

Marianna Kowalska, Marek Skwarnik

Podstawy analizy porównawczej gminnych centrów informacji na Dolnym Śląsku

Ekonomiczne Problemy Usług nr 68, 717-725

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MARIANNA KOWALSKA

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

MAREK SKWARNIK

PWSZ w Głogowie

PODSTAWY ANALIZY PORÓWNAWCZEJ GMINNYCH CENTRÓW INFORMACJI NA DOLNYM ŚLĄSKU

Wprowadzenie

W ramach budowy społeczeństwa informacyjnego szczególnie istotne jest przyzwyczajanie do nowoczesnych technologii osób zamieszkujących małe miejscowości i wsie, gdzie dostęp do tych technologii jest znacznie bardziej utrudniony. Z tego względu jednym z działań przewidzianych już dekadę temu w dokumencie *ePolska – Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006* było utworzenie sieci ośrodków informacyjnych, które zapewnią społecznościom lokalnym dostęp do komputerów i Internetu.

Centra te, zwane gminnymi centrami informacji (GCI), oprócz zapewnienia dostępu do informacji znajdujących się w zasobach sieci globalnej oraz umożliwienia korzystania z komputerów, powinny podejmować różnorakie działania mające na celu rozwój społeczności lokalnej. Miały pełnić rolę biur pośrednictwa pracy, ośrodków szkoleniowych lub doradztwa podatkowego, przyczyniając się do edukacji społeczności lokalnej, promocji turystycznej gminy, tworzenia małych i średnich przedsiębiorstw oraz zmniejszenia bezrobocia. Centra powinny być prowadzone przez organizacje pozarządowe lub samodzielnie przez gminy. Wskazane było, aby

w tych centrach powstawały kluby pracy, kluby integracji społecznej oraz inne formy wsparcia¹.

Zakres zadań GCI czyni je istotnymi elementami sieci obsługujących społeczności lokalne. Wzorując się na rankingach *Interaktywna 2008*² i *Interaktywna 2009*³ autorzy postanowili przyjrzeć się kompleksowości i jakości działania GCI na terenie swojego makroregionu – Dolnego Śląska.

1. Zakres zadań gminnych centrów informacji

Ze względu na rolę przypisywaną GCI należy wskazać zasadnicze grupy ich zadań:

- gromadzenie i udostępnianie informacji odnośnie pracy,
- gromadzenie i udostępnianie informacji odnośnie do prowadzenia działalności gospodarczej,
- upowszechnianie technologii informacyjnych,
- pozostałe usługi informacyjne oraz realizacyjne świadczone na rzecz zewnętrznych, niepowiązanych podmiotów⁴.

W pierwszej grupie – **informacje odnośnie do pracy** – można wyróżnić przede wszystkim:

- prowadzenie, aktualizowanie i udostępnianie internetowej bazy ofert pracy oraz bazy danych pracodawców,
- pomoc bezrobotnym: w poszukiwaniu pracy, w przygotowaniu CV, listu motywacyjnego, oferty, podania o pracę itp.,
- organizowanie spotkań pracodawców z osobami poszukującymi pracy,
- organizowanie tematycznych kursów, szkoleń i konferencji w celu podniesienia i zmiany kwalifikacji (przede wszystkim dla osób bezrobotnych, w tym edukacja przez Internet),
- prowadzenie doradztwa zawodowego i pośrednictwa pracy,

¹ Por. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, http://www.mswia.gov.pl/portal/SZS/495/6271/Strategia_rozwoju_spoleczenstwa_informacyjnego_w_Polsce_do_roku_2013_dokument_p.html

² *Interaktywna gmina. Drugi ranking internetowych serwisów samorządowych w województwie dolnośląskim*, Stowarzyszenie na rzecz promocji Dolnego Śląska, Wrocław 2008, <http://www.dolnyslask.wroc.pl>

³ *Interaktywna gmina. Trzeci ranking internetowych serwisów samorządowych w województwie dolnośląskim*, Stowarzyszenie na rzecz promocji Dolnego Śląska, Wrocław 2009, <http://www.dolnyslask.wroc.pl>

⁴ *Informator dla gminnych centrów informacji*, www.wup.poznan.pl/att/informatory/Informator_dla_Gminnych_Centrow_Informacji.pdf (20.02.2011), s. 4–6.

