

## Spis treści

<b>Wstęp</b> – <i>Sławomir Najnigier</i>	<b>4</b>
<b>1. Założenia metodologiczne badań</b> – <i>Zbigniew Stolarek</i>	<b>6</b>
1.1. Geneza i istota badań	
1.2. Cechy dobrego serwisu internetowego gminy	
<b>2. Ogólna ocena serwisów internetowych gmin dolnośląskich</b>	<b>17</b>
– <i>Barbara Łukasik-Makowska</i>	
<b>3. Struktura ocen serwisów</b> – <i>Barbara Łukasik-Makowska</i>	<b>35</b>
3.1. Ogólna struktura uzyskanych ocen	
3.2. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach o różnych dochodach	
<b>4. Ranking serwisów gmin Dolnego Śląska</b>	<b>42</b>
– <i>Bartłomiej Adamów, Bartłomiej Lesisz, Barbara Łukasik-Makowska</i>	
4.1 Ranking ogólny serwisów	
4.2 Ranking serwisów według podziału na gminy miejskie, miejsko-wiejskie, wiejskie	
4.3 Ranking serwisów w gminach o różnych dochodach	
4.4 Tytuł „Lider Internetu 2007”	
<b>5 Wnioski</b> – <i>Barbara Łukasik-Makowska, Zbigniew Stolarek</i>	<b>58</b>
<b>Załącznik 1</b> – Pełna ankieta z zastosowaną punktacją	<b>61</b>
<b>Załącznik 2</b> – Wykaz wszystkich gmin dolnośląskich z adresami ich serwisów internetowych	<b>68</b>
<b>Załącznik 3</b> – Wykaz osób uczestniczących w badaniach	<b>71</b>

## Wstęp

Projekt „Interaktywna Gmina” zrealizowany został w 2007 roku wspólnie przez Agencję Interaktywną 3Cube oraz Wyższą Szkołę Handlową we Wrocławiu. pod patronatem Stowarzyszenia Na Rzecz Promocji Dolnego Śląska.

Porozumienie zawarte w dniu 10 marca 2007 r. między Stowarzyszeniem na Rzecz Promocji Dolnego Śląska, Wyższą Szkołą Handlową we Wrocławiu oraz Agencją Interaktywną 3Cube wyznaczyło następujące cele projektu „Interaktywna Gmina”:

1. Ocena funkcjonalna i merytoryczna serwisów internetowych gmin Dolnego Śląska.
2. Ustalenie rankingu serwisów w 2007 r. i przeprowadzenie konkursu „Dolnośląska Gmina – lider Internetu 2007” pod patronatem Stowarzyszenia.
3. Zmotywowanie dolnośląskich gmin do podejmowania efektywnych działań bazujących na medium Internetu, w celu budowania atrakcyjnego i czytelnego wizerunku gminy.
4. Pogłębianie społecznej świadomości użyteczności ICT w obszarach działań gmin Dolnego Śląska.

To wspólne przedsięwzięcie miało przede wszystkim na celu zdiagnozowanie aktualnego stanu wykorzystania Internetu na rzecz promocji i rozwoju gminy przez władze samorządowe Dolnego Śląska. Jest to pierwszy tego rodzaju projekt w Polsce, wymagający stworzenia unikatowej metodologii badań, gwarantującej przeprowadzenie kompleksowej i zobiektywizowanej analizy jakości serwisów internetowych gmin dolnośląskich i opracowanie na tej podstawie w miarę obiektywnego rankingu tych serwisów. Liczymy na konstruktywną krytykę zastosowanej metody, dzięki której kolejna edycja tego badania wolna będzie od wszelkich wad tej pierwszej.

Przedmiotem badań przeprowadzonych od marca do czerwca 2007 r. było 169 gminnych serwisów internetowych. Każdy serwis był oceniany kilkakrotnie przez różne osoby, na podstawie rozbudowanej ankiety, zawierającej 72 pytania i łącznie 195 wariantów odpowiedzi. Każdej odpowiedzi przypisano wcześniej określoną liczbę punktów. Zsumowanie punktów przypisanych udzielonym odpowiedziom pozwoliło uzyskać syntetyczną ocenę punktową dla każdego serwisu. Szczegóły dotyczące procedury badań przedstawiono w rozdziale 1. Zgromadzony w badaniach materiał posłużył do wnikliwych analiz zawartości i jakości informacji gromadzonych w serwisach internetowych gmin, co przedstawiono w rozdziałach 2 i 3.

Serwisy internetowe gmin zostały podzielone – zgodnie z klasyfikacją samorządów GUS – na trzy grupy:

- serwisy gmin miejskich,
- serwisy gmin miejsko-wiejskich,
- serwisy gmin wiejskich.

W każdej z grup pierwszym dziesięciu gminom, których serwisy uzyskały najwyższe oceny nadane zostały tytuły „Lider Internetu 2007”. Szczegółowe informacje na ten temat przedstawione zostały w rozdziale 4.

Badania pokazują, że jakość serwisów samorządu lokalnego na Dolnym Śląsku jest niezwykle zróżnicowana i nie zależy od zamożności gminy.

Szczegółowe wyniki badań dostępne są na stronie: [www.dolnyslask.wroc.pl](http://www.dolnyslask.wroc.pl)

Mamy nadzieję, że publikacja pierwszych rankingów wpłynie na poprawę jakości zwłaszcza tych gminnych serwisów, które nie zajęły w obecnym badaniu najwyższych miejsc. Będziemy usatysfakcjonowani, jeśli gminy, po zapoznaniu się z wynikami oceny, spojrzą świeżym okiem na swoje serwisy internetowe i zdecydują się na budowę własnych, oryginalnych serwisów, bądź poprawią jakość już istniejących

Projekt „Interaktywna Gmina” realizuje misję działania na rzecz promocji kraju i regionu oraz rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Pierwszą edycję projektu traktujemy jako wstęp do cyklicznych badań, które powinny obejmować stopniowo także inne elementy e-administracji Dolnego Śląska. Internet ewoluuje, zmieniają się również jego paradygmaty, dlatego kolejne badanie będzie zapewne jeszcze bardziej obszerne i zawierać będzie jeszcze inne aspekty, których teraz być może jeszcze nie znamy.

Projekt „Interaktywna Gmina” został zrealizowany całkowicie siłami społecznymi. Szczególnie dziękujemy liderom badań

– panu Zbigniewowi Stolarkowi, niezależnemu konsultantowi rozwiązań internetowych z firmy 3Cube, za przygotowanie podstaw metodologii badań oraz narzędzi informatycznych, używanych w badaniach,

– pani dr inż. Barbarze Łukasik-Makowskiej Prorektorowi do spraw dydaktycznych Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu, za zorganizowanie pracy studentów WSH oraz znaczący udział w przygotowaniu metodyki badań i opracowaniu wyników. Dziękujemy także wszystkim pracownikom obu firm i studentom za udział w badaniach oraz setki godzin pracy.

Bartłomiej Adamów  
Prezes Zarządu  
3CUBE Network  
Solutions & Software

Prof. dr hab. Janusz Olearnik  
Rektor  
Wyższej Szkoły Handlowej  
we Wrocławiu

Sławomir Najnigier  
Prezes  
Stowarzyszenia  
na Rzecz Promocji  
Dolnego Śląska

# 1. Założenia metodologiczne badań

## 1.1. Geneza i istota badań

Podjęcie zamierzonych badań wymagało opracowania odpowiedniej metodologii i właściwej organizacji pracy badawczej. Szukając stosownych wzorów sięgnęliśmy do koncepcji „web usability” Jacoba Nielsena<sup>1</sup> odnoszącej się do ogólnie rozumianej funkcjonalności serwisów internetowych oraz prac nielicznych teoretyków komunikacji społecznej poprzez Internet. Nie znaleźliśmy jednak gotowego wzorca, w pełni zdatnego do natychmiastowego wykorzystania, zbieżnego z celami naszych badań. Wypracowaliśmy zatem wspólną autorską koncepcję i metodologię, niejako z konieczności, w dużej mierze bazując na własnych przemyśleniach i doświadczeniu w realizacji różnych projektów internetowych, a także wynikających z osobistego obcowania z Internetem od najwcześniejszych jego początków.

Należy zdać sobie sprawę, że przeprowadzone badanie ma charakter postulatywny: bazuje na modelu idealnego serwisu gminnego, który stworzyliśmy, jako swoisty konstrukt teoretyczny. Z pewnością w kolejnych działaniach zasadne byłoby pełne sformalizowanie takiego modelu, który z jednej strony stanowiłby istotny wzorzec oceny jakościowej, a z drugiej znalazłby zastosowanie jako pomoc dla projektantów serwisów internetowych, w budowie coraz lepszych gminnych serwisów. W trakcie badań te wcześniej przyjęte założenia okazały się trafne, co potwierdza ich użyteczność i sensowność, jako nieformalnego modelu internetowego serwisu gminy.

Przeprowadzenie badania nie było łatwym zadaniem z uwagi na pionierski charakter tego przedsięwzięcia oraz jego duży zakres. Dla zobiektywizowania wyników porównywanie 169 gminnych serwisów internetowych musiało być przeprowadzone kilkakrotnie przez różnych oceniających. Każdy z nich musiał bardzo dokładnie obejrzeć oceniany serwis i odpowiedzieć aż na 72 pytania wskazując najwłaściwszy swoim zdaniem wariant odpowiedzi. Tych możliwych odpowiedzi było łącznie aż 195 w całym zestawie pytań. Czas konieczny do odpowiedniego poznania każdego z badanych serwisów to, co najmniej 3 godziny. A w przypadku serwisów rozbudowanych pochłaniało to znacznie więcej czasu. Każdy z serwisów był oceniany przez co najmniej 3 osoby. Uogólniając możemy zatem powiedzieć, że przebadanie 169 serwisów przez 3 oceniających pochłonęło co najmniej 1521 godzin pracy, a wymagało dokonania 98 865 wyborów wariantów odpowiedzi! Wcześniej wiele godzin poświęcono na prace koncepcyjne, dyskusje, kolejne redakcje kwestionariusza badań i stworzenie oprogramowania działającego on-line, które było platformą komunikacji zespołu badawczego i interfejsem do bazy danych.

Oceniający pracowali anonimowo. Każda z osób biorących bezpośredni udział w badaniu otrzymywała losowo przydzielone nazwy gmin, których serwisy miała ocenić oraz własny login i hasło dostępu do aplikacji badawczej, przygotowanej przez firmę 3CUBE. Aplikacja ta służyła podziałowi

---

<sup>1</sup> Jakob Nielsen, Hoa Loranger, tłumaczenie: Zbigniew Smogu, ISBN: 978-83-246-0845-4. Tytuł oryginału: *Prioritizing Web Usability* oraz Jakob Nielsen, Marie Tapir, tłumaczenie: Sławomir Dzienszewski ISBN: 83-246-0126-0, tytuł oryginału: *Homepage Usability: 50 Websites Deconstructed*

pracy i monitorowaniu ich postępów, ewidencji wyników badań, szczegółowemu obliczeniu wyników, ustaleniu rankingów oraz prezentacji całego zgromadzonego materiału badawczego.

