

Jędrzej Wasiak-Poniatowski

Platformy komunikacji zewnętrznej gmin : analiza porównawcza

Marketing i Zarządzanie (d. Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu) nr 4 (45), 233-243

2016

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.

Jędrzej Wasiak-Poniatowski

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wydział Nauk Ekonomicznych
e-mail: jedrzej.wasiak@ue.wroc.pl

Platformy komunikacji zewnętrznej gmin – analiza porównawcza

Kod JEL: M38

Słowa kluczowe: komunikacja, jednostki samorządu terytorialnego, gmina, analiza

Streszczenie. W artykule zaprezentowano podstawowe technologie komunikacji zewnętrznej jednostek samorządu terytorialnego i zaproponowano kategorie ich podziału. Ponadto przedstawiono wyniki badań pierwotnych przeprowadzonych wśród wszystkich gmin wiejskich województwa dolnośląskiego w zakresie stosowania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Badania koncentrowały się na komunikacji zewnętrznej na linii JST–interesariusz zewnętrzny. Wykazano, że zakres wykorzystania ICT w komunikacji z klientem jest wciąż niewielki, a rozwiązania komunikacyjne cieszące się obecnie dużą popularnością są wykorzystywane w sposób marginalny.

Wprowadzenie

W dobie rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych, możliwości świadczenia usług przez administrację samorządową na rzecz interesariuszy znacznie się rozszerzyły. Aspekt komunikacyjny ma tu niebagatelne znaczenie, szczególnie w przypadku podstawowego szczebla jednostek samorządu terytorialnego, jakim są gminy. Korzyści, jakie z tego mogą płynąć należy postrzegać nie tylko w sferze usprawniania procesów usługowych na rzecz interesariuszy, ale również w kontekście działań marketingowych. Zwiększenie dostępności technologii komunikacyjnych dało początek możliwościom świadczenia usług w rozszerzony sposób na kilku płaszczyznach:

- nowe usługi (dostęp do zasobów geodezyjnych, planistycznych, możliwość zdalnego składania wniosków, skarg),
- bieżący dostęp do informacji (m.in. bieżące informacje na temat działalności gmin, rad, przetargów),
- nowe kanały komunikacyjne (m.in. e-mail, sms).

Z punktu widzenia klienta ma to niebagatelne znaczenie, ponieważ pozwala (potencjalnie) na szybszą realizację zadań gmin, a także prowadzenie działań informacyjnych (w tym o charakterze marketingowym) na dużo szerszą skalę niż dotychczas. Mimo znacznej poprawy związanej z informatyzacją administracji publicznej, w tym JST, która nastąpiła w ostatnich latach, jej wykorzystanie (szczególnie w sferze komunikacji zewnętrznej) jest niewielkie. Jak podają K. Śledziwska i D. Zięba (2016, s. 28) „pod względem ogólnego ucyfrowienia administracji, Polska lokuje się na poziomie pozostałych nowych państw członkowskich, znacząco odbiegając od grupy EU 15. Najmniejsza różnica między Polską a krajami «starej Unii» występuje w obszarze kapitału ludzkiego, największa – w obszarze e-partycypacji”. Brakuje jednak szczegółowych badań obrazujących stopień wykorzystania technologii komunikacyjnych ukierunkowanych na klienta w polskim samorządzie. Wyraźnie jednak zarysowuje się zróżnicowanie między gminami wiejskimi a miejskimi i miejsko-wiejskimi. Te pierwsze często świadczą usługi na rzecz interesariuszy, wykorzystując nowoczesne kanały komunikacyjne w bardzo wąskim zakresie, w odróżnieniu od większych jednostek gminnych.

Celem artykułu jest identyfikacja możliwości technologicznych komunikacji zewnętrznej, jakimi dysponują gminy wiejskie oraz aspektów technologicznych, które ułatwiają ich realizację, jak również prezentacja faktycznego ich wykorzystania. W opracowaniu przedstawiono dostępne (wybrane) platformy informacyjno-komunikacyjne, umożliwiające rozbudowany kontakt zarówno z klientami urzędu, potencjalnymi inwestorami, jak i mieszkańcami, którzy na co dzień nie korzystają bezpośrednio z usług urzędów gmin, ale tworzą społeczność, nierozzerwalnie związaną z funkcjonowaniem gminy. Ponadto przedstawiono wyniki badań przeprowadzone we wszystkich gminach wiejskich z terenu województwa dolnośląskiego pod kątem wykorzystania kanałów elektronicznych do komunikacji z klientami. Badania polegały na analizie wykorzystywanych kanałów komunikacyjnych oraz weryfikacji zakresu usług świadczonych za ich pośrednictwem. Źródłem informacji były Biuletyny Informacji Publicznej oraz oficjalne strony internetowe poszczególnych gmin wiejskich.