- udzielanie informacji na temat aktualnych przepisów prawa podatkowego, prawa pracy, praw i obowiązków bezrobotnego, zabezpieczeń socjalnych itd.,
- udzielanie informacji na temat możliwości podejmowania pracy za granicą (zwłaszcza w Unii Europejskiej),
- udzielanie informacji na temat instytucji publicznych i pozarządowych zajmujących się problematyką rynku pracy i bezrobocia.

Informacje odnośnie do prowadzenia działalności gospodarczej dotyczą przede wszystkim:

- prawnofinansowych aspektów rozpoczynania i prowadzenia działalności gospodarczej (gdzie i jak zarejestrować działalność, uzyskać NIP, Regon itp.), przyjętych zasad prowadzenia działalności gospodarczej, podatków, ubezpieczeń itd.,
- sposobów finansowania działalności gospodarczej, produktów finansowych dla przedsiębiorców oraz programów wspierających małą i średnią przedsiębiorczość,
- informacja na temat Unii Europejskiej, sieci regionalnych centrów informacji europejskiej, polityki strukturalnej UE oraz programów i funduszy pomocowych UE,
- pomocy dla rolników w zakresie ubiegania się o fundusze UE.

Upowszechnianie technologii informacyjnych obejmuje następujące podstawowe grupy przedsięwzięć:

- udostępnianie sprzętu komputerowego oraz oprogramowania,
- organizowanie szkoleń w zakresie umiejętności posługiwania się komputerem (w tym udzielanie informacji w zakresie korzystania z Internetu: zakładanie i obsługa kont e-mailowych, obsługa przeglądarek, rodzaje wyszukiwarek i korzystanie z nich, grupy dyskusyjne, poszukiwanie i obsługa najczęściej używanych programów, tworzenie stron WWW i administrowanie nimi).

Pozostałe usługi informacyjne i realizacyjne powinny objąć głównie:

- usługi w zakresie umieszczania informacji w sieci (np. tworzenie i aktualizacja stron WWW dla urzędów, instytucji, firm, osób prywatnych oraz umieszczanie ogłoszeń w serwisach internetowych),
- odpłatne użytkowanie sprzętu komputerowego,
- usługi biurowe (redagowanie i przepisywanie pism, kopiowanie dokumentów, wysyłanie faksów),
- zlecaną działalność reklamową, promocyjną i wydawniczą.

Do ważnych (choć uzupełniających) zadań gminnych centrów informacji zaliczono również promocję regionu i własnej gminy.

Pierwotne plany zakładały stopniowy rozwój stosowania zaawansowanych technologii informacyjnych. Zakładano, że w opisywanych jednostkach można

będzie wykorzystać Internet w takich zaawansowanych obszarach wspomaganie, jak: telepraca, nauka na odległość, usługi dla małych i średnich przedsiębiorstw typu: e-mail itp., elektroniczne przetargi, sieci opieki zdrowotnej, ogólnopolska sieć administracji publicznej.

Realizując powyższe zamierzenia, w latach 2002–2005 przeprowadzono cztery konkursy grantowe, przyznające dofinansowanie na tworzenie nowych punktów GCI i rozwój już istniejących (tylko ostatni konkurs). Pierwsza edycja konkursu odbyła się w październiku 2002 r. w Departamencie Polityki Rynku Pracy Ministerstwa. Od drugiej edycji konkursu w 2003 r. jego przeprowadzeniem i oceną wyników zajmowały się wojewódzkie urzędy pracy. Gminy mogły uzyskać subwencję w wysokości około 70 tys. zł, przy czym musiały zadeklarować wkład własny w wysokości 30%.

Ponieważ gminne centra informacji działają przede wszystkim w strukturach samorządowych, ich bieżącą działalność finansują lokalne samorządy. W większości gmin odbywa się to wyłącznie ze środków budżetowych gminy, w wybranych gminach w połączeniu ze środkami zewnętrznymi (krajowymi i unijnymi) oraz dochodami własnymi z tytułu świadczonych usług, znacznie rzadziej ze środków własnych stowarzyszeń prowadzących GCI.