Bezpośrednimi oceniającymi serwisy byli studenci starszych lat studiów Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu w liczbie blisko 150 osób. Taki wybór realizatorów badania wynikał z faktu, iż to właśnie młodzież najaktywniej korzysta z Internetu, porusza się w tym środowisku z dużą swobodą, a ponadto jako odbiorcy treści internetowych jest i będzie w przyszłości jedną z większych grup użytkowników serwisów internetowych gmin. Ta grupa internautów ma najczęściej już dobrze określone poczucie użyteczności Internetu, jako medium komunikacji i dostępu do różnorodnych informacji, a także rozwinięte umiejętności oceny pewnych rozwiązań, na zasadzie odniesienia do innych, znanych sobie serwisów czy aplikacji użytkowych. Można zatem uznać ich za rzetelne środowisko opiniotwórcze w zakresie Internetu. Studenci brali udział w badaniu na zasadzie dobrowolności, ale sumienne wykonanie przez nich tej pracy było nagradzane dodatkowymi pozytywnymi ocenami z wybranych przedmiotów realizowanych w toku studiów, w ramach których prezentowano badania. Zainteresowanie udziałem w badaniach wśród studentów było znaczne, częstokroć obok oceny serwisów przydzielonych do badania, studenci zaglądali z własnej inicjatywy do serwisów gmin, w których mieszkają, aby stwierdzić jak one wypadłyby w tej ocenie lub też przekazywali sobie wzajemnie informacje o ciekawych serwisach. Z tego punktu widzenia można uznać, iż badania spełniły dodatkowo rolę promocji gmin wśród studentów.

Za podstawę działania przyjęliśmy zestaw pytań/kryteriów, uzgodniony na drodze wielu konsultacji i dyskusji. Początkowo była to obszerna lista dotycząca wielu różnych spraw, o różnym poziomie ważności i szczegółowości. Planowaliśmy oceniać serwisy zarówno pod względem ich zawartości informacyjnej, jak i realizacji. Prowadziliśmy w zespole autorów badania gorące dyskusje, w których spieraliśmy się o to, jakie kryteria są istotniejsze, a czasem nawet o to czy ważniejsza jest „forma czy treść”. Efektem tych dyskusji było opracowanie dwóch kwestionariuszy. Pierwszy pozwalał na przeprowadzenie badania ilościowego, a drugi - jakościowego. Badanie ilościowe miało pomóc w dokładnym zinventaryzowaniu pożądanego zawartości serwisów, a zatem jego konstrukcja wymagała możliwie jednoznacznych odpowiedzi na postawione pytania, czyli rozróżnienia dwóch stanów logicznych – obecności bądź braku jakiejś informacji. Sporym problemem było tu diagnozowanie poziomu kompletności informacji. Wprowadziliśmy do oceny także możliwość stwierdzenia faktu, że pewne informacje wprawdzie znajdują się w serwisie, ale nie stanowią kompletu informacji w danym obszarze. Jak się później okazało było to bardzo trafne rozwiązanie, bowiem powszechnym problemem wielu serwisów jest właśnie niekompletność prezentowanych w nich informacji (por. rozdz. 2).

W badaniu jakościowym zróżnicowanie możliwych odpowiedzi było większe. Tu każdemu wariantowi odpowiedzi przypisane zostały zróżnicowane wagi (wartości punktowe), ustalone metodą sędziów kompetentnych<sup>2</sup>, zapożyczoną z metodologii konstruowania testów psychologicznych.

---

<sup>2</sup> Ferguson George, Takane Yoshio, Analiza statystyczna w psychologii i pedagogice, przekład: Michał Zagrodzki, ISBN: 83-01-12335-4, s. 473-488, 504-515; Hornowska Elżbieta, Testy psychologiczne. Teoria i praktyka, ISBN: 83-7383-165-7, s. 158-204

W procedurze badania przyjęto także zasadę, że w ramach oceny jakościowej każdy serwis będzie oceniany aż przez siedem osób. Mając odpowiedzi kilku oceniających uśredniliśmy odpowiedź i to tę średnią użyliśmy do sumowania punktów.

W efekcie tych złożonych koncepcji badawczych powstał duży (kompleksowy) kwestionariusz, złożony z ośmiu obszarów badawczych, wszechstronnie opisujący te aspekty gminnych serwisów internetowych, które uznaliśmy za pożądane, będących jednocześnie cechami tego, uprzednio założonego, idealnego konstruktury czy niesformalizowanego do końca modelu. Przygotowany został także drugi kwestionariusz uproszczony, który zawierał wyłącznie pytania dotyczące oceny jakościowej.

Dla każdego z serwisów przeprowadzone zostały dwie oceny kompleksowe (pełne) oraz pięć dodatkowych ocen jakościowych. Taka metoda oceny powinna naszym zdaniem zapewnić z jednej strony kompleksowość, a z drugiej obiektywność oceny.

## **1.2. Cechy dobrego serwisu internetowego gminy**

O ile stosunkowo łatwym było opisanie kryteriów technicznych i ergonomicznych, jakie musi spełniać każdy dobry serwis internetowy, niezależnie od swego przeznaczenia, to dużo trudniejszym zadaniem okazała się budowa kryteriów dotyczących zawartości merytorycznej serwisu gminy.

Pierwszym krokiem zbliżającym nas do odpowiedzi na pytanie, jakie treści powinny znajdować się w dobrym serwisie internetowym gminy, było opisanie grupy docelowej, do której ten serwis jest kierowany. Krokiem kolejnym - uwzględnienie specyfiki Internetu, jako elektronicznego medium masowej komunikacji. Dopiero po opisaniu grup docelowych i ich potrzeb, byliśmy w stanie kontynuować analizę istotności oraz jakości form strukturyzacji informacji, zawartych w serwisach internetowych gmin. Konstruując metodę badania byliśmy świadomi, iż nie wolno także zapomnieć o jeszcze jednej, niezwykle ważnej funkcji tych serwisów – wspomagają one samorządność i wspierają procesy demokratyzacji, umożliwiając bezpośredni dialog pomiędzy lokalną władzą i obywatelami. Internet jest bowiem medium demokratycznym. Niebagatelnym efektem ubocznym posiadania dobrego serwisu internetowego przez gminy, w tak specyficznym regionie, jakim jest Dolny Śląsk, jest budowa lokalnego patriotyzmu i samoidentyfikacji obywateli, którzy mieszkają tu zazwyczaj nie dłużej niż 2-3 pokolenia. Niestety analiza tego interesującego aspektu pozostała na razie poza naszymi możliwościami badawczymi.

Przeznaczenie docelowe serwisu internetowego gminy stanowią trzy grupy adresatów, użytkowników – internautów, są to:

- 1) turyści (przyjezdni, goście),
- 2) stali mieszkańcy (społeczność lokalna),
- 3) inwestorzy (zazwyczaj zewnętrzne podmioty gospodarcze, które chcą ulokować na danym terenie jakieś przedsięwzięcie gospodarcze).

Interesy i zapotrzebowanie tych grup na informacje jest różne. W konsekwencji przyjęta perspektywa badawcza ujmuje następujące podstawowe aspekty serwisu internetowego gminy:

- 1) aspekt promocyjny,

- 2) aspekt użyteczny, ułatwiający lokalnej społeczności załatwianie spraw typu obywatel – władza,
- 3) aktualność publikowanych informacji (informacja nieaktualna jest dezinformacją),
- 4) ergonomię, nawigację, estetykę serwisu,
- 5) interaktywność serwisu,
- 6) aspekt techniczny (ocenę poprawności działania serwisu pod względem technicznym),
- 7) autorytatywność i wiarygodność serwisu.

Potrzeby informacyjne pierwszej grupy docelowej - turystów (osób przyjezdnych, gości) trafnie wskazuje brytyjski socjolog John Urry<sup>3</sup>, który wyróżnia dwa typy doświadczenia turystycznego. Jeden, właściwy elitom, to romantyczne kontemplowanie przyrody, cieszenie się ciszą i wyszukiwanie miejsc szczególnych, które nie ma charakteru masowego. Drugi przeciwstawny to turystyka masowa i skolektywizowana, której głównym celem i atrakcją jest życie towarzyskie i zabawa. Turystyka masowa to podróżowanie niejako do ludzi, innych turystów.

Z racji dominującego na Dolnym Śląsku górskiego terenu - model turystyki elitarniej w większości gmin bardziej odpowiada lokalnym realiom geograficznym. Oczywiście istnieją na Dolnym Śląsku miejsca intensywnie promowane, które stały się celem masowej turystyki kolektywnej, podobnej do tej obserwowanej na bałtyckich plażach, niemniej dla autorów konkretnych serwisów internetowych gmin ważne jest, aby rozróżniać właśnie w tych kategoriach, specyfikę potencjału turystycznego, jakim dysponują. Determinuje to bowiem rodzaj informacji, jakie powinny się znaleźć w serwisach www.

Obecna edycja naszego badania w stosunkowo niewielkim stopniu wkracza na poziom tak szczegółowych rozróżnień, niemniej badaliśmy obecność opracowań o historii, obecność informacji o lokalnych legendach, miejscach intrygujących i ciekawych, ważnych postaciach z historii regionu, czyli informacji, jakich potrzebują elitarni turyści indywidualni.

Ze strategicznego punktu widzenia, gminy, które stały się celem masowych peregrynacji powinny orientować treść zamieszczanych w serwisach informacji właśnie na życie towarzyskie, akcję, zabawę, a może w nieco mniejszym stopniu zaś na to, co niepowtarzalne i wyjątkowe. Dla masowego turysty istotne jest zazwyczaj ilu innych turystów przyjeżdża w to miejsce, jego popularność, zaś unikatowe walory mają często charakter drugorzędny, służą, co najwyżej, lepszej racjonalizacji dokonanego wyboru miejsca „na urlop”. Wywód powyższy ma na celu skłonienie władz gmin do przemyślenia priorytetów przyjętej przez siebie strategii rozwoju turystyki.

W tej edycji badania, konstruując pytania dotyczące tej właśnie grupy docelowej staraliśmy się celowo nie różnicować jej, a z powodu braku danych na temat przyjętych indywidualnych strategii rozwoju turystycznego poszczególnych gmin – traktowaliśmy je wszystkie tak, jakby ich strategia obejmowała zarówno turystykę masową, jak i indywidualną. Świadomi jesteśmy, że takie podejście jest znacznym uproszczeniem i w rzeczywistości można byłoby uznać je za niewłaściwe, bo

---

<sup>3</sup> John Urry, Spojrzenie turysty, tłumaczenie: Alina Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN 2007, ISBN: 978-83-01-15051-8

niespecyficzne. W tym przypadku było ono jednak koniecznością, wynikającą z rozległości zamierzonych badań.

Badanie obecności i jakości treści użytecznych dla **pierwszej grupy docelowej** - turyści (przyjezdni, goście) odwzorowane zostało głównie w następujących pytaniach:

- jaka jest pozycja serwisu wybrana przez wyszukiwarkę Google, po wskazaniu nazwy gminy,
- czy serwis posiada inne wersje językowe,
- czy terminologia użyta na stronie jest zrozumiała dla osoby niewykształconej,
- czy teksty są napisane poprawną polszczyzną,
- czy układ informacji na stronie jest czytelny (zwięzły i konkretny),
- czy wszystkie linki są aktualne,
- czy strona jest aktualna,
- czy na stronie widoczny jest herb (godło) gminy,
- czy strona zawiera mapę gminy,
- czy strona zawiera link do prognozy pogody dla regionu,
- czy na stronie głównej jest przewidziane miejsce na umieszczenie informacji o zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy,
- czy strona zawiera telefony alarmowe potrzebne w przypadku awarii infrastruktury np. pogotowie energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg itp.,
- czy strona zawiera numery telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, GOPR'u w górskich gminach,
- czy strona zawiera informacje o służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy,
- czy strona zawiera informacje o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony),
- czy strona zawiera informacje o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy,
- czy strona zawiera aktualne rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej (PKP, PKS, autobusowe linie prywatne),
- czy strona zawiera informacje o możliwościach spędzania wolnego czasu na terenie gminy np. repertuar kin, teatrów, kalendarz imprez artystycznych, spis muzeów, galerii etc.,
- czy strona zawiera informacje o infrastrukturze turystycznej i sportowej (schroniska, campingi, stadiony, wyciągi narciarskie, baseny, tory motokrosowe, kartingowe etc),
- czy strona zawiera informacje o trasach turystycznych (mapy, opisy),
- czy strona zawiera informacje o wypożyczalniach sprzętu sportowego i turystycznego (np. kajaków, nart, rowerów, quadów, motocykli) – dane adresowe, godziny otwarcia, zakres oferowanych usług,
- czy strona zawiera informacje na temat historii gminy lub regionu,
- czy strona zawiera informacje o atrakcjach turystycznych na terenie gminy (adresy, opisy, możliwości zwiedzania),

- czy strona zawiera informacje o zabytkach na terenie gminy (lista zabytków, ich opisy, możliwości zwiedzania),
- czy strona zawiera informacje o możliwościach zjedzenia posiłku na terenie gminy (spis restauracji, barów etc, ich adresy, godziny otwarcia, specyfika),
- czy strona zawiera informacje o hotelach i innych miejscach noclegowych, na terenie gminy (adresy, telefony, standard),
- czy strona zawiera informacje o lokalizacji całodobowych sklepów,
- czy strona zawiera informacje o adresie i telefonie kontaktowym całodobowej stacji naprawy samochodu na terenie gminy,
- czy strona zawiera informacje o całodobowych stacjach benzynowych na terenie gminy,
- czy strona zawiera linki do kamer internetowych zlokalizowanych na terenie gminy,
- czy strona zawiera informacje o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (kafejki internetowe, spoty wi-fi itp.) na terenie gminy,
- czy strona zawiera informacje o bibliotekach publicznych na terenie gminy (adresy, godziny otwarcia).

Większość tych informacji ma wybitnie użytkowy charakter i bez wątpienia znajduje się w obszarze zainteresowania wszelakich turystów czy gości.

Potrzeby informacyjne społeczności lokalnej, czyli **drugiej grupy docelowej** – stałych mieszkańców gminy (jej społeczności lokalnej) w zakresie użytkowania serwisów internetowych gmin koncentrują się na kwestiach kontaktu z lokalną władzą – urzędem oraz na obszarze tzw. aktualności i ekspozycji informacji, mających potencjał polityczny i lokalnie-patriotyczny. Komunikacja społeczna realizowana przez serwisy internetowe gmin ma absolutną przewagę nad innymi formami takiej komunikacji z zasadniczego powodu – możliwa jest natychmiastowa komunikacja wzajemna. Celom takim służą fora dyskusyjne, wszelkiego rodzaju „shoutboxy” i po prostu sprawnie działająca poczta elektroniczna.

Należy mieć świadomość, że część pytań dotyczących treści gminnych serwisów internetowych desygnowana dla grupy docelowej „turyści” pokrywa się z treściami dla „społeczności lokalnej” wchodząc w dział „aktualności” bądź „ekspozycji informacji mających potencjał polityczny i lokalnie-patriotyczny”.

Badanie obecności i jakości treści użytecznych zarówno dla pierwszej (turyści), jak i dla drugiej grupy docelowej - stali mieszkańcy, (społeczność lokalna) znalazło swoje odbicie na przykład w pytaniach:

- pozycja serwisu w wyszukiwarce Google po nazwie gminy,
- czy terminologia użyta na stronie jest zrozumiała dla osoby niewykształconej,
- czy teksty są napisane poprawną polszczyzną,
- czy układ informacji na stronie jest czytelny (zwięzły i konkretny),
- czy strona zawiera informacje o infrastrukturze turystycznej i sportowej (schroniska, campingi, stadiony, wyciągi narciarskie, baseny, tory motokrosowe, kartingowe etc),

- czy strona zawiera informacje o trasach turystycznych (mapy, opisy),
- czy strona zawiera informacje o wypożyczalniach sprzętu sportowego i turystycznego (np. kajaków, nart, rowerów, quadów, motocykli) – dane adresowe, godziny otwarcia, zakres oferowanych usług,
- czy strona zawiera informacje na temat historii gminy lub regionu,
- czy wszystkie linki są aktualne,
- czy strona jest aktualna,
- czy na stronie widoczny jest herb (godło) gminy,
- czy strona zawiera mapę gminy,
- czy strona zawiera link do prognozy pogody dla regionu,
- czy na stronie głównej jest przewidziane miejsce na umieszczenie informacji o zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy,
- czy strona zawiera telefony alarmowe potrzebne w przypadku awarii infrastruktury np. pogotowie energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg itp.,
- czy strona zawiera numery telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, GOPR'u w górskich gminach,
- czy strona zawiera informacje o służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy,
- czy strona zawiera informacje o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony),
- czy strona zawiera informacje o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy,
- czy strona zawiera aktualne rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej (PKP, PKS, autobusowe linie prywatne)?
- czy strona zawiera informacje o możliwościach spędzania wolnego czasu na terenie gminy np. repertuar kin, teatrów, kalendarz imprez artystycznych, spis muzeów, galerii etc.,
- czy strona zawiera informacje o bibliotekach publicznych na terenie gminy (adresy, godziny otwarcia),
- czy strona zawiera informacje o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (kafejki internetowe, spoty wi-fi itp.) na terenie gminy.

Natomiast ocena informacji, które dedykowane są nieomal wyłącznie mieszkańcom gmin, jest zawarta w następujących pytaniach:

- czy strona zawiera informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy,
- czy strona zawiera informacje o godzinach pracy urzędów gminnych,
- czy strona zawiera informacje o zakresie kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów,
- czy strona zawiera informacje o procedurach załatwiania typowych spraw w urzędzie gminy,
- czy na stronie są dostępne formularze (do pobrania w wersji elektronicznej) potrzebne do załatwienia konkretnych spraw,

- czy strona zawiera informacje o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju,
- czy strona zawiera informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy,
- czy strona zawiera informacje o ofertach sprzedaży nieruchomości przez gminę,
- czy strona zawiera informacje o uchwałach rady gminy,
- czy strona zawiera informacje o firmach zlokalizowanych na terenie gminy,
- czy strona zawiera ogłoszenia dla osób szukających pracy na terenie gminy,
- czy strona zawiera kompletną informację o szkołach działających na terenie gminy (rodzaj, adres, dane kontaktowe),
- czy strona zawiera kompletną informację o przedszkolach działających na terenie gminy (nazwa, adres, dane kontaktowe),
- czy serwis zawiera dokumenty lub formularze, które można wydrukować bądź zachować do pliku? Jeśli tak, to czy istnieją dodatkowe przyciski „drukuj” umieszczone na stronie,
- czy serwis pozwala na złożenie zamówienia na jakieżś informacje, np. biuletyn gminy, katalog, bilety na imprezy itp. (formularze internetowe),
- czy serwis pozwala na przesłanie informacji do zamieszczenia w nim dla przedsiębiorców, podmiotów prowadzących działalność w branży turystycznej, organizatorów imprez itp.,
- czy serwis wyposażony jest w forum, gdzie goście mogą wyrażać swobodnie swoje poglądy,
- czy strona umożliwia dokonywanie płatności on-line.

Jak widać obszar informacji dedykowanych dla społeczności lokalnej jest znacznie szerszy niż obszar tych informacji, które adresowane są szczególnie do osób przyjezdnych. Oczywiście nie są to w każdym przypadku ostre kryteria – z forum dyskusyjnego może przecież korzystać każdy użytkownik Internetu, co więcej, może też uzyskiwać odpowiedzi na pytania zadane tam przez członków społeczności lokalnej. Podnosi to wiarygodność uzyskanych odpowiedzi i umożliwia zadawanie szerszego zakresu pytań, również takich, na które odpowiedź nie leży w zakresie kompetencji urzędu.

Kwestią mocno dyskutowaną przez autorów badania była zasadność umieszczenia w badaniu jako kryterium oceny możliwości dokonywania płatności on-line, o którym niejako a priori wiedzieliśmy, że nie jest popularnym narzędziem dostępnym w serwisach. Uznaliśmy jednak, że skoro wprowadzenie takiego mechanizmu jest łatwe i możliwe do realizacji w aplikacjach e-biznesowych, to nie ma żadnych przeszkód, aby stało się normą w serwisach gmin. Idealnie byłoby, aby wszelkie świadczenia pieniężne na rzecz gminy mogły być dokonywane kartą płatniczą on-line, bez żadnych utrudnień. W tym wypadku niezwykle istotne jest bezpieczeństwo transakcji, czyli ich poufność. Na szczęście zadanie to obecnie jest dosyć łatwe w realizacji, bowiem dostępne są silne algorytmy szyfrujące. Prosimy pamiętać, że badanie to ma charakter postulatyczny.

Potrzeby informacyjne **trzeciej grupy docelowej** – inwestorów mają strategiczne znaczenie dla rozwoju gminy, dlatego powinny być szczególnie dobrze sformułowane i ustrukturyzowane. Należy pamiętać, że na decyzję o wyborze miejsca dla inwestycji ma znaczenie nie tylko bezpośrednia kalkulacja biznesowa – równie ważne jest także otoczenie biznesu. Dlatego możemy być pewni, że potencjalni inwestorzy bardzo uważnie przeanalizują cały internetowy serwis gminy. Zwróć uwagę

zarówno na dane o stopie bezrobocia w gminie, jak również na takie dane, jak poziom wykształcenia mieszkańców, strukturę społeczną, komunikację, jakość życia, poziom dochodów, dostęp do infrastruktury komunalnej. Przeczytają opinie społeczności lokalnej o jakości pracy urzędów i poszczególnych urzędników, zwrócą uwagę na walory przyrodnicze i krajobrazowe regionu, na jego historię i tradycje, zbadają również dane klimatyczne i meteorologiczne oraz chętnie obejrzą widoki z kamer internetowych.

Serwis internetowy powinien dostarczyć im wszystkich tych danych w możliwie najpełniejszy sposób. Postawa polegająca na odsyłaniu inwestorów do Biuletynu Informacji Publicznej najpewniej okaże się mało skuteczna w przyciąganiu niespekulacyjnego kapitału prywatnego do gmin. Generalnie, kluczem do pozyskiwania inwestycji jest dobra i konsekwentna komunikacja, zaś nawet najlepsza oferta inwestycyjna nie zostanie przyjęta, jeśli inwestor napotka bariery komunikacyjne lub biernych urzędników.

Dolny Śląsk ma wszelkie atuty makroekonomiczne, aby stać się inwestycyjnym eldorado – to, że istnieją tu tak olbrzymie dysproporcje pośród gmin często powodowane jest niekompetencją w układaniu priorytetów informacyjnych przez samorząd, widoczną już na poziomie serwisów internetowych gmin, stanowiących dla internautów, silne narzędzie budowania pierwszego wrażenia o danej gminie. Dla tej grupy użytkowników ważna jest cała zawartość i jakość realizacyjna serwisu i im jest on lepszy, tym łatwiej o inwestycje. Serwis zbudowany wyłącznie na jakimś szablonie nie jest tak naprawdę dobrym serwisem, ponieważ nie eksponuje on wyjątkowości poszczególnych gmin. Dlatego w pewnej perspektywie taki serwis źle realizuje funkcję promocyjną, ponieważ szablon skonstruowany jest zawsze na danych typowych dla szerszej klasy konkurentów. Jest to wystarczająca przesłanka do podjęcia wysiłku budowy oryginalnego i niepowtarzalnego własnego serwisu internetowego.

Najważniejszą konsekwencją wdrażania idei społeczeństwa informatycznego jest rozszerzenie funkcji samorządów lokalnych o dostarczanie, w znacznie większym niż kiedykolwiek wcześniej miało to miejsce zakresie, kompetentnej i aktualnej informacji dotyczącej wszystkich aspektów funkcjonowania gminy, rozumianej jako wspólnota mieszkańców, a także jej „zewnątrza” (otoczenia) będącego w nieustannym i bezpośrednim kontakcie ze wszystkimi zainteresowanymi takim kontaktem użytkownikami Internetu.

Kryteria techniczne i ergonomiczne to ważna grupa istotnych aspektów realizacji serwisów, zgrupowano je w drugiej części badań. Te aspekty badania dotyczą dokładnie mierzalnych kryteriów. Podstawową sprawą jest tu szybkość ładowania się strony internetowej. Jest ona zależna od pojemności łącza, które obsługuje dany serwis internetowy oraz od sprawności w ściąganiu informacji za pomocą przeglądarek internetowych i pojemności lokalnego łącza dostępu do Internetu. Zależy oczywiście też – w mniejszym stopniu – od natężenia aktualnego ruchu w Sieci. Obecnie najszybszą przeglądarką jest Opera, a o miano najpopularniejszej walczy Mozilla Fire Fox'a z Internet Explorer MS. Zmuszeni byliśmy zatem do przebadania szybkości ładowania się do domowych komputerów, internetowych serwisów gmin, za pomocą wszystkich tych przeglądarek. Bazowaliśmy na szerokopasmowym i chyba najpopularniejszym obecnie dostępie do Internetu o szybkości nominalnej 512 Mb po łączu typu adsl. Parametry ładowania strony były mierzone za pomocą narzędzia

„numion.com”. Każdorazowo badanie na wszystkich tych przeglądarkach musiało być powtórzone dwukrotnie, jako pierwsze ładowanie, które musi zawsze trwać dłużej i kolejne – szybsze. Oto parametry, które przyjęliśmy jako odniesienie w ocenie:

- pierwsze ładowanie (poniżej 10 s, od 20 -10 s, powyżej 20 s,
- kolejne ładowanie (poniżej 2 s, 2-3 s ,powyżej 3 s),
- stabilność serwera i łącza (czyli ocenę czy w drugiej i trzeciej próbie otwarcia serwisu, w różnych godzinach wyniki nie będą odbiegać znacząco od siebie (+-20%) albo w jednej z kolejnych prób otwarcia serwisu w różnych godzinach będzie się on wolno otwierał lub też w jednej z kolejnych prób jego otwarcia w różnych godzinach, serwis nie będzie się otwierał),
- poprawne otwieranie w przeglądarce Fire Fox/Mozzila,
- poprawne otwieranie w przeglądarce Opera,
- czy serwis zabezpiecza poufność (czy komunikowane dane mogą być szyfrowane).

Najważniejszym kryterium ergonomicznym jest łatwość nawigacji, na która składa się kilka podstawowych czynników. Poniżej pytania odnoszące się do tego niezwykle istotnego aspektu funkcjonowania serwisu internetowego. Istotność tego obszaru badania znajduje swoje odzwierciedlenie w możliwości zdobycia za nie znacznej ilości punktów. Pytaliśmy zatem:

- czy strona jest przyjazna i nawigacja po niej intuicyjna i efektywna,
- czy jest mapa serwisu,
- czy serwis wyposażony jest w stałe elementy służące nawigacji obecne na wszystkich podstronach (pytanie nie dotyczy przycisków „przeźń w przód – przeźń w tył”),
- czy serwis jest wyposażony w wyszukiwarkę,
- czy informacja zorganizowana jest w sposób logiczny.

Pewne kontrowersje podczas ustalania kryteriów oceny wzbudzała kwestia, jaki rodzaj czcionki jest optymalny dla prezentacji tekstu w serwisie internetowym. Sprawą tą zajęli się psychologowie badający szybkość czytania i stopień zrozumienia tekstu. Ich rozstrzygnięcie nie pozostawia żadnych wątpliwości – musi to być prosta czcionka bez żadnych ozdobników zwanych „szeryfami”! Stąd też w formularzu oceny pojawiło się pytanie:

- czy użyta czcionka zawiera „szeryfy” (szeryfy to graficzne ozdobniki czcionki, czcionka z szeryfami to np. Times New Roman lub Garamond, a bez szeryfów to Arial lub Verdana).

Kolejną dosyć kontrowersyjną jest ta cecha serwisu, którą moglibyśmy określić mianem multimedialności. Obserwacja rozwoju Internetu od samego początku (gdy był on jeszcze zamkniętą siecią akademicką) do jego obecnej postaci pozwala zauważyć, wyraźny trend tego medium, zmierzający od komunikacji stricte tekstowej, poprzez ikonostas graficzny i zdjęciowy, zmierzający właśnie w kierunku pełnej multimedialności. Niezwykły sukces takich serwisów jak You Tube polega na dostrzeżeniu i wykorzystaniu tego trendu. Dlatego też uznaliśmy, że serwisy które aspektu tego nie uwzględniają są mniej nowoczesne. Włączyliśmy zatem do oceny pytanie:

- czy serwis wyposażony jest w dodatkowe aplikacje pozwalające na odtwarzanie muzyki lub filmów video?

Wśród kryteriów jakościowych istotne miejsce zajęła estetyka. Estetyka jest aksjologią szczegółową, która odpowiada na pytanie, co jest ładne czy nawet piękne. Możliwe są dwa podejścia teoretyczne wobec tego zagadnienia – zgodność ze wzorcem „urody” lub ekspresja intuicji „piękna” wobec jakiegoś zjawiska przez jego „konsumentów”. Ponieważ nie istnieje żaden obiektywny wzorzec „urody” gminnego serwisu internetowego postawiliśmy na uniwersalność intuicji naszej grupy badawczej. Reprezentują oni najbardziej dynamiczną i zorientowaną na masową komunikację grupę społeczną, wobec czego możemy ich traktować, z marketingowego punktu widzenia, jako rzetelną *test group*. Tym samym to kryterium stało się proste - wystarczyło policzyć średnią z odpowiedzi na proste pytanie: oceń czy podoba ci się szata graficzna tego serwisu.

Serwis internetowy jest dosyć specyficznym produktem. W niektórych przypadkach zasługuje na miano dzieła sztuki, w innych – rzemiosła, a w jeszcze innych - chałtury. Podobnie, jak inne produkty także serwis internetowy może być „markowy” lub „no name” i nie jest przypadkiem, że produkty niskiej jakości rzadko bywają podpisane. Rynek wytwórców stron internetowych jest bardzo konkurencyjny, a faktyczną barierę wejścia na ten rynek stanowi posiadanie atrakcyjnego „portfolio”. Tylko ono bowiem uwiarygodnia twórcę i ułatwia potencjalnym klientom dokonanie racjonalnego wyboru, zgodnego ze swoimi preferencjami. Dobrze zaprojektowany i wykonany serwis www pełni dodatkowo funkcję reklamową wobec swoich autorów i buduje ich reputację, zaś słaby serwis tę reputację niszczy. Dlatego brak informacji o tym, kto dany serwis wykonał zaciemnia obraz rynku, umożliwiając przetrwanie na nim firmom mało kompetentnym i niefachowym, a w konsekwencji działa na niekorzyść klientów. Fakt ten został uwzględniony w naszym badaniu, aczkolwiek jego waga została ustalona na bardzo niskim poziomie 4 punktów. Oto pytania odnoszące się do kwestii autorytatywności:

- czy są podane informacje o autorze lub grupie tworzącej daną stronę www?
- czy do serwisu dołączone są źródła referencyjne na temat autorów serwisu?

Jak się okazało podczas badań, niewielu autorów serwisów uznaje swoje opracowania za na tyle dobre, że uważa za stosowne, aby autoryzować je swym nazwiskiem.

## 2. Ogólna ocena serwisów internetowych gmin dolnośląskich

W niniejszym rozdziale przedstawiono łączną ocenę wszystkich serwisów województwa dolnośląskiego. W oddzielnych tabelach zebrane zostały wyniki uzyskane w kolejnych pytaniach poszczególnych obszarów badania, przeprowadzonego dla całej zbiorowości (liczba odpowiedzi oraz procent odpowiedzi). Odpowiedzi (w ramach każdego pytania), dla których uzyskane zostały wartości maksymalne, zostały wytłuszczone. A zatem odpowiedzią dominującą w ramach pytania jest ocena, dla której liczba serwisów gmin uzyskujących tę ocenę jest najwyższa.

Dla każdego obszaru badania oddzielnie przyjęto, iż ocena serwisu w tym obszarze jest:

- **Bardzo dobra**, jeśli przekracza  $\frac{3}{4}$  maksymalnej liczby punktów, będących sumą punktów możliwych do uzyskania dla danego obszaru.
- **Dobra**, jeśli jest większa od  $\frac{1}{2}$  i mniejsza lub równa  $\frac{3}{4}$  sumy punktów obszaru.
- **Mierna**, jeśli jest większa od  $\frac{1}{4}$  i mniejsza lub równa  $\frac{1}{2}$  sumy punktów obszaru.
- **Niesatysfakcjonująca**, jeśli jest mniejsza lub równa  $\frac{1}{4}$  sumy punktów obszaru.

Strukturę zbiorczych ocen serwisów w ramach poszczególnych obszarów przedstawiają kolejne wykresy (rys. 1-8).

### Część I. Zawartość funkcjonalno-merytoryczna serwisu

#### 1. Aspekty funkcjonalne serwisu

Wyniki oceny serwisów w zakresie ich funkcjonalności przedstawiono w tab. 1.

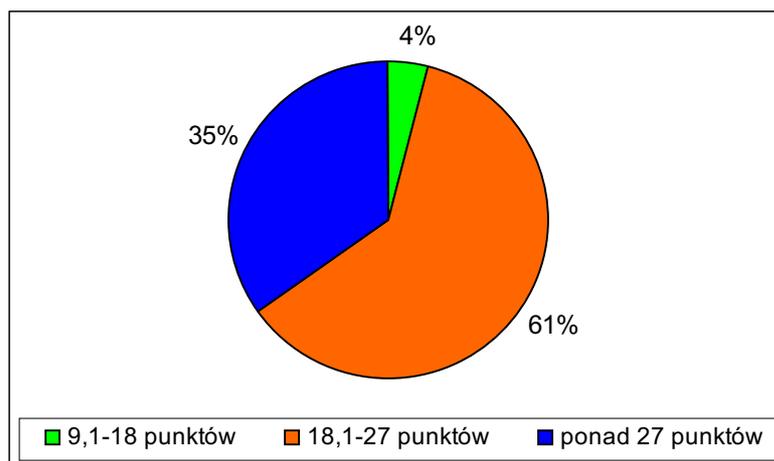
Tab.1 Wyniki oceny w zakresie funkcjonalności serwisu, maksymalnie 36 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi	Procent odpowiedzi
<b>1.1. Pozycjonowanie serwisu, wyszukiwanie przez roboty Google po nazwie gminy:</b>		
Pozycja 1, 2 lub 3	<b>166</b>	<b>98,22%</b>
Pozycja na pierwszej stronie	3	1,78%
Brak obecności na pierwszej stronie	0	0%
<b>1.2. Czy serwis posiada inne wersje językowe?</b>		
Tak, oprócz polskiej są jeszcze dwie wersje, w tym jedna związana z zagranicznym sąsiadem gminy	30	17,75%
Tak, polską i angielską bądź niemiecką	33	19,53%
Nie, jest tylko po polsku	<b>106</b>	<b>62,78%</b>
<b>1.3. Czy terminologia użyta na stronie jest zrozumiała dla osoby niewykształconej?</b>		
Tak	<b>154</b>	<b>91,12%</b>
Nie całkiem, są wyrazy dla mnie niezrozumiałe	15	8,88%
Nie	0	0%

<b>1.4. Czy teksty są napisane poprawną polszczyzną?</b>		
Tak, nie znalazłem żadnego błędu	<b>138</b>	<b>81,66%</b>
Znalazłem błąd ortograficzny lub 3 oczywiste błędy interpunkcyjne	31	18,34%
Te teksty są napisane zdecydowanie niepoprawnie	0	0%
<b>1.5. Czy układ informacji na stronie jest czytelny (zwięzły i konkretny)?</b>		
Tak, bardzo czytelny	57	33,73%
Powiedzmy w 50%	<b>112</b>	<b>66,27%</b>
Strona jest okropnie przegadana	0	0%
<b>1.6. Czy serwis ma treść oryginalną czy jest może jedynie bramką do innych stron, czy BIP'u.</b>		
To oryginalny serwis wzbogacony przekierowaniami (linkami)	<b>134</b>	<b>79,29%</b>
To tylko tekst bez żadnych linków zewnętrznych	33	19,53%
To tylko zbiór linków bez własnej treści	2	1,18%
<b>1.7. Czy wszystkie linki są aktualne?</b>		
Wszystkie linki działają	<b>102</b>	<b>60,36%</b>
Zdarzają się linki nie działające	67	39,64%
Tu prawie wszystko nie działa albo brak jest linków	0	0%
<b>1.8. Oceń czy podoba ci się szata graficzna tego serwisu?</b>		
Tak	23	13,61%
Taka sobie	<b>145</b>	<b>85,80%</b>
Nie podoba mi się	1	0,59%
<b>1.9. Czy grafika oraz inne media mają istotne znaczenie dla treści strony czy są jedynie ozdobnikiem, czy dają się wyłączyć?</b>		
Grafika i inne dodatki są istotne i dobrze wzbogacają stronę, dają się wyłączyć	7	4,14%
Grafika i inne dodatki są istotne i dobrze wzbogacają stronę, lecz nie można ich wyłączyć	<b>160</b>	<b>94,67%</b>
To jedynie ozdobniki bez znaczenia	2	1,18%
<b>1.10. Czy strona jest aktualna?</b>		
Jest aktualna, wpisy informacyjne są datowane, a informacje w pełni aktualne	66	39,05%
W miarę aktualna, nie ma informacji nieaktualnych, ale nie widać informacji bieżących	<b>103</b>	<b>60,95%</b>
Nie aktualna	0	0%
<b>1.11. Jak często strona jest aktualizowana?</b>		
Ostatnia aktualizacja jest z bieżącego tygodnia	64	37,87%
Ostatnia aktualizacja jest z poprzedniego miesiąca	<b>104</b>	<b>61,54%</b>
Ostatnia aktualizacja jest z ubiegłego roku lub nie ma możliwości weryfikacji	1	0,59%

W obszarze aspektów funkcjonalnych możliwe było uzyskanie 36 punktów. Ocena większości serwisów w tym obszarze jest wyraźnie satysfakcjonująca – dobra (18,1-27 pkt.) – aż 61% serwisów lub bardzo dobra (ponad 27 pkt.) - 35% serwisów. Jedynie 4% serwisów oceniona została jako mierna (9-18 pkt.). Żaden z serwisów nie uzyskał oceny niesatysfakcjonującej.

Rys 1. Odsetek serwisów gmin, które uzyskały w pytaniach dotyczących obszaru funkcjonalnego ocenę mierną (od 9-18 punktów), dobrą (od 18,1-27 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 27 punktów).



Średnia ocena serwisów w tym obszarze wynosi 25,73 pkt. Najwyższą ocenę 33,8 pkt. otrzymał serwis gminy Stronie Śląskie, a najniższą 10,6 pkt. serwis gminy Pęcław. Wszystkie serwisy są łatwe do odnalezienia w Internecie, o czym świadczy fakt, iż ponad 98% z nich poszukiwana poprzez Google lokalizowana jest na jednej z pierwszych trzech pozycji. Najczęściej są starannie przygotowane od strony logicznej i terminologicznej, i jak się wydaje zawierają w miarę aktualne informacje.

Do głównych pozytywów serwisów w tym obszarze należy zaliczyć to, że:

- Stanowią one oryginalne serwisy o autorskiej zawartości, uzupełnione wielu linkami (w tym wejściem do BIP-u) – dotyczy to ponad 79% serwisów.
- Terminologia stosowana na stronie jest powszechnie rozumiana – ponad 91% serwisów.
- Napisane są poprawną polszczyzną, bez wyraźnych błędów – ponad 81% serwisów.
- Mają bardzo czytelny (ponad 33%) lub w miarę czytelny (ponad 66%) układ informacji na stronach serwisu.
- Wszystkie umieszczone w serwisie linki działają – ponad 60% serwisów.
- Ostatnia aktualizacja serwisu jest z bieżącego tygodnia – ponad 37% serwisów lub z poprzedniego miesiąca – prawie 62% serwisów.

Wśród zastrzeżeń zgłaszanych do serwisów najważniejszymi są:

- Brak wersji obcojęzycznych, aż 63% serwisów jest wyłącznie po polsku.

- Zastrzeżenia do oprawy graficznej strony, wynikające z faktu, iż nie można wyłączyć elementów graficznych podczas korzystania z serwisu – blisko 95% serwisów.
- Mało atrakcyjna szata graficzna – prawie 86% serwisów.
- Serwisy są w miarę aktualne, ale brak w nich informacji bieżących – 60% serwisów.

## 2. Zawartość merytoryczna - informacje proste

Wyniki oceny serwisów w zakresie zawartości informacyjnej dotyczące informacji prostych przedstawiono w tab. 2.

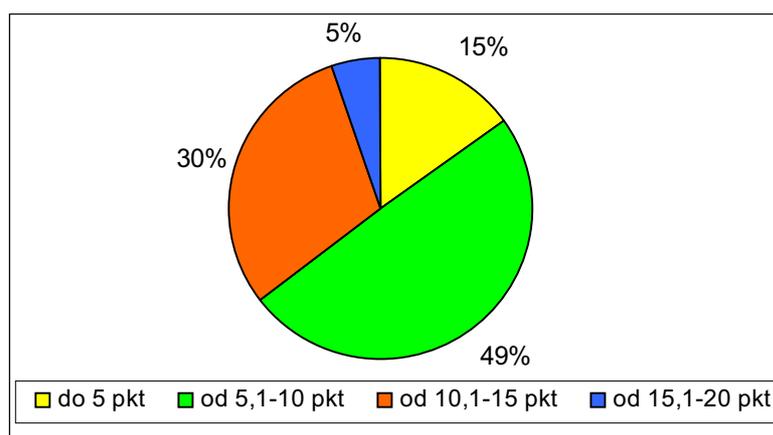
Tab.2 Wyniki oceny w zakresie zawartości merytorycznej – informacje proste, maksymalnie 20 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi	Procent odpowiedzi
<b>2.1. Czy na stronie widoczny jest herb (godło) gminy?</b>		
Tak	<b>160</b>	<b>94,67%</b>
Nie	9	5,33%
<b>2.2. Czy strona zawiera mapę gminy?</b>		
Tak	<b>132</b>	<b>78,11%</b>
Nie	37	21,89%
<b>2.3. Czy strona zawiera link do prognozy pogody dla regionu?</b>		
Tak	54	31,95%
Nie	<b>115</b>	<b>68,05%</b>
<b>2.4. Czy strona zawiera link do BIP'u?</b>		
Tak, link jest aktualny i przekierowuje do strony gminy w BIPie	<b>139</b>	<b>82,25%</b>
Tak, ale link nie działa	20	11,83%
Nie	10	5,92%
<b>2.5. Czy na stronie głównej jest przewidziane miejsce na umieszczenie informacji o zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy?.</b>		
Tak	<b>92</b>	<b>54,44%</b>
Nie	77	45,56%
<b>2.6. Czy strona zawiera telefony alarmowe potrzebne w przypadku awarii infrastruktury np. pogotowie energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg itp.?</b>		
Tak	37	21,89%
Niektóre z tych telefonów	65	38,46%
Nie	<b>67</b>	<b>39,64%</b>
<b>2.7. Czy strona zawiera numery telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, GOPR'u w górskich gminach?</b>		
Tak	47	27,81%
Niektóre z tych telefonów	<b>63</b>	<b>37,28%</b>
Nie	59	34,91%

<b>2.8. Czy strona zawiera informacje o służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy?</b>		
Tak	58	34,32%
Niektóre z tych telefonów	<b>60</b>	<b>35,50%</b>
Nie	51	30,18%
<b>2.9. Czy strona zawiera informacje o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony)?</b>		
Tak	23	13,61%
Niektóre z tych telefonów	55	32,54%
Nie	<b>91</b>	<b>53,85%</b>
<b>2.10. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy?</b>		
Tak	6	3,55%
Nie	<b>163</b>	<b>96,45%</b>

W ramach obszaru zawartość merytoryczna serwisów – informacje proste, możliwe było uzyskanie 20 pkt. Średnia ocena wyniosła 9,2 pkt., co wskazuje iż w tym obszarze dominuje ocena mierna serwisów. Tylko 5% serwisów gmin uzyskała w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 15 punktów), a 30% ocenę dobrą (od 10,1 do 15 pkt.). Większość serwisów, bo ponad 49% uzyskała ocenę mierną (od 5,1 do 10 pkt.), a 15% niesatysfakcjonującą (do 5 pkt.).

Rys 2. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 2 (zawartość merytoryczna informacje proste) ocenę niesatysfakcjonującą (do 5 punktów), mierną (do 10 punktów), dobrą (do 15 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 15 punktów).



Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Syców – 18 pkt., a najniższą 2 pkt. serwisy gmin Domaniów, Pęcław, Radków i Wińsko.

Spośród 10 kategorii ocenianych, prostych informacji tylko cztery są umieszczone w większości serwisów, należą do nich:

- Godło gminy – posiada je 95% serwisów.
- Mapa gminy – posiada ją 78% serwisów.
- Link do BIP-u – posiada go 82% serwisów.
- Miejsce na informacje o zagrożeniach lub alarmach – przewidziano w 54% serwisów.

Wśród braków stwierdzonych w serwisach, w obszarze prostych informacji, najczęstsze to:

- Brak prognozy pogody dla regionu – w 68% serwisów.
- Brak informacji o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony) – w 54% serwisów.
- Brak informacji o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy – w 96% serwisów.

Informacje o różnego rodzaju telefonach alarmowych dotyczących infrastruktury gminy (energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg), jak i służby zdrowia są niestety w znacznej liczbie serwisów niekompletne (odpowiednio 38% i 37% serwisów).

### 3. Zawartość merytoryczna - informacje złożone

Wyniki oceny serwisów w zakresie zawartości informacyjnej dotyczące informacji złożonych przedstawiono w tab. 3.

Tab.3 Wyniki oceny w zakresie zawartości merytorycznej – informacje złożone, maksymalnie 40 pkt.

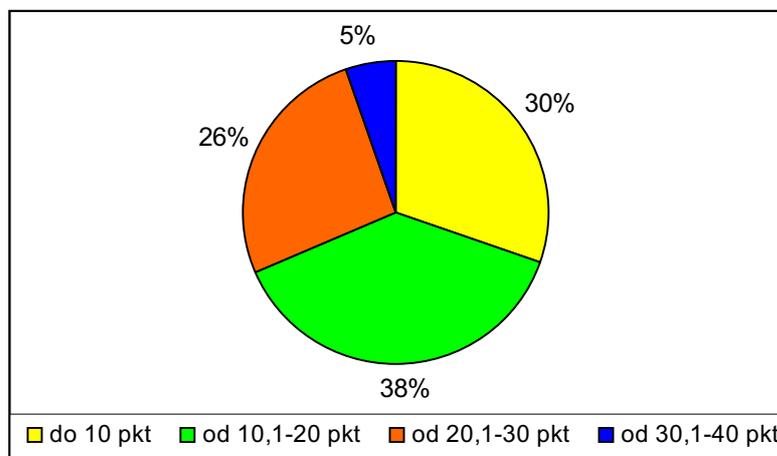
Pytanie	Liczba odpowiedzi	Procent odpowiedzi
<b>3.1. Czy strona zawiera aktualne rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej (PKP, PKS, autobusowe linie prywatne)?</b>		
Tak	55	32,54%
Są takie informacje, ale niekompletne	26	15,38%
Nie	<b>88</b>	<b>52,07%</b>
<b>3.2. Czy strona zawiera informacje o możliwościach spędzania wolnego czasu na terenie gminy np. repertuar kin, teatrów, kalendarz imprez artystycznych, spis muzeów, galerii etc.?</b>		
Tak	28	16,57%
Są takie informacje, ale ograniczone	<b>104</b>	<b>61,54%</b>
Nie	37	21,89%
<b>3.3. Czy strona zawiera informacje o infrastrukturze turystycznej i sportowej (schroniska, campingi, stadiony, wyciągi narciarskie, baseny, tory motokrosowe, kartingowe etc)?</b>		
Tak	35	20,71%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	<b>95</b>	<b>56,21%</b>
Nie	39	23,08%
<b>3.4. Czy strona zawiera informacje o trasach turystycznych (mapy, opisy)?</b>		

Tak	42	24,85%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	<b>76</b>	<b>44,97%</b>
Nie	51	30,18%
<b>3.5. Czy strona zawiera informacje o wypożyczalniach sprzętu sportowego i turystycznego (np. kajaków, nart, rowerów, quadów, motocykli) – dane adresowe, godziny otwarcia, zakres oferowanych usług?</b>		
Tak	4	2,37%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	44	26,04%
Nie	<b>121</b>	<b>71,6%</b>
<b>3.6. Czy strona zawiera informacje na temat historii gminy lub regionu?</b>		
Tak	<b>122</b>	<b>72,19%</b>
Częściowo, np. historia zaczyna się po 1945 roku	30	17,75%
Nie	17	10,06%
<b>3.7. Czy strona zawiera informacje o atrakcjach turystycznych na terenie gminy (adresy, opisy, możliwości zwiedzania)?</b>		
Tak	44	26,04%
Częściowo/pobieżne	<b>103</b>	<b>60,95%</b>
Nie	22	13,02%
<b>3.8. Czy strona zawiera informacje o zabytkach na terenie gminy (lista zabytków, ich opisy, możliwości zwiedzania)?</b>		
Tak	45	26,63%
Tylko część tych informacji	<b>101</b>	<b>59,76%</b>
Nie	23	13,61%
<b>3.9. Czy strona zawiera informacje o możliwościach zjedzenia posiłku na terenie gminy (spis restauracji, barów etc, ich adresy, godziny otwarcia, specyfika)?</b>		
Tak	21	12,43%
Tylko część tych informacji	<b>76</b>	<b>44,97%</b>
Nie	72	42,60%
<b>3.10. Czy strona zawiera informacje o hotelach i innych miejscach noclegowych, na terenie gminy (adresy, telefony, standard)?</b>		
Tak	39	23,08%
Tylko część tych informacji	<b>72</b>	<b>42,60%</b>
Nie	58	34,32%
<b>3.11. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji całonocnych sklepów?</b>		
Tak	5	2,96%
Nie	<b>164</b>	<b>97,04%</b>
<b>3.12. Czy strona zawiera informacje o adresie i telefonie kontaktowym całonocnej stacji naprawy samochodu na terenie gminy?</b>		
Tak	18	10,65%
Nie	<b>151</b>	<b>89,35%</b>

<b>3.13. Czy strona zawiera informacje o całodobowych stacjach benzynowych na terenie gminy?</b>		
Tak	27	15,98%
Nie	<b>142</b>	<b>84,02%</b>
<b>3.14. Czy strona zawiera linki do kamer internetowych zlokalizowanych na terenie gminy?</b>		
Tak	3	1,78%
Tak, ale nie działają te kamery	9	5,33%
Nie	<b>157</b>	<b>92,90%</b>

W ramach obszaru 3 zawartość merytoryczna informacje złożone, możliwe było uzyskanie 40 punktów. Średnia ocena w ramach tego obszaru wyniosła 15,63pkt., co wskazuje na średnią ocenę mierną serwisów w tym obszarze. Tylko 5% serwisów gmin uzyskała w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 30 punktów), a 26% ocenę dobrą (od 20,1 do 30 pkt.). Znaczna część serwisów, bo 38% uzyskała ocenę mierną (od 10,1 do 20 pkt.), a aż 30% niesatysfakcjonującą (do 10 pkt.). Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Lubin - 35 pkt. Najniższą ocenę 0 pkt. uzyskały serwisy gmin Bardo, Dziadowa Kłoda i Jemielno.

Rys 3. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 3 (zawartość merytoryczna informacje złożone) ocenę niesatysfakcjonującą (do 10 punktów), mierną (do 20 punktów), dobrą (do 30 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 30 punktów).



Spośród 14 kategorii informacji złożonych, które były przedmiotem badania w tym obszarze, tylko jedna jest umieszczona w większości serwisów – są to informacje dotyczące historii gminy i regionu, można je znaleźć w 72,19% serwisów.

W większości serwisów pojawiają się różne informacje przeznaczone głównie dla osób odwiedzających gminę. Informacje te związane są z usługami o charakterze turystycznym, ale jak wykazało badanie, zazwyczaj w konkretnym serwisie udostępniane są jedynie informacje wycinkowe (niekompletne), dotyczy to takich kategorii, jak:

- Rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej – niekompletne informacje w ok. 15% serwisów.
- Możliwości spędzania wolnego czasu – ograniczone informacje w blisko 62% serwisów.

- Infrastruktura turystyczna - ograniczone informacje w ponad 56% serwisów.
- Trasy i atrakcje turystyczne – niekompletne informacje w ok. 45% serwisów.
- Zabytki – niekompletne informacje w ok. 60% serwisów.
- Obiekty gastronomiczne i hotelowe – niekompletne informacje w ok. 45% serwisów.

Zastrzeżenie związane z niekompletnością informacji dotyczy aż 8 spośród 14 kategorii informacji badanych w tym obszarze. W serwisach także w bardzo niewielkim zakresie umieszczane są informacje związane z bieżącym życiem gminy, jak: całodobowe sklepy (brak informacji w 97% serwisów), stacje benzynowe (brak informacji w 84% serwisów), czy punkty naprawy aut (brak informacji w 89% serwisów). Takie informacje można znaleźć zaledwie w kilkunastu proc. serwisów.

Tylko w 12 serwisach przewidziano możliwość bieżącego oglądania wybranych obiektów za pośrednictwem kamer internetowych, ale podczas badania aż 9 z nich nie było dostępnych. Uogólniając można powiedzieć, że informacja wizualna dotycząca walorów gmin udostępniana jest w serwisach wyłącznie w postaci statycznych zdjęć.

#### 4. Informacje o pracy administracji gminy

Wyniki oceny serwisów w zakresie informacji o pracy administracji gminy przedstawiono w tab. 4. To niezwykle ważny zakres informacji dla wszystkich odwiedzających serwis.

Tab.4 Wyniki oceny w zakresie informacji o pracy administracji gminy, maksymalnie 40 pkt.

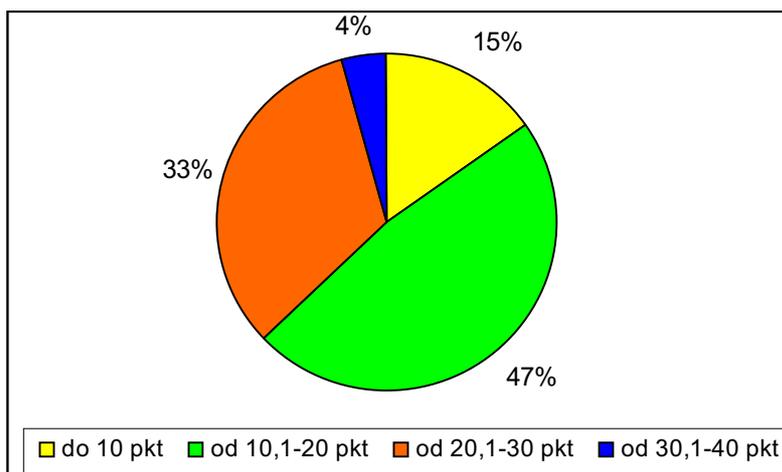
Pytanie	Liczba odpowiedzi	Procent odpowiedzi
<b>4.1. Czy strona zawiera informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy?</b>		
Tak	<b>119</b>	<b>70,41%</b>
Tylko wybrane osoby	42	24,85%
Nie	8	4,73%
<b>4.2. Czy strona zawiera informacje o godzinach pracy urzędów gminnych?</b>		
Tak	<b>72</b>	<b>42,60%</b>
Tylko wybrane urzędy/stanowiska	70	41,42%
Nie	27	15,98%
<b>4.3. Czy strona zawiera informacje o zakresie kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów?</b>		
Tak	34	20,12%
Są opisane niektóre stanowiska (np. podatki)	<b>82</b>	<b>48,52%</b>
Nie	53	31,36%
<b>4.4. Czy strona zawiera informacje o procedurach załatwiania typowych spraw w urzędzie gminy?</b>		
Tak	20	11,83%
Tylko wybrane sprawy	<b>79</b>	<b>46,75%</b>
Nie	70	41,42%

<b>4.5. Czy na stronie są dostępne formularze (do pobrania w wersji elektronicznej) potrzebne do załatwienia konkretnych spraw</b>		
Tak	36	21,30%
Tylko wybrane sprawy	59	34,91%
Nie	<b>74</b>	<b>43,79%</b>
<b>4.6. Czy strona zawiera informacje o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju?</b>		
Tak	<b>140</b>	<b>82,84%</b>
Nie	29	17,16%
<b>4.7. Czy strona zawiera informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy?</b>		
Tak	<b>131</b>	<b>77,51%</b>
Nie	38	22,49%
<b>4.8. Czy strona zawiera informacje o ofertach sprzedaży nieruchomości przez gminę?</b>		
Tak	46	27,22%
Są jakieś pojedyncze oferty, trudno ocenić ich aktualność	<b>82</b>	<b>48,52%</b>
Nie	41	24,26%
<b>4.9. Czy strona zawiera informacje o uchwałach rady gminy?</b>		
Tak	53	31,36%
Są zamieszczone wyłącznie wybrane uchwały	<b>82</b>	<b>48,52%</b>
Nie	34	20,12%
<b>4.10. Czy strona zawiera informacje o firmach zlokalizowanych na terenie gminy?</b>		
Tak	36	21,30%
Prezentowane są jakieś firmy, ale trudno ustalić wszystkie firmy działające w gminie	<b>87</b>	<b>51,48%</b>
Nie	46	27,22%
<b>4.11. Czy strona zawiera ogłoszenia dla osób szukających pracy na terenie gminy?</b>		
Tak	23	13,61%
Są tylko pojedyncze oferty, trudno ustalić ich aktualność	64	37,87%
Nie	<b>82</b>	<b>48,52%</b>
<b>4.12. Czy strona zawiera kompletną informację o szkołach działających na terenie gminy (rodzaj, adres, dane kontaktowe)?</b>		
Tak, jest kompletna lista szkół z pełnym zestawem informacji ogólnych i kontaktowych	65	38,46%
Częściowo, wymieniona jest tylko 1-2 szkoły lub jest tylko lista szkół bez innych informacji	<b>77</b>	<b>45,56%</b>
Nie	27	15,98%
<b>4.13. Czy strona zawiera kompletną informację o przedszkolach działających na terenie gminy (nazwa, adres, dane kontaktowe)?</b>		
Tak, jest kompletna lista przedszkoli z pełnym zestawem informacji ogólnych i kontaktowych	40	23,67%

Częściowo, wymienione jest tylko 1-2 przedszkola lub jest tylko ich lista bez innych informacji	<b>67</b>	<b>39,64%</b>
Nie	62	36,69%
<b>4.14. Czy strona zawiera informacje o bibliotekach publicznych na terenie gminy (adresy, godziny otwarcia)?</b>		
Tak	37	21,89%
Częściowo	<b>82</b>	<b>48,52%</b>
Nie	50	29,59%
<b>4.15. Czy strona zawiera informacje o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (kafejki internetowe, spoty wi-fi itp.) na terenie gminy?.</b>		
Tak	4	2,37%
Jest jakaś informacja, lecz nie wydaje się kompletna	32	18,93%
Nie	<b>133</b>	<b>78,70%</b>

W ramach obszaru – 4 informacje o pracy administracji gminy, możliwe było uzyskanie 40 punktów. Średnia ocena w ramach tego obszaru wyniosła 17,93, co wskazuje na średnią ocenę mierną serwisów w tym obszarze. Tylko 4% serwisów gmin uzyskała w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 30 punktów), a 33% ocenę dobrą (od 20,1 do 30 pkt.). Znaczna część serwisów, bo aż 47% uzyskała ocenę mierną (od 10,1 do 20 pkt.), a 15% niesatysfakcjonującą (do 10 pkt.). Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Środa Śląska - 34 pkt. Najniższą ocenę 0 pkt. uzyskał serwis gminy Marciszów.

Rys 4. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 4 (informacje o pracy administracji gminy) ocenę niesatysfakcjonującą (do 10 punktów), mierną (do 20 punktów), dobrą (do 30 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 30 punktów).



Spośród 15 kategorii informacji będących przedmiotem oceny w tym obszarze tylko trzy są umieszczane w większości serwisów, należą do nich:

- informacje o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju – prezentowane są w 82,84% serwisów;

- informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy – dostępne są w 77,51% serwisów;
- informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy – posiada je 70,41% serwisów.

W tym obszarze wyraźnie zwrócono uwagę na wycinkowość podawanych w serwisach informacji (określone informacje umieszczone są w serwisie, lecz są wyraźnie niekompletne), dotyczy to aż jedenastu kategorii informacji, a w szczególności niekompletność informacji dotyczy:

- godzin pracy urzędów gminnych – ponad 41% serwisów;
- uchwał rady gminy – prawie 49% serwisów;
- prezentacji kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów w urzędzie – blisko 49% serwisów;
- opisów procedur załatwiania typowych spraw w urzędzie – prawie 47% serwisów;
- udostępniania elektronicznych szablonów (wzorów) formularzy urzędowych – prawie 35% serwisów;
- prezentacji szkół działających na terenie gminy – blisko 46% serwisów;
- prezentacji przedszkoli działających na terenie gminy – blisko 40% serwisów;
- prezentacji bibliotek publicznych działających na terenie gminy – blisko 49% serwisów;
- udostępniania ofert sprzedaży nieruchomości przez gminę – blisko 49% serwisów;
- firm działających na terenie gminy – prawie 52% serwisów;
- ogłoszeń dla osób szukających pracy na terenie gminy – blisko 38% serwisów.

W wymienionych powyżej obszarach znaczna jest także liczba serwisów, w których całkowicie brak wskazanych informacji (od 16 do 49% serwisów).

Znamienne jest, że w serwisach internetowych nie znalazły się nawet informacje o możliwościach korzystania na terenie gminy z dostępu do Internetu – brak takiej informacji aż w blisko 79% serwisów.

## **Część II Realizacja techniczna serwisu**

### **5. Funkcjonowanie techniczne serwisu**

Wyniki oceny serwisów w zakresie funkcjonowania technicznego serwisu przedstawiono w tab. 5.

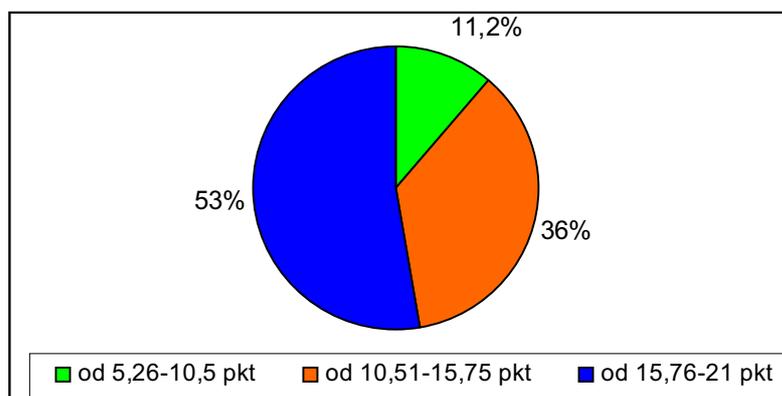
Tab. 5 Czas pierwszego ładowania (otwarcia strony) dla serwisu na standardowym łączu stałym 512 Mb (ADSL TP SA) komputera wywołującego za pomocą przeglądarki Opera, maksymalnie 21 pkt.

<b>Pytanie</b>	<b>Liczba odpowiedzi</b>	<b>Procent odpowiedzi</b>
<b>5.1. Pierwsze ładowanie:</b>		
Poniżej 10 s	<b>120</b>	<b>71,01%</b>
Od 20 -10 s	34	20,12%

Powyżej 20 s	15	8,88%
<b>5.2. Kolejne ładowanie:</b>		
Poniżej 2 s	<b>78</b>	<b>46,15%</b>
Od 2-3 s	49	28,99%
Powyżej 3 s	42	24,85%
<b>5.3. Stabilność serwera i łącza:</b>		
W drugiej i trzeciej próbie otwarcia strony w różnych godzinach wyniki nie odbiegają znacząco od siebie (+-20%)	<b>157</b>	<b>92,90%</b>
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona się wolno otwiera	12	7,10%
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona się nie otwiera	0	0%
<b>5.4. Poprawne otwieranie w przeglądarce Internet Explorer:</b>		
Tak	<b>169</b>	<b>100%</b>
Nie	0	0%
<b>5.5. Poprawne otwieranie w przeglądarce Fire Fox/Mozilla:</b>		
Tak	<b>162</b>	<b>95,0%</b>
Nie	7	4,14%
<b>5.6. Poprawne otwieranie w przeglądarce Opera:</b>		
Tak	<b>166</b>	<b>98,22%</b>
Nie	3	1,78%
<b>5.7. Czy serwis zabezpiecza poufność? Czy komunikowane dane mogą być szyfrowane?</b>		
Tak	37	21,89%
Nie	<b>132</b>	<b>78,11%</b>

W tym obszarze oceny nie było serwisów, które otrzymałyby ocenę niesatysfakcjonującą. Ocenę mierną otrzymało jedynie 11% serwisów, a ocenę dobrą 36% serwisów. Ocenę bardzo dobrą uzyskało aż 53% serwisów, z czego aż 13 serwisów uzyskało maksymalną możliwą ocenę, czyli 21 punktów. Najniższą ocenę – 8 pkt. uzyskało pięć serwisów. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wyniosła 14,84 pkt, co oznacza ocenę dobrą.

Rys 5. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 5 (funkcjonowanie techniczne serwisu) ocenę mierną (do 10,5 punktów), dobrą (od 10,51 do 15,75 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 15,76 punktów).



Bardzo wysokie oceny dotyczą zarówno szybkości ładowania serwisu, jak i stabilności serwerów i łącz udostępniających serwisy. Ogół serwisów poprawnie działa na wszystkich najpopularniejszych przeglądarkach (95-100% poprawnych otwarć). Jedyne zastrzeżenie w tym obszarze oceny budzi brak w serwisach mechanizmów zabezpieczania poufności przesyłanych danych. Aż 78% serwisów nie posiada takich mechanizmów.

## 6. Autorytatywność strony.

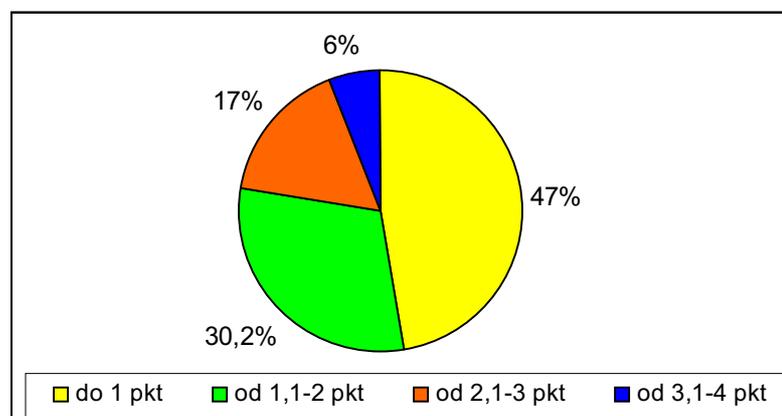
Wyniki oceny serwisów w zakresie autorytatywności strony przedstawiono w tab. 6.

Tab. 6 Wyniki oceny serwisów w zakresie autorytatywności strony, maksymalnie 4 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi	Procent odpowiedzi
<b>6.1. Czy są podane informacje o autorze lub grupie tworzącej daną stronę www?</b>		
Podane są te informacje i jest przekierowanie na autora strony z możliwością kontaktu	67	39,64%
Jest informacja, ale brak możliwości kontaktu z autorem	65	38,46%
Nie ma takiej informacji	37	21,89%
<b>6.2. Czy do serwisu dołączone są inne źródła referencyjne na temat autorów serwisu?</b>		
Tak	49	28,99%
Nie	120	71,01%

Tylko 6% serwisów uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą, a 17% ocenę dobrą. Dominującymi ocenami są w tym przypadku ocena niesatysfakcjonująca – 47% serwisów i mierna – ponad 30% serwisów. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wynosi 1,53 pkt., co odpowiada ocenie miernej.

Rys 6. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 6 (autorytatywność serwisu) ocenę niesatysfakcjonującą (do 1 pkt.) ocenę mierną (od 1,1 do 2 punktów), dobrą (od 2,1 do 3 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 3 punkty).



Niecałe 40% serwisów jest autoryzowana i umożliwia kontakt z autorem serwisu, jednocześnie tylko 29% serwisów pozwala poznać referencje autorów, którzy go tworzyli.

## 7. Nawigacja na stronach serwisu.

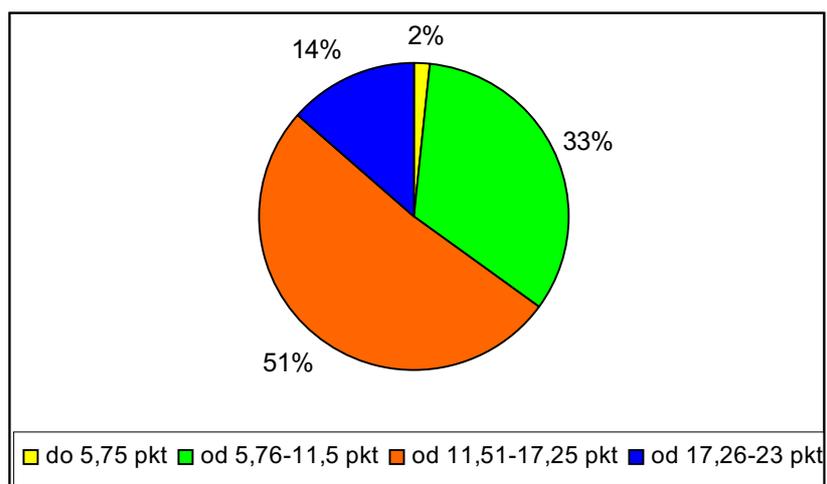
Wyniki oceny serwisów w zakresie nawigacji na stronach serwisu przedstawiono w tab. 7.

Tab. 7 Wyniki oceny serwisów w zakresie nawigacji na stronach serwisu, maksymalnie 23 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi	Procent odpowiedzi
<b>7.1. Czy strona jest przyjazna i nawigacja po niej intuicyjna i efektywna?</b>		
Tak w 100%	139	82,25%
W 50%	30	17,75%
Nie	0	0%
<b>7.2. Czy jest mapa serwisu?</b>		
Tak	101	59,76%
Nie	68	40,24%
<b>7.3. Czy serwis wyposażony jest w stałe elementy służące nawigacji obecne na wszystkich podstronach (pytanie nie dotyczy przycisków „przewiń w przód – przewiń w tył”)?”</b>		
Tak	128	75,74%
Nie	41	24,26%
<b>7.4. Czy serwis jest wyposażony w wyszukiwarkę?</b>		
Tak	111	65,68%
Nie	58	34,32%
<b>7.5. Pytanie usunięte</b>		
<b>7.6. Czy informacja zorganizowana jest w sposób logiczny?</b>		
Tak	169	100%
Nie	0	0%
<b>7.7. Pytanie usunięte</b>		
<b>7.8. Czy serwis wyposażony jest w dodatkowe aplikacje pozwalające na odtwarzanie muzyki lub filmów video?</b>		
Tak, to w pełni multimedialny przekaz	8	4,73%
Serwis stara się być nowoczesny	79	46,75%
To nieruchoma wizytówka	82	48,52%
<b>7.9. Czy użyta czcionka zawiera „szeryfy”? (Szeryfy to graficzne ozdoby czcionki. Czcionka z szeryfami to np. Times New Roman lub Garamond a bez szeryfów to Arial lub Verdana)</b>		
Nie	118	69,82%
Częściowo, niektóre partie tekstu zawierają czcionkę z szeryfami	39	23,08%
Tak	12	7,10%

W ramach tego obszaru możliwe było uzyskanie 23 pkt. Większość serwisów została oceniona jako bardzo dobra (14%) lub dobra (51%). Serwisy ocenione jako mierne stanowią 33%, a jako niesatysfakcjonujące tylko 2%. Najwyższą ocenę 23 pkt. uzyskał serwis gminy Strzegom, a najniższą 3,8 pkt. gminy Gaworzyce. Średnia ocena w tym obszarze wyniosła 13,02 pkt., co odpowiada ocenie dobrej.

Rys 7. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 7 (nawigacja na stronach serwisu) ocenę niesatysfakcjonującą (do 5,75 pkt.) ocenę mierną (od 5,76 do 11,5 punktów), dobrą (od 11,51 do 17,25 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 17,26 punkty).



Do głównych pozytywów serwisów należy zaliczyć:

- Logiczne zorganizowanie informacji posiada 100% serwisów.
- Dobrą, intuicyjną i efektywną nawigację posiada ponad 82% serwisów.
- Wbudowane elementy usprawnienia nawigacji posiada blisko 76% serwisów.
- Serwisy budowane są głównie na tekstach pisanych czcionkami prostymi – prawie 70% serwisów.
- Mapę serwisu posiada blisko 60% serwisów.

Główne zastrzeżenie odnosi się do stosunkowo skromnego wykorzystania w serwisach technik multimedialnych, jako w pełni multimedialne oceniono tylko 8 serwisów (4,73%). A wyraźnie statycznymi jest blisko 49% serwisów.

## 8. Interaktywność serwisu

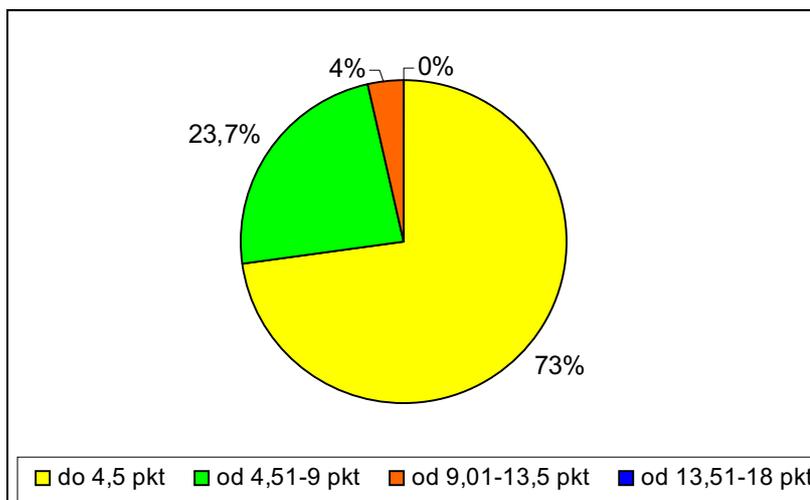
Wyniki oceny serwisów w zakresie interaktywności serwisu przedstawiono w tab. 8.

Tab. 8 Wyniki oceny serwisów w zakresie nawigacji na stronach serwisu, maksymalnie 18 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi	Procent odpowiedzi
<b>8.1. Czy serwis zawiera FAQ?</b>		
Tak	38	22,49%
Nie	<b>131</b>	<b>77,51%</b>
<b>8.2. Czy serwis zawiera dokumenty lub formularze, które można wydrukować bądź zachować do pliku? Jeśli tak, to czy istnieją dodatkowe przyciski „drukuj” umieszczone na stronie?</b>		
Tak	49	28,99%
Tak, ale brak przycisku „drukuj”.	<b>76</b>	<b>44,97%</b>
Nie	44	26,04%
<b>8.3. Czy serwis pozwala na złożenie zamówienia na jakies informacje, np. biuletyn gminy, katalog, bilety na imprezy itp. (formularze internetowe)</b>		
Tak	47	27,81%
Nie	<b>122</b>	<b>72,19%</b>
<b>8.4. Czy serwis pozwala na przesłanie informacji do zamieszczenia w nim dla przedsiębiorców, podmiotów prowadzących działalność w branży turystycznej, organizatorów imprez itp.</b>		
Tak	71	42,01%
Nie	<b>98</b>	<b>57,99%</b>
<b>8.5. Czy serwis wyposażony jest w forum, gdzie goście mogą wyrażać swobodnie swoje poglądy?</b>		
Tak, forum funkcjonuje i jest moderowane przez użytkowników, nie ma na nim wulgaryzmów, ani innych naruszeń netykiety	2	1,0%
Tak, forum funkcjonuje, lecz jest moderowane/cenzurowane	24	14,2%
Forum jest zdominowane przez idiotyczne i wulgarne wpisy	<b>74</b>	<b>43,79%</b>
Jest forum, ale nieaktywne i wszystkie wpisy są od administratora, lub nie ma forum	71	42,01%
<b>8.6. Czy strona umożliwia dokonywanie płatności on-line?</b>		
Tak, można płacić kartami kredytowymi lub dokonać przelewu	1	0,59%
Tak, ale możliwy jest tylko przelew na konto	7	4,14%
Nie ma takiej możliwości	<b>101</b>	<b>95,27%</b>

W ramach tego obszaru możliwe było uzyskanie 18 punktów. Maksymalna uzyskana ocena w tym obszarze wynosi 12 pkt., uzyskał ją serwis gminy Ciepłowody. Średnia ocena wynosi 3,34 pkt., co kwalifikuje ją jako niesatysfakcjonującą. Wśród badanych serwisów ocenę niesatysfakcjonującą w tym obszarze uzyskało aż 73% serwisów. Ocenę mierną uzyskało 24% serwisów, a ocenę dobrą tylko 4% serwisów. Żaden z serwisów nie uzyskał oceny bardzo dobrej. Obszar interaktywności uzyskał oceny najgorsze spośród wszystkich badanych obszarów.

Rys 8. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 8 (interaktywność serwisu) ocenę niesatysfakcjonującą (do 4,5 pkt.) ocenę mierną (od 4,51 do 9 punktów), dobrą (od 9,01 do 13,50 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 13,5 punktu).



Do największych niedostatków serwisów w tym zakresie zaliczają się:

- Brak w serwisie funkcji FAQ (najczęściej zadawane pytania) – takie funkcji nie ma prawie 78% serwisów.
- Trudności w wydrukowaniu wybranych fragmentów serwisu – wskazano dla blisko 45% serwisów.
- Brak możliwości elektronicznego złożenia zamówienia na oferowane informacje – ponad 72% serwisów nie posiada takich możliwości.
- Brak możliwości umieszczenia w serwisie informacji pochodzących od różnych podmiotów działających na terenie gminy ( 72 % serwisów) