie interesariuszy w proces decyzyjny (empowerment), przejrzystość działań, budowanie zdolności do wspólnego działania, identyfikowanie potencjalnych liderów, a zwłaszcza budowanie poczucia współwłasności i współodpowiedzialności za projekt.

Praktyki wypracowane przez samorządy pokazują, że partycypacyjne podejście jest możliwe we wszystkich rodzajach projektów. Poza projektami ukierunkowanymi na wspieranie przedsiębiorczości czy promowanie inwestycji może być zastosowane z równym powodzeniem w projektach ukierunkowanych na rozwój rolnictwa, wspieranie kultury czy oświaty, budowanie infrastruktury technicznej, prowadzenie badań czy w projektach szkoleniowych. Wdrożenie wspomnianego podejścia wymaga jednak dużej elastyczności w przygotowywaniu projektu. Już wstępne dokumenty projektowe powinny zakładać udział interesariuszy, pozostawiając jednocześnie obszar, w ramach którego partnerzy zdefiniują swoje potrzeby i określą cele rozwojowe, a następnie zorganizują się wokół tych celów. Przykładowo, przygotowywanie planu działań i harmonogramu ich realizacji powinno powstawać wspólnie, a nie powinno być jedynie tematem konsultacji.

Poza aktywnymi partnerami i właściwym zbudowaniem stanowiska podlegającego konsultacji, o sukcesie decyduje również przygotowanie infrastruktury technicznej i odpowiednie wyedukowanie partnerów. Upowszechnienie nowych form komunikacji powinno być poprzedzone ułatwieniem dostępu do nowych kanałów, poprzez tworzenie dostępu do Internetu, a także poprzez odpowiednie szkolenia w zakresie korzystania z nowych narzędzi. W ocenie autorów bardzo ważne jest odpowiednie połączenie wiedzy technicznej z zakresu budowy narzędzi, z aktywizacją partnerów i przygotowanie właściwych argumentów wyprzedzających dla przeciwników politycznych. Zdajemy sobie sprawę, że zbudowanie dobrych podstaw demokracji partycypacyjnej wymaga czasu, a narzędzia e-rzecznictwa są tylko jednym z instrumentów. Jednak konsekwencja w ich stosowaniu może nas znacznie przybliżyć do zwiększenia aktywności społeczności lokalnych i współuczestnictwa w podejmowaniu decyzji.



Publikacja została opracowana w ramach projektu:
„Elektroniczne rzecznictwo interesów społecznych w samorządzie.
Nowoczesne narzędzia informowania i rzecznictwa lokalnego”
współfinansowanego przez UE.
(nr umowy 10071/JFK/PPt-DG/2007-2005/017-488.01.01.01/ngo/198)