

Ewa Prałat, Artur Mazurek

Witryny internetowe miast powiatowych Dolnego Śląska

Ekonomiczne Problemy Usług nr 88, 416-424

2012

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.

EWA PRAŁAT, ARTUR MAZUREK

Politechnika Wroclawska

WITRYNY INTERNETOWE MIAST POWIATOWYCH DOLNEGO ŚLĄSKA

Wprowadzenie

Już w 2008 roku stroną Biuletynu Informacji Publicznej posiadało aż 99,6% polskich starostw powiatowych¹, a stroną internetową 99,3% z nich. O ile rodzaj informacji prezentowanych w BIP-ie jest określony przez ustawę o dostępie do informacji publicznej, to w przypadku tworzenia witryny WWW istnieje pełna swoboda nie tylko odnośnie do jej zawartości, ale także i wyglądu. Nie wszystkie jednostki administracyjne potrafią poradzić sobie z przygotowaniem przydatnej i przyjaznej witryny. Prowadzi to do sytuacji, w której obok serwisów bardzo dobrych pod względem merytorycznym i estetycznym funkcjonują i takie, w których należałoby ulepszyć niemal wszystkie elementy.

1. Zadania witryny internetowej jednostek administracji publicznej

Strony internetowe tworzone są z myślą o różnych działaniach użytkowników: mogą dostarczać im informacji lub rozrywki, ułatwiać dokonywanie transakcji, wymianę informacji, gromadzić odwiedzających wokół jakiejś idei. Witryny urzędów administracji publicznej są tworzone przede wszystkim z myślą o osobach zamieszkujących lub pracujących na danym obszarze. Do podstawowych zadań stawianych przed takimi stronami należy²:

¹ *Stopień informatyzacji urzędów w Polsce*, Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2008.

² M. Jagódka, *Wykorzystanie i znaczenie Internetu w promocji regionu*. Portal Innowacyjnego Transferu Wiedzy w Nauce.

- przekazywanie informacji,
- realizacja zadań,
- budowanie relacji,
- integrowanie użytkowników (budowanie społeczności),
- kształtowanie wizerunku.

Zapotrzebowanie na informacje jest zróżnicowane i ściśle powiązane z typem użytkownika (zagadnienie to zostanie szczegółowo omówione w kolejnym rozdziale). Realizacja zadań związana jest z funkcją wirtualnego urzędu mającą na celu ułatwienie załatwiania standardowych spraw. Budowanie relacji dotyczy między innymi takiego oddziaływania na użytkowników, by powracali do serwisu oraz śledzili prezentowane tam informacje (na przykład poprzez newslettera, kanały RSS czy SMS-y). Wokół witryny można starać się zbudować społeczność – są to osoby, które aktywnie udzielają się na forach, komentują ważne dla nich wydarzenia i informacje, biorą udział w ankietach itp. Kształtowanie wizerunku może dotyczyć dwóch aspektów. Pierwszy z nich dotyczy wizerunku urzędu jako przyjaznego miejsca dla petentów, między innymi dzięki wyczerpującym informacjom oraz oferowaniu możliwości załatwiania spraw urzędowych on-line. Aspekt drugi związany jest z tworzeniem atrakcyjnego wizerunku powiatu w oczach potencjalnych inwestorów i turystów. W tym przypadku ważne są znów prezentowane w serwisie informacje oraz łatwość wyszukania odpowiednich treści.

2. Użytkownicy serwisów internetowych administracji publicznej i ich potrzeby informacyjne

Jednym z pierwszych działań, jakie należy wykonać przed zbudowaniem dowolnego serwisu internetowego, jest określenie jego potencjalnych użytkowników i ich zapotrzebowania na informacje. Witrynę internetową powiatu mogą odwiedzać osoby szukające na niej różnorodnych informacji. Przyjmując jako kryterium wyróżniające cel odwiedzin, użytkowników serwisów administracji publicznej można podzielić na następujące podstawowe grupy³:

- Interesanci mający do załatwienia sprawę urzędową i chcący się dowiedzieć, jakie działania powinni w związku z tym podjąć. Przydatne są dla nich informacje o dokumentach, które muszą posiadać, i o formularzach, które należy wypełnić.
- Mieszkańcy poszukujący informacji związanych z codziennym życiem: aktualności, zapowiedzi imprez kulturalnych i sportowych, programów kin, teatrów, godzin pracy urzędów oraz sklepów. Ważna jest dla nich wiedza

³ E. Prałat, *Badania witryn internetowych polskich gmin*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 67, Szczecin 2011.

na temat decyzji władz lokalnych i możliwych ich skutków. Interesują się zamierzeniami inwestycyjnymi, a także sposobem wydatkowania publicznych środków finansowych. Ciekawi ich zazwyczaj historia miejscowości i regionu.