Od 6 lat, czyli od czasu ostatniego grantu na utworzenie i rozwój GCI, centra działają bez wsparcia finansowego ze strony rządu i samorządu województwa. Tych kilka lat zweryfikowało lokalną przydatność infocentrów, ukazało ich mocne i słabe strony, a także ukształtowało nowe potrzeby. Należy je cyklicznie analizować w celu doskonalenia bieżących rozwiązań.

2. Sieć GCI na Dolnym Śląsku – wstępne badania

Ze względu na miejsce długotrwałego zamieszkania współautorzy zainteresowali się funkcjonowaniem GCI na Dolnym Śląsku. Przesłanką podjęcia tematu były ambiwalentne wnioski wynikające z prac dyplomowych dotyczących GCI, promowanych przez jednego z współautorów. Poza oczywistymi pozytywnymi funkcjonowania takich ośrodków zidentyfikowano – na podstawie ankiet przeprowadzonych przez studentów wśród klientów GCI – wiele niedociągnięć organizacyjnych i realizacyjnych. Postanowiono przyjrzeć się bliżej działaniu tych jednostek, za reprezentatywny uznając ogół jednostek makroregionu. Zasadność takich badań potwierdzają prace prowadzone w innych makroregionach – autorzy dotarli do publikowanych w Internecie wyników analizy funkcjonowania GCI w Wielkopolsce⁵ i na

⁵ *Gminne Centra Informacji Wielkopolski „dobre praktyki”*, http://www.wup.poznan.pl/.../Gminne_Centra_Informacji_-_Dobre_praktyki.pdf (20.02.2011); *Informator dla gminnych centrów informacji*, www.wup.poznan.pl/att/informatory/Informator_dla_Gminnych_Centrow_Informacji.pdf (20.02.201).

Mazowszu⁶. Poniżej prezentujemy stan aktualny naszych badań, który można traktować jako podsumowanie wstępnych prac studialnych.

Na podstawie materiałów dostępnych w Internecie określono zbiór centrów w poszczególnych powiatach województwa dolnośląskiego. Wyniki przedstawiono w tabeli 1. Zróżnicowano w niej gminy na miejskie i wiejskie lub miejsko-wiejskie. Nas interesowały zwłaszcza gminy wiejskie i miejsko-wiejskie, w których dostęp do nowoczesnych technologii informacyjnych jest bardziej utrudniony niż w gminach miejskich. Wyniki pokazują, że tylko 45% gmin uzyskało granty i powołało GCI.

Tabela 1

Liczba gminnych centrów informacji w poszczególnych powiatach Dolnego Śląska

Powiat	Gmin	w tym wiejskich	GCI	w tym GCI gmin wiejskich
Bolesławiec	6	5	2	1
Dzierżoniów	7	3	3	1
Głogów	6	5	2	2
Góra	4	2	0	0
Jawor	6	5	5	4
Jelenia Góra	11	4	4	2
Kamienna Góra	4	3	3	1
Kłodzko	14	9	9	6
Legnica	10	7	4	3
Lubań	7	5	2	1
Lubin	4	3	1	1
Lwówek Śląski	5	5	1	1
Milicz	3	3	1	1
Oleśnica	8	7	1	1
Olawa	4	3	2	1
Polkowice	6	6	2	2
Strzelin	5	5	1	1
Środa Śląska	5	5	4	4
Świdnica	8	6	4	4
Trzebnica	6	6	3	3
Wałbrzych	9	5	7	4
Wołów	3	3	1	1
Wrocław	11	9	4	4
Ząbkowice Śląskie	7	7	3	3
Zgorzelec	7	5	3	3
Złotoryja	6	4	4	3
Ogółem Dolny Śląsk	169	130	76	58

Źródło: opracowanie własne.

⁶ Raport o działalności gminnych centrów informacji w województwie mazowieckim, http://wup.mazowsze.pl/new/images/warszawa/WRPRP/partlok/Partnerstwo/Raport_o_GCI_do_druku.pdf (20.02.2011).

Biorąc pod uwagę złożoność i wieloaspektowość badań funkcjonowania instytucji samorządowych (w tym centrów informacji), do przeprowadzenia wstępnej analizy problemu wykorzystano rozpoznanie stron internetowych gminnych centrów informacji, które powinny zawierać informacje o usługach świadczonych przez poszczególne centra. Uwagę skoncentrowano na usługach związanych z pracą, newralgicznych z punktu widzenia działania rozpatrywanych jednostek. Mimo zastrzeżeń ujętych w niektórych pracach⁷ serwis internetowy potraktowano jako „papierek lakmusowy” jakości działania każdego centrum.