Platformy komunikacyjne

Rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) umożliwił wykorzystanie nowych kanałów komunikacyjnych między poszczególnymi jednostkami samorządu terytorialnego (JST), ich wydziałami, jednostkami administracji

centralnej, a przede wszystkim na linii urząd–klient. Jest to jeden z elementów szeroko rozumianego procesu zmierzającego do cyfryzacji administracji publicznej (e-administracji), który rozumiany jest jako stosowanie do realizacji swoich bieżących zadań narzędzi (technologii) informatycznych, w szczególności internetu. Oczekiwania związane z zakresem stosowania tych technologii dotyczą przede wszystkim relacji z interesariuszami (obywatelami, inwestorami, przedsiębiorcami czy organizacjami pozarządowymi), ale pozostałe kierunki komunikacji (wewnętrzne) są równie istotne dla realizacji tego celu.

Jak stwierdza G. Szyszko i B. Śliwczyński (2004, s. 86), e-administrację w modelowym ujęciu należy zatem rozumieć jako „zelektronizowane relacje informacyjno-komunikacyjne zewnętrzne: urząd–obywatel, urząd–przedsiębiorca, urząd–usługodawca oraz wewnętrzne: urząd–urząd, urząd–pracownicy”. Korzyści płynące ze stosowania tych rozwiązań wydają się być oczywiste, szczególnie przy założeniach, że e-administracja ma stanowić otwarty i przyjazny mechanizm zapewniający współdziałanie pracowników różnych szczebli w celu załatwienia indywidualnych spraw interesantów oraz zaspokajania ich zbiorowych potrzeb (Janowski, 2009, s. 53).

Aspekt dostępności informacji publicznej jest niezwykle istotny z punktu widzenia obywatela, zwłaszcza w kontekście tzw. obywatelstwa cyfrowego (ang. *digital citizenship*) (Mossberger, Tolbert, McNeal, 2007). Komunikacja i przesyłane informacje zwykle mają zróżnicowany charakter w zależności od adresata. W tym obszarze wyróżnia się trzy podstawowe kierunki przepływu informacji – do obywateli (*government-to-citizens*), do przedsiębiorców (*government-to-business*) oraz do innych jednostek administracji publicznej (*government-to-government*) (Szewczyk, 2007, s. 50–53). Dla większości klientów to jak realizowane są zadania wewnątrz urzędu ma jednak drugorzędne znaczenie, byle były one realizowane sprawnie i rzetelnie. Istotne jest bowiem to, w jaki sposób dana jednostka samorządowa (lub jej wyodrębniona część) komunikuje się z klientem (interesantem, obywatelem, przedsiębiorcą).

W sferze wykorzystania komunikacji elektronicznej wyraźnie w ostatnich latach wzrasta rola szeroko pojętych mediów społecznościowych. C. Li i J. Bernoff (2009) dokonali kategoryzacji mediów społecznościowych w świecie biznesu na:

- blogi, podcasty, wideocasty (treści tworzone przez użytkowników, zwykle w postaci regularnych wpisów lub audycji dźwiękowej bądź filmowej, udostępnianych za darmo),
- portale społecznościowe i wirtualne światy (przestrzeń dla komunikacji użytkowników),
- strony typu wiki oraz ruch *open source* (oparte na współpracy użytkowników),

- fora dyskusyjne, oceny, recenzje (forma interakcji użytkowników, poszukiwanie informacji zwrotnej),
- RSS i widżety (wpływające na przyspieszenie konsumpcji, dzięki szybszemu przekazywaniu informacji).