- Przedsiębiorcy oraz pracownicy firm są zainteresowani przede wszystkim informacjami zamieszczanymi w BIP-ie. Szukają też danych finansowych oraz planów inwestycyjnych i informacji teleadresowych innych firm.
- Potencjalni inwestorzy potrzebują zazwyczaj informacji na temat planów inwestycyjnych firm ulokowanych na danym terenie. Zachętą może być dla nich szczegółowa prezentacja terenów, które są przeznaczone do udostępnienia pod inwestycje oraz łatwość ich zlokalizowania na mapie.
- Turyści szukają informacji na temat atrakcji turystycznych, imprez kulturalnych oraz sportowych. Ważna jest dla nich wiedza o miejscach noclegowych i punktach gastronomicznych oraz możliwość lokalizacji poszczególnych obiektów na mapie. Osobom odwiedzającym bardzo przydaje się prosta w obsłudze i szybko ładująca się mapa z wyszukiwarką ulic.

3. Metodologia badania witryn internetowych dolnośląskich powiatów

Opisane w dalszej części tekstu badania zostały przeprowadzone w lipcu i sierpniu 2011 roku, a ich przedmiotem było 26 witryn miast powiatowych województwa dolnośląskiego. Całe województwo składa się co prawda z 29 powiatów, jednakże z badań wyłączono trzy miasta działające na prawach powiatu (Wrocław, Jelenią Górę oraz Legnicę).

W badaniach zastosowano zmodyfikowaną wersję metody WEAS, czyli Wielokryterialnego Systemu Oceny Serwisów Internetowych. Witryny oceniano biorąc pod uwagę cztery obszary:

- elementy e-administracji,
- dostępność i przejrzystość serwisu,
- treść serwisu,
- nowe formy aktywności i dodatkowe udogodnienia dla użytkowników.

W tabeli nr 1 zaprezentowano obszary badawcze oraz kryteria oceny stosowane w ramach każdego z tych obszarów. Za każde kryterium witryna mogła uzyskać od 0 do 3 punktów (w nielicznych przypadkach zastosowano bardziej rozbudowaną skalę).

Wyróżnia się cztery poziomy świadczenia usług e-administracji. Stopień pierwszy oznacza możliwość znalezienia na stronie podstawowych informacji o urzędzie i świadczonych przez niego usługach. Stopień drugi charakteryzuje się prezentacją szczegółowego opisu wszystkich procedur związanych z daną sprawą, a ponadto zawiera elementy interakcji – istnieje możliwość pobrania ze strony

urzędu niezbędnych formularzy. Kolejny stopień cechuje się interakcją obustronną: dostępne jest wyszukanie informacji, kontakt z urzędem oraz inicjacja procesu. Użytkownik ma możliwość rezerwacji terminu wizyty oraz zostaje poinformowany o niezbędnych do załatwienia sprawy dokumentach.

Tabela 1

Obszary badawcze i wyróżnione w ich ramach kryteria

Obszary badawcze	Kryteria oceny
Elementy e-administracji	Stopień I Stopień II Stopień III Stopień IV
Dostępność i przejrzystość serwisu	Pozycjonowanie w wyszukiwarce Przejrzystość adresu Szybkość działania Poprawność kodu Elementy nawigacji Wygląd
Treść serwisu	Języki obce Prezentacja treści (aktualność i czytelność) Informacje dla turysty Informacje dla mieszkańca Informacje dla biznesu
Nowe formy aktywności i dodatkowe udogodnienia	Obecność na portalach społecznościowych Dodatkowe kanały informacyjne Ułatwienia w pracy z tekstem

Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Mazurek, *Porównanie wybranych witryn internetowych administracji publicznej*, praca magisterska na Wydziale Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 2011.

Najwyższy stopień rozwoju elektronicznej administracji (transakcyjny) oznacza pełną obsługę procesu. Użytkownik może odesłać wypełnione i podpisane elektronicznie formularze. W przypadku tego kryterium zastosowano rozszerzoną skalę, gdyż inaczej oceniano wykorzystanie Elektronicznej Skrzynki Podawczej, a inaczej zastosowanie systemu e-interesant wymagającego od użytkownika wizyty w urzędzie.