Okazało się, że nie wszystkie centra dostarczają kanałem internetowym informacji swoim klientom. Upraszczając zagadnienie, wyróżniono trzy warianty rozwiązań:

- minimalna informacja, dotycząca aspektów organizacyjnych działalności (zwana dalej wizytówką GCI),
- bazowa informacja o GCI, ulokowana w portalu miejskim lub gminnym (zwana dalej zakładką) ze względu na sposób lokalizacji,
- rozwinięta informacja o GCI, stanowiąca odrębny portal jednostki.

Na podstawie dostępnych w Internecie informacji zidentyfikowano jednorodnie publikowane grupy informacji o poszczególnych GCI z Dolnego Śląska. Przedstawiono je w tabeli 2. Informację w Internecie udostępnia tylko 36% GCI. W postaci rozwiniętej informacja występuje w 20% przypadków, pozostałe są zwykle trudno dostępnym (brak w menu) zestawem ograniczonych tematycznie informacji.

Wyniki wstępnego rozpoznania nie nastrajają optymistycznie. Poza oczywistą zbyt małą liczbą działających serwisów napotkano następujące anomalie:

- wątpliwą aktualność informacji (w badanych źródłach bieżące dane posiadało 7 GCI (32%), 3 GCI zawierały najpóźniejsze dane – datowane na 2010 rok, 2 GCI – dane z 2008, 3 GCI – dane z 2007, 1 GCI – z 2006 oraz 1 GCI – z 2004; w zestawieniu nie ujęto danych poziomu wizytówek, wprowadzonych prawdopodobnie na początku funkcjonowania centrów),
- ślepe (nieznalezione) publikowane adresy GCI – 15 na 49 jednostek (czyli 30%).

⁷ Zob. np. H. Pawlak, R. Nierebiński: *Internet jako narzędzie wspomagające poszukiwanie pracy*, w: *E-gospodarka w Polsce. Stan obecny i perspektywy rozwoju*, cz. 2, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 598, Szczecin 2010, s. 405.

Tabela 2

Charakterystyka internetowych źródeł informacji
o działalności gminnych centrów informacji na Dolnym Śląsku (stan na 02.2011)

Powiat	GCI	W Internecie	Wiejskie GCI			Miejskie GCI		
			W	Z	P	W	Z	P
Bolesławiec	2	1					1	
Dzierżoniów	3	3			1		1	1
Głogów	2	1	1					
Jawor	5	2		1	1			
Kłodzko	9	5			2		1	2
Legnica	4	2			2			
Lubań	2	1				1		
Lwówek Śląski	1	1	1					
Olawa	2	1					1	
Świdnica	4	1			1			
Wałbrzych	7	2		2				
Wolów	1	1			1			
Wrocław	4	1			1			
Ząbkowice Śląskie	3	1	1					
Zgorzelec	3	2	1		1			
Złotoryja	4	2			2			
Ogółem Dolny Śląsk		27	4	3	12	1	4	3

W – wizytówka, Z – zakładka, P – portal.

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie

Reasumując, należy stwierdzić, że aktualna liczba, zawartość i postać serwisów internetowych GCI z Dolnego Śląska motywują do szybkiej i wszechstronnej reakcji. W tej sytuacji za celowe należy uznać badania zaawansowane zmierzające w następujących kierunkach:

- wyczerpująca, wielokryteriowa analiza funkcjonowania serwisów internetowych GCI wzorowana na badaniach *Interaktywna 2008* i *Interaktywna 2009*,
- badania ankietowe dotyczące funkcjonowania GCI jako wielopłaszczyznowej instytucji – tu rozwiązaniem sugerowanym powinny być badania porównywalne z *Mazowsze 2009*⁸,
- selektywne badania skutecznych rozwiązań nietypowych – szukanie dobrych praktyk – punktem odniesienia może być akcja *Wielkopolska 2009*⁹;

⁸ Raport o działalności gminnych centrów informacji w woj. mazowieckim..., op. cit.

skądinąd uchwycone tam pomysły i rozwiązania warto byłoby znacznie szerzej upowszechnić.

Pozwoli to jednoznacznie zidentyfikować, a następnie uporządkować, rozszerzyć i zdywersyfikować działalność GCI dla naszej społeczności. Proponujemy ujęcie wyników badań szczegółowych i wielokierunkowych zorganizować w postaci rankingu identyfikującego ośrodki wzorcowe. Pozwoli to potem – na zasadzie najlepszych praktyk – rozpowszechnić wiedzę o wzorcowych mechanizmach, zasadach i narzędziach działania wśród wszystkich zainteresowanych (nie tylko z naszego makroregionu).

Postuluje się też wykorzystanie badań do propagowania rozwiązań informacyjnych (w celu znalezienia finansowych i pozafinansowych źródeł wsparcia sensownych inicjatyw) oraz sprawnych metod i narzędzi ich tworzenia i doskonalenia¹⁰.

Literatura

1. Flieger M.: *Źródła przewagi konkurencyjnej gmin warunkujące rozwój gospodarki lokalnej – studium przypadku*, w: *E-gospodarka w Polsce. Stan obecny i perspektywy rozwoju*, cz. 2, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 598, Szczecin 2010.
2. *Informator dla gminnych centrów informacji*, www.wup.poznan.pl/att/informatory/Informator_dla_Gminnych_Centrow_Informacji.pdf, dostępne 20.02.2011 roku.
3. *Interaktywna gmina. Drugi ranking internetowych serwisów samorządowych w województwie dolnośląskim*, Stowarzyszenie na rzecz promocji Dolnego Śląska. Wrocław 2008, <http://www.dolnyslask.wroc.pl>
4. *Interaktywna gmina. Trzeci ranking internetowych serwisów samorządowych w województwie dolnośląskim*, Stowarzyszenie na rzecz promocji Dolnego Śląska. Wrocław 2009, <http://www.dolnyslask.wroc.pl>
5. Łukasik-Makowska B., Sala J.: *Portal lokalny. 20 kroków do użytecznego serwisu internetowego gminy, regionu, miejscowości*, Fundacja Wspomagania Wsi, Warszawa 2011 (w druku).
6. *Raport o działalności gminnych centrów informacji w województwie mazowieckim*,

⁹ *Gminne Centra Informacji Wielkopolski...*, *op. cit.*

¹⁰ Por. np. M. Flieger: *Źródła przewagi konkurencyjnej gmin warunkujące rozwój gospodarki lokalnej – studium przypadku*, w: *E-gospodarka w Polsce. Stan obecny i perspektywy...*, s. 371; G. Vossen, S. Hageman: *Serwis Web 2.0 od pomysłu do realizacji*, Helion, Gliwice 2010; B. Łukasik-Makowska, J. Sala: *Portal lokalny. 20 kroków do użytecznego serwisu internetowego gminy, regionu, miejscowości*, Fundacja Wspomagania Wsi, Warszawa 2011 (w druku).

http://wup.mazowsze.pl/new/images/warszawa/WRPRP/partlok/Partnerstwo/Raport_o_GCI_-_do_druku.pdf (20.02.2011).

7. Pawlak H., Nierebiński R.: *Internet jako narzędzie wspomagające poszukiwanie pracy*, w: *E-gospodarka w Polsce. Stan obecny i perspektywy rozwoju*, cz. 2, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 598, Szczecin 2010.
8. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, http://www.mswia.gov.pl/portal/SZS/495/6271/Strategia_rozwoju_spoleczenstwa_informacyjnego_w_Polsce_do_roku_2013__dokument_p.html
9. Vossen G., Hageman S.: *Serwis Web 2.0 od pomysłu do realizacji*, Helion, Gliwice 2010.
10. *Gminne Centra Informacji Wielkopolski „dobre praktyki”*, http://www.wup.poznan.pl/.../Gminne_Centra_Informacji_-_Dobre_praktyki.pdf (20.02.2011).

FOUNDATIONS OF COMPARATIVE ANALYSIS IN LOWER SILESIA'S COMMUNAL INFORMATION CENTER

Summary

Creation of Communal Information Center was one of the most important assignments responsible for stipulation of country information society as well as local job market. This paper shows condition of communal information center in Lower Silesia region. Main research was focused on internet services conducted by each center. Their actual quantity and capacity is inducing a search for new development impulse.

Translated by Marianna Kowalska