Wymienione elementy mogą być wykorzystywane w komunikacji zewnętrznej JST, jednak z oczywistych względów będą miały inny charakter. Lepszym odzwierciedleniem różnorodności kanałów komunikacyjnych na linii JST–klient z wykorzystaniem mediów elektronicznych byłaby klasyfikacja na następujące grupy:

1. Komunikacja bezpośrednia (jeden-do-jednego), w ramach której można wyróżnić:
 - e-mail (wykorzystywany coraz powszechniej, wykluczający jednak możliwość składania wniosków/skarg, itp. w sposób formalny – usankcjonowany przepisami),
 - e-bok (systemy integrujące komunikację między poszczególnymi jednostkami bądź wydziałami urzędów; umożliwiające komunikację z klientem),
 - ePUAP (platforma obsługująca komunikację urzędów różnego szczebla oraz innych instytucji państwowych i samorządowych zarówno na poziomie urząd–urząd, jak i urząd–interesant),
 - sms oraz vms (wiadomości tekstowe lub odczytywane przez syntezytor mowy w słuchawce telefonu, pełniące rolę wspomagającą przy realizacji spraw),
 - faks (wciąż wykorzystywany do przesyłania dokumentów).
2. Komunikacja rozsiewcza (jeden-do-wielu), w ramach której można wyróżnić:
 - strony internetowe (gromadzące i publikujące informacje o urzędach, gminach, dostępnych formach komunikacji, bieżącej działalności, aktualnych wydarzeniach),
 - systemy publikacji materiałów wideo (najczęściej oparte o rozbudowane platformy społecznościowe, typu Vimeo czy YouTube),
 - systemy powiadamiania sms lub e-mail (wykorzystywane do szybkiego rozesłania informacji o charakterze kryzysowym),
 - biuletyny informacyjne o charakterze periodycznym (elektroniczna wersja periodyków informacyjnych wydawanych przez urzędy),
 - newslettery (wykorzystywane do rozsyłania informacji o bieżących wydarzeniach czy działalności gmin),
 - Biuletyn Informacji Publicznej – BIP (uregulowany przepisami prawa zbiór informacji na temat wszystkich obszarów działalności gminy).
3. Komunikacja rozsiewcza ze sprzężeniem zwrotnym, do której zalicza się:

- media społecznościowe (wykorzystywane do publikowania informacji o bieżącej działalności i wydarzeniach, umożliwiają interakcję z potencjalnymi interesariuszami typową dla mediów społecznościowych, tj. komentarze, udostępnienia, „polubienia”),
- sondaże/ankiety (proste narzędzia pozwalające pozyskać uproszczoną informację zwrotną dotyczącą wybranego tematu),
- konsultacje społeczne (rozbudowane narzędzia lub platformy umożliwiające pozyskanie rozbudowanej informacji zwrotnej dotyczącej konkretnego problemu czy zagadnienia).

Przeprowadzone w 2014 roku badania P. Walkowiak i M. Głównki (2014) wskazują, że stopień informatyzacji gmin znacznie się polepszył w ostatnich kilku latach. Poszczególne stanowiska wyposażone są w komputery, które połączone są wewnętrzną siecią i mają dostęp do internetu. Co więcej, rysuje się większa świadomość możliwości, jakie niosą ze sobą technologie komunikacyjne. W zależności od wewnętrznych regulacji, wszyscy lub wybrani pracownicy mają indywidualny adres e-mail. W niektórych urzędach gmin funkcjonują mniej lub bardziej zintegrowane systemy elektronicznego obiegu dokumentów. Należy przyjąć, że większość barier związanych z wkroczeniem nowych technologii na stanowiska została zminimalizowana.

Wykorzystanie kanałów komunikacji zewnętrznej w praktyce

Celem weryfikacji rzeczywistej sytuacji w gminach wiejskich dotyczącej wykorzystania (stosowania) technologii ICT w obsłudze klienta (szeroko rozumianej) przeprowadzono analizę wykorzystania platform komunikacyjnych na linii gmina–obywatele/podmioty gospodarcze/organizacje pozarządowe. Badaniem objęto wszystkie gminy wiejskie województwa dolnośląskiego (78 obiektów). Koncentracja na tym segmencie JST wynika z tego, że gminy wiejskie, poza kilkoma wyjątkami, cechują się stosunkowo niskim poziomem wykorzystania przedmiotowych platform, szczególnie w odniesieniu do gmin miejskich, dysponujących nieporównanie większym budżetem, a także dużo korzystniejszą relacją poniesionych wydatków do potencjalnych korzyści (większa liczba mieszkańców). Można domniemywać, że główną przyczyną tego stanu rzeczy są właśnie ograniczenia finansowe (w odniesieniu do gmin miejskich czy miejsko-wiejskich). Trudno jednak się z tym zgodzić, gdyż wykorzystanie wielu rozwiązań komunikacyjnych nie niesie za sobą konieczności ponoszenia istotnych wydatków (ePUAP, serwisy społecznościowe, periodyczny biuletyn informacyjny) lub koszty ich utrzymania mają charakter marginalny (własna strona internetowa, BIP, systemy powiadamiania). Wymagają one jedynie zaangażowania pracowników do ich redakcji.