W obszarze „Dostępność i przejrzystość serwisu” do oceny szybkości działania stron wykorzystano narzędzie InternetSupervision.com, dzięki któremu wyznaczono średni czas ładowania każdej z badanych witryn z siedmiu punktów kontrolnych na świecie. Poprawność kodu sprawdzano stosując usługę W3C Markup Validation Service, która umożliwia ocenę zgodności dokumentu HTML ze standardami. Badając elementy nawigacji brano pod uwagę obecność wyszukiwarki oraz

mapy strony. Najbardziej subiektywnym kryterium był wygląd strony, przy którego ocenie uwzględniano zastosowaną kolorystykę, typografię i układ menu.

Oceniając „Treść serwisu” brano pod uwagę obcojęzyczne wersje strony (liczbę wersji językowych i ich obszerność). Ważna była też aktualność treści oraz sposób ich prezentowania (czytelność). Badano także, jakie informacje są dostępne dla turystów, mieszkańców oraz dla biznesu, a także sposób i miejsce ich prezentowania (na przykład czy informacje na dany temat znajdują się w jednej zakładce i dzięki temu są łatwe do znalezienia).

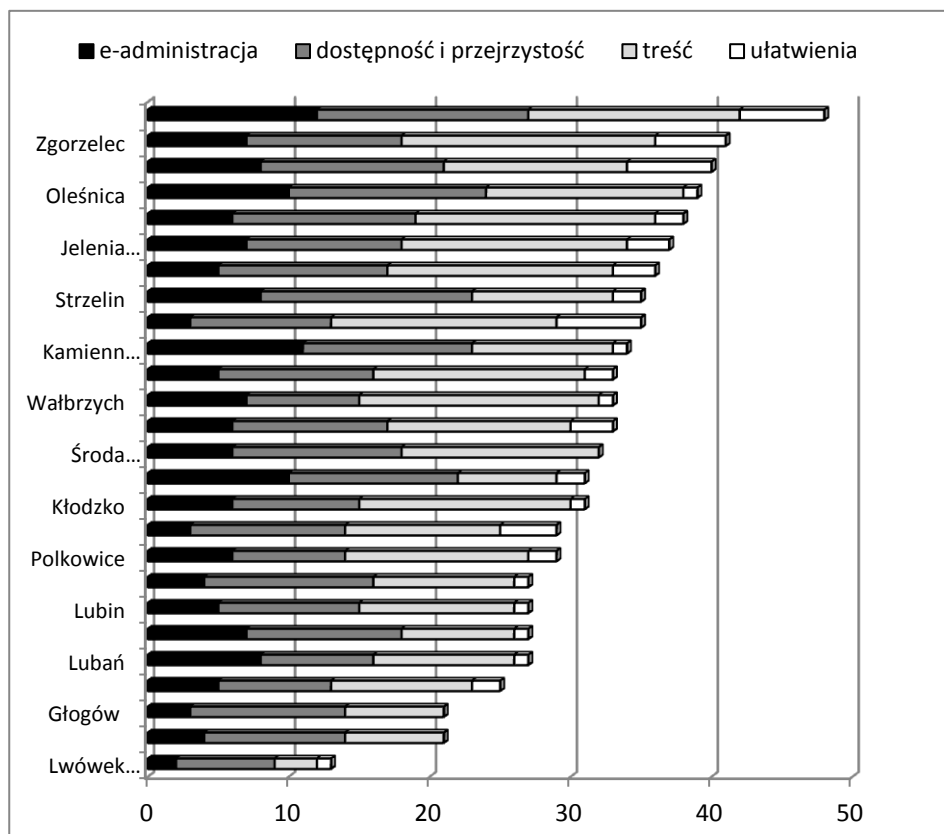
Obszar „Nowe formy aktywności i dodatkowe udogodnienia” zawierał tylko trzy kryteria. Pierwsze dotyczyło obecności na portalach społecznościowych, która może przysporzyć witrynie wielu odwiedzających. Elektroniczne biuletyny informacyjne, samorządowe informatory SMS oraz kanały RSS pozwalają użytkownikom na bieżąco otrzymywać informacje o najważniejszych wydarzeniach z życia miasta. Ułatwienia w pracy z tekstem przeznaczone są dla osób, które nie są w stanie odczytać czcionki standardowej wielkości. Zaliczyć tutaj można między innymi możliwość powiększenia treści strony lub jej odsłuchania.

4. Wyniki badań

Na rysunku nr 1 zaprezentowano wyniki uzyskane przez badane witryny internetowe w czterech analizowanych obszarach. Najwyższą liczbę punktów uzyskał serwis powiatu wrocławskiego (zdobył 77% możliwych do uzyskania punktów), wyprzedzając Zgorzelec i Leśnicę. Najslabiej oceniona została witryna Lwówka Śląskiego, która uzyskała zaledwie 21% punktów możliwych do osiągnięcia.

Za elementy e-administracji witryny mogły otrzymać maksymalnie 14 punktów, jednakże tylko siedem serwisów przekroczyło próg 50%. Najlepszy rezultat uzyskał ponownie Wrocław (12 punktów). Warto zauważyć, że aż połowa powiatów osiągnęła czwarty, czyli najwyższy poziom świadczenia usług elektronicznej administracji, a aż trzy z nich (Kamienna Góra, Oleśnica i Góra) otrzymały w tej kategorii maksymalną liczbę punktów.

W obszarze „Dostępność i przejrzystość serwisów” żaden z serwisów nie osiągnął maksymalnej oceny wynoszącej 16 punktów, ale aż 22 witryny uzyskały powyżej połowy możliwych punktów, a cztery najlepsze z nich (Wrocław, Legnica, Oleśnica i Strzelin) oceniono na 14 punktów lub więcej.

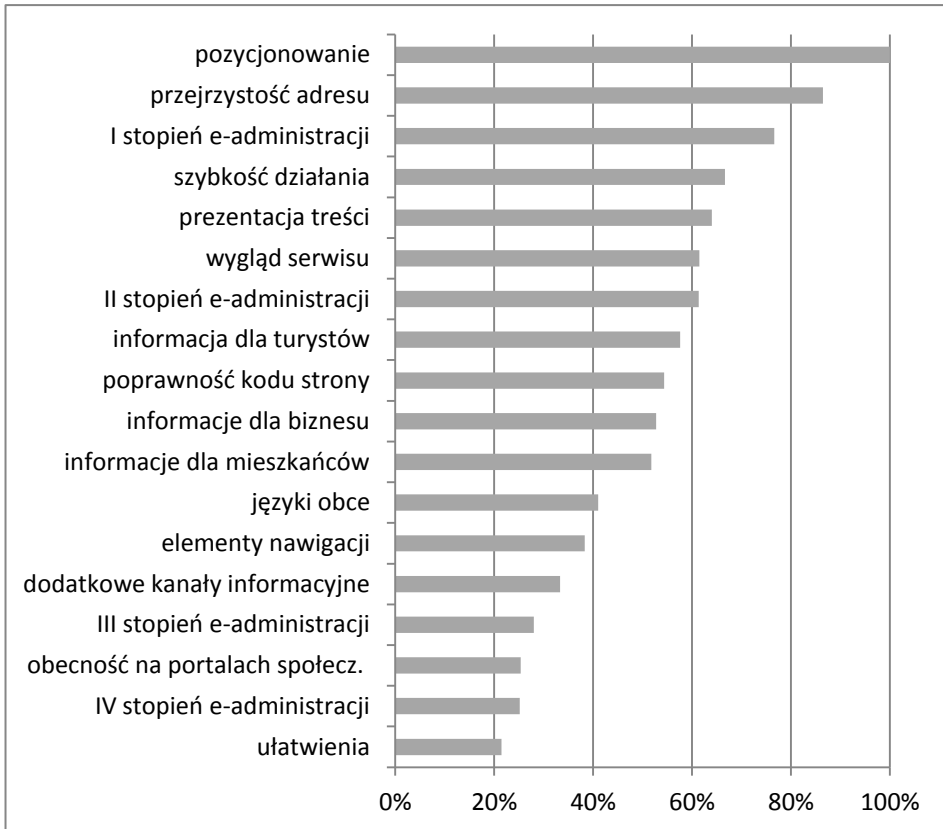


Rys. 1. Punkty uzyskane przez serwisy powiatów w poszczególnych obszarach badawczych.

Źródło: A. Mazurek, *Porównanie wybranych witryn...*, *op. cit.*

Maksymalna ocena za obszar „Treść” wyniosła 24 punkty. Najwyższą ocenę uzyskały serwisy Zgorzelca (18 punktów) oraz Jawora i Wałbrzycha (po 17 punktów). Warto zauważyć, że nie wystarczy samo przygotowanie ciekawych i aktualnych informacji. Jeśli zostaną one niewłaściwie umieszczone na witrynie, to użytkownicy mogą nawet nie mieć szansy do nich dotrzeć.

W przypadku „Nowych form aktywności oraz dodatkowych udogodnień” najwięcej punktów (6 na 9 możliwych) zgromadziły witryny powiatu wrocławskiego, legnickiego i bolesławieckiego. Autorzy każdego z tych serwisów zadbali w miarę jednakowo o wszystkie trzy oceniane w tym obszarze elementy.



Rys. 2. Odsetek maksymalnej oceny uzyskany przez badane witryny w ramach poszczególnych kryteriów

Źródło: A. Mazurek, *Porównanie wybranych witryn...*, *op. cit.*

Na rysunku nr 2 przedstawiono odsetek maksymalnej liczby punktów, jaki badane witryny uzyskały w ramach każdego z kryteriów. Jedynym elementem, w ramach którego wszystkie witryny osiągnęły maksymalną liczbę punktów, było pozycjonowanie adresu strony w przeglądarkach. Serwisy miały także w większości przejrzyste adresy i spełniały wymogi pierwszego poziomu e-administracji. Informacje dla turystów, biznesu i mieszkańców otrzymały tylko około połowy możliwych punktów, co oznacza, że dużo jeszcze można zrobić, by uatrakcyjnić serwisy w tym zakresie. Bezspornie najważniejszym elementem, który należy wprowadzić, są obcojęzyczne wersje witryn (aż 10 spośród badanych serwisów nie posiada żadnej obcej wersji językowej). Prócz dwóch najbardziej zaawansowanych poziomów e-administracji najslabiej wypadły wszystkie elementy oceniane w ramach ostatniego z obszarów, czyli „Nowych form aktywności oraz dodatkowych udogodnień”, co może oznaczać, że większość osób odpowiedzialnych za modyfikację

serwisów jeszcze nie docenia nowych możliwości ich promowania oraz szybkich sposobów informowania użytkowników. Najgorzej oceniono elementy pomagające korzystać z serwisów osobom starszym i niepełnosprawnym.

Podsumowanie

Urzędy administracji publicznej, w tym starostwa powiatowe, już od dłuższego czasu posiadają witryny internetowe. Wspomniane placówki mają pełną dowolność w tworzeniu tych stron, nie istnieją bowiem żadne oficjalne wytyczne regulujące ich zawartość czy wygląd.

Przeprowadzone badania dotyczyły witryn internetowych miast powiatowych z terenu Dolnego Śląska. 26 serwisów oceniano według 18 kryteriów należących do czterech obszarów. Uzyskane wyniki świadczą, że wiele jest jeszcze do zrobienia, gdyż aż 10 witryn uzyskało mniej niż połowę możliwych do zdobycia punktów. Nawet zwycięski serwis należący do powiatu wrocławskiego otrzymał zaledwie 77% spośród możliwych do zdobycia punktów, co oznacza, że też ma wiele niedociągnięć.

Powszechnie występującym mankamentem był brak wersji obcojęzycznych serwisu lub prezentowanie w języku obcym tylko podstawowych treści. Takie witryny mają niewielką szansę na zainteresowanie swoją ofertą zarówno zagranicznych turystów, jak i inwestorów. Autorzy serwisów nie dbają także o mieszkańców – słabo rozwinięte były usługi w zakresie e-administracji (dotyczyło to dwóch najwyższych stopni). Najgorzej oceniono jednak wykorzystanie elementów ułatwiających korzystanie z serwisu osobom starszym i niepełnosprawnym. Narzędzia takie powinny być obecnie standardem na stronach administracji publicznej, jednakże można je było znaleźć tylko na co piątej witrynie. Zaskakujące jest, że na brak takich udogodnień wskazano już w 2004 roku⁴, ale jak widać, przez ten czas niewiele się w tym zakresie zmieniło.

Literatura

1. Jagódka M., *Wykorzystanie i znaczenie Internetu w promocji regionu*, Portal Innowacyjnego Transferu Wiedzy w Nauce.
2. Kuligowski S., Kulisiewicz T.: *Administracja publiczna w sieci 2004 – powolny postęp*, Raport, Warszawa 2005.

⁴ S. Kuligowski, T. Kulisiewicz, *Administracja publiczna w sieci 2004 – powolny postęp*, Raport, Warszawa 2005.

3. Mazurek A., *Porównanie wybranych witryn internetowych administracji publicznej*, praca magisterska na Wydziale Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 2011.
4. Pralat E., *Badania witryn internetowych polskich gmin*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 67, Szczecin 2011.
5. *Stopień informatyzacji urzędów w Polsce*, Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2008.

WEBSITES OF LOWER SILESIA COUNTY TOWNS

Summary

Websites of county towns are used for information and promotional activities and also for conducting online formalities. Tourists, future investors, people who work within this count and of course inhabitants are the potential users of these websites. The information requirements of the groups mentioned above are different. In this paper the results of the research concerning county towns websites from Lower Silesia are presented. A methodology of the research, the criteria used and the results got by each website are presented. One discussed also strong and weak points of county towns websites.

Translated by Ewa Pralat