Przedmiotowe badania zrealizowano w kwietniu i maju 2016 roku. Wykorzystano formularz, w którym rejestrowano usługi elektronicznej komunikacji

świadczony przez poszczególne gminy. Weryfikacja realizowana była na podstawie informacji publikowanych na oficjalnych stronach gmin oraz w Biuletynach Informacji Publicznej. Przeanalizowano stopień oraz metody wykorzystania poszczególnych platform komunikacyjnych, czyli:

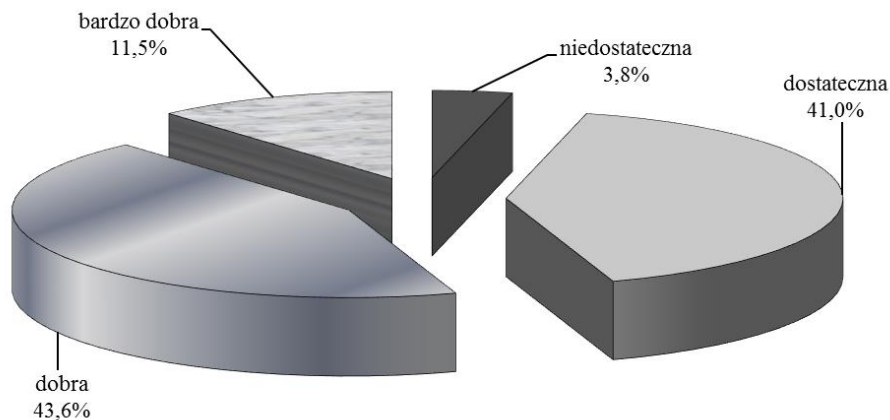
- nowoczesność i atrakcyjność www,
- częstotliwość publikowania informacji na www,
- czas ładowania strony,
- rzetelność kodu strony głównej serwisu (test W3C HTML Validator),
- informacja o polityce dotyczącej tzw. ciasteczek,
- dostępność narzędzi informacyjnych (newsletter),
- dostępność narzędzi informacyjnych (ankieta),
- wykorzystanie mediów społecznościowych (aktywny profil/strona),
- dostępność materiałów wideo,
- wykorzystanie platform elektronicznej obsługi klienta (np. ePUAP, EBOI).

Kryteria te uznano za istotne z punktu widzenia jakości przekazu informacji przez JST oraz otwarcia na interakcję z interesantem.

Niestety wciąż najczęściej wykorzystanie platform komunikacyjnych ogranicza się do stosowania tych rozwiązań, które mają charakter obligatoryjny (uregulowany przepisami prawa), np. Biuletyny Informacji Publicznej czy elektroniczna skrzynka podawcza. Wszystkie badane gminy mają własną stronę internetową. Zróżnicowane jest jednak jej wykorzystanie (zawartość, częstotliwość aktualizacji).

Ocena atrakcyjności i nowoczesności strony uwzględniała m.in. takie czynniki, jak: wygląd strony zbliżony z aktualnymi trendami dotyczący prezentowania treści, czytelności zamieszczonych informacji, przyjazności nawigacji (dostępu do poszczególnych treści). Ocena niedostateczna wskazuje na stronę, której zawartość i wygląd zupełnie nie przystaje do dzisiejszych standardów, a ocena bardzo dobra – stronę, która jest wykonana zgodnie z aktualnymi trendami, dobrze zaprojektowana pod kątem przejrzystości (czytelności), jak i nawigacji. Wyniki oceny przedstawiono na rysunku 1.

Oficjalne strony internetowe jedynie w niewielkim odsetku (12%) spełniają wymogi dzisiejszych standardów. Warto odnotować, że łącznie z grupą stron ocenionych „dobrze” (44%) stanowią większość. Jedynie 4% oficjalnych stron gmin prezentowało się zdecydowanie niekorzystnie, a 41% można było uznać jako strony spełniające podstawowe oczekiwania – informacji na temat gmin. Większość witryn internetowych zachowała wygląd adekwatny do czasów jej tworzenia, a więc znacznie odbiegający od dzisiejszych trendów i oczekiwań. Powoduje to wywołanie negatywnego przekazu „mało nowoczesna strona to mało nowoczesna gmina”.



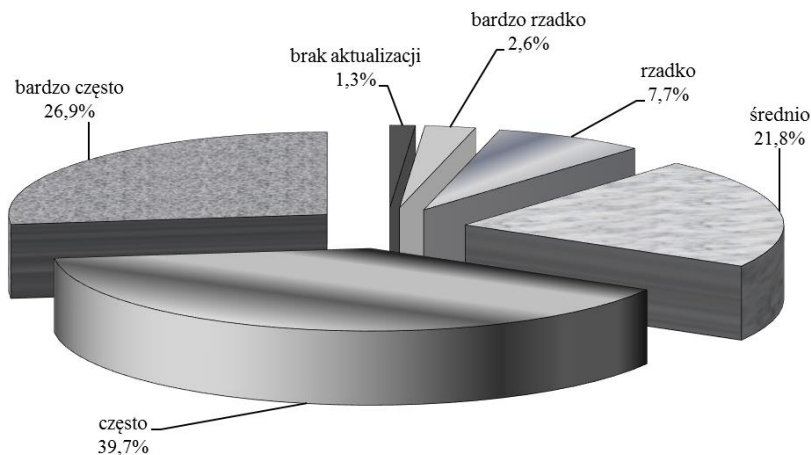
Rysunek 1. Ocena jakości stron internetowych gmin wiejskich województwa dolnośląskiego

Źródło: opracowanie własne.

Efektom wpływającym na ogólne wrażenie jest również czas ładowania stron. Ma to szczególne znaczenie w dobie wzrostu roli szybkości (czasu) dostarczenia bądź uzyskania dostępu informacji. Średni czas ładowania badanych stron internetowych to 7 sekund, natomiast mediana wynosi 5,11 sekundy, co można uznać za dobry wynik. Najkrótszy czas ładowania strony to niewiele ponad 2 sekundy, a najdłuższy – ponad 60 sekund. Podobne znaczenie ma jakość kodu strony. Przeprowadzone testy walidacji wykazały zgodność ze standardami jedynie 22% stron. Ma to znaczenie m.in. przy wyświetlaniu stron z wykorzystaniem różnych przeglądarek internetowych.

Kolejnym elementem poddanym ocenie była częstotliwość publikowania aktualizacji na stronie. Ma to o tyle istotne znaczenie, że w dużej mierze determinuje tzw. ponowne odwiedziny (częstsze zamieszczanie aktualności bądź innych informacji zachęca użytkowników do sprawdzania, czy coś interesującego się nie pojawiło). Na rysunku 2 przedstawiono przedmiotową ocenę.

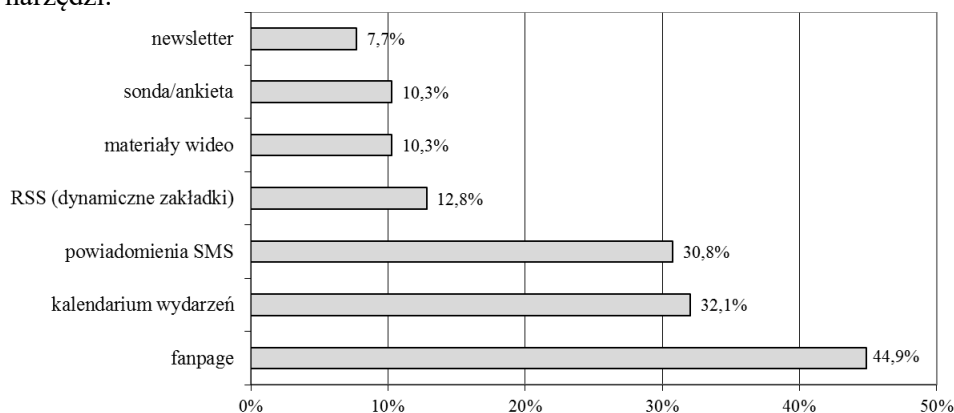
W kontekście tego parametru, sytuację należy określić jako dobrą, ponieważ gminy efektywnie wykorzystują swoje strony internetowe jako swego rodzaju tablicę ogłoszeń. W sumie 67% badanych obiektów publikuje aktualności często (40%) lub bardzo często (27%), co w praktyce oznacza zamieszczanie nowych wiadomości najrzadziej co kilka dni. Tylko jeden urząd gminy nie ma na swojej stronie działu aktualności.



Rysunek 2. Ocena częstotliwości publikowania aktualności na stronach gmin

Źródło: opracowanie własne.

Ogryny zarządzające gminami (rady gmin, wójtowie) nie wykorzystują jednak alternatywnych metod komunikacji. Fakt ten jest o tyle zastanawiający, że stanowią one doskonale narzędzie poprawy wizerunku (który najczęściej nie jest najlepszy). W trakcie badania poddano weryfikacji takie elementy, jak fanpage prowadzony w ramach portalu społecznościowego, kalendarium wydarzeń, system powiadomień sms o wydarzeniach lub ostrzeżeniach, system RSS (dynamicznych zakładki), publikacji materiałów wideo czy wykorzystania narzędzia do pozyskiwania informacji w postaci ankiet oraz możliwości subskrypcji newslettera. Na rysunku 3 zaprezentowano stopień wykorzystania poszczególnych narzędzi.



Rysunek 3. Wykorzystanie alternatywnych metod komunikacji z interesariuszami

Źródło: opracowanie własne.

O ile media społecznościowe cieszą się stosunkowo dużą popularnością (acz w dalszym ciągu stanowiącą mniejszość) – korzysta z nich 45% badanych gmin (i na ogół są aktualizowane) – o tyle pozostałe kanały komunikacyjne wykorzystywane są w znikomym zakresie: stosowanie newslettera (8%), krótkich ankiet/sondaży (10%), publikacji materiałów wideo (10%) czy wykorzystania systemu dynamicznych zakładek RSS (13%). Odsetek publikacji promocyjnych materiałów wideo jest niewielki. Przyczyną tego mogą być ich koszty realizacji. Z punktu widzenia efektu marketingowego koszty poniesione na dobrej jakości materiał promocyjny mogą być jednak uzasadnione z punktu widzenia pozyskania nowych inwestorów, zwiększenia liczby turystów czy nawet nowo osiedlających się mieszkańców.

Kalendarze, które można by wykorzystać jako efektywny nośnik informacji, mimo relatywnie licznej obecności na stronach internetowych (32%), często są puste. Systemy powiadomień sms na ogół oparte są na ogólnopolskiej platformie Samorządowy Informator SMS – sisms.pl (75% stosujących tę metodę przekazywania informacji). Z uwagi na krytyczny charakter przesyłanych informacji (m.in. o gwałtownych zjawiskach pogodowych), udostępnianie tej formy komunikacji mieszkańcom wydaje się szczególnie zasadne. Może być wykorzystane do poprawy poczucia bezpieczeństwa mieszkańców dzięki dostępowi do tego typu informacji.

Uwagę zwraca również to, że działalność organu uchwałodawczego, jakim jest Rada Gminy, jest upubliczniana jedynie w formie publikacji w BIP podjętych uchwał oraz protokołów z sesji. Uwzględniając rolę rad gmin oraz realnego wpływu na kierunki rozwoju czy weryfikację działań wójta gminy, a także aspektu kadencyjności, ten obszar komunikacyjny wydaje się być w ogóle niezagospodarowany. Z przebadanych gmin, jedynie 4% publikowało rozszerzone informacje na temat bieżącej działalności rady gminy w postaci nagrań wideo z sesji rady gminy.

Kolejną formą komunikacji wykorzystywaną w znikomym zakresie są narzędzia zwiększające partycypację publiczną mieszkańców. Ma to szczególne znaczenie na poziomie gminy, gdzie podejmowane decyzje bezpośrednio wpływają na funkcjonowanie lokalnego społeczeństwa. Elementy konsultacji społecznych realizowane są na ogół w tradycyjnej formie (na zasadzie ogłoszenia na tablicy informacyjnej urzędu, stornie internetowej oraz BIP), a przyjmowanie odpowiedzi czy uwag zwrotnych – także metodą tradycyjną. Jedynie kilka badanych gmin umożliwiło przesyłanie uwag drogą elektroniczną, co należy uznać za zjawisko marginalne.

Kolejnym badanym elementem związanym zarówno z funkcjonalności witryn internetowych, jak i realizowania polityki niedyskryminacji jest wsparcie komunikacyjne dla osób z dysfunkcjami. Wśród przebadanych witryn, żadna nie

oferowała zintegrowanego ze stroną systemu syntezy mowy dla osób niewidomych, natomiast na 30% stron udostępniano możliwość zmiany kolorystyki strony na bardziej kontrastową lub możliwość regulacji wielkości czcionek dla osób niedowidzących. Nie odnotowano jednak przygotowania systemu nawigacji oraz innych udogodnień dla osób niedowidzących lub niewidomych.

Podsumowanie

Przeprowadzone badania wykazały, że wykorzystanie nowoczesnych kanałów komunikacyjnych przez jednostki samorządu terytorialnego (gminy wiejskie województwa dolnośląskiego) jest niewielkie. Wykorzystanie współczesnych platform informacyjno-komunikacyjnych w umiejętny i systemowy sposób niewątpliwie przyniosłoby wiele korzyści (wizerunkowych i organizacyjnych) jednostkom samorządu terytorialnego. Mimo dostępności wielu technologii dystrybuowanej na zasadach *open source* (bezpłatnych), władze gmin wydają się nie dostrzegać korzyści z wykorzystania nowoczesnych kanałów komunikacyjnych.

Władze gmin jeszcze nie przywiązują wagi do roli mediów elektronicznych. Niewykluczone również, że nie są w pełni świadome wspomnianych korzyści, jakie mogłyby uzyskiwać z efektywnej komunikacji z interesariuszami. Mimo podejrzania, że przyczyną obecnej sytuacji mogą być ograniczone możliwości finansowe, przyczyna w wielu wypadkach tkwi gdzie indziej. Przeprowadzona szczegółowa analiza wykazała, że część stron najlepiej ocenionych i stosujących różnorodne technologie komunikacyjne nie należała do grupy najzamożniejszych gmin Dolnego Śląska. Zauważono również przypadki o przeciwnym charakterze – gminy wiejskie, które nie muszą zmagać się z trudną sytuacją finansową (choć nie wszystkie) mają serwisy internetowe ocenione przeciętnie. Szczegółowe zbadanie tych zależności byłoby niewątpliwie interesującym uzupełnieniem tych rozważań..

Bibliografia

- Janowski, J. (2009). *Administracja elektroniczna*. Warszawa: Wydawnictwo Municipium.
- Li, C., Bernoff, J. (2009). *Marketing technologii społecznych*. Warszawa: MT Biznes.
- Mossberger, K., Tolbert, J.C. McNeal, R.S. (2007). *Digital citizenship – the internet, society and participation*. London: The MIT Press.
- Szewczyk, A. (red.). (2007). *Spoleczeństwo informacyjne – problemy rozwoju*. Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Szysko, G., Śliwczyński, B. (red.). (2004). *Elektroniczna gospodarka w Polsce. Raport 2003*. Poznań: Instytut Logistyki i Magazynowania.
- Śledziwska, K., Zięba, D. (2016). *E-administracja w Polsce na tle Unii Europejskiej. Jak z niej (nie) korzystamy*. Warszawa: Digital Economy Lab UW.
- Walkowiak, P., Główska, M. (2014). *Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2014 r.* Warszawa: Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.

External Communication Platforms of Municipalities – Comparative Analysis

Keywords: communication, local government units, municipality, analysis

Summary. The article presents the basic technologies of external communication of the local government and proposes their categories. The article also presents the results of primary research conducted among all the rural municipalities of Lower Silesia on the application of contemporary information and communication technologies. The research focused on external communication in the field local government - external customer. It has been shown that the range of the use of ICT in that field is still small. Solutions, which are popular and on-time, are used in a very small extent.

Translated by Jędrzej Wasiak-Poniatowski

Cytowanie

Wasiak-Poniatowski, J. (2016). Platformy komunikacji zewnętrznej gmin – analiza porównawcza. *Marketing i Zarządzanie*, 4 (45), 233–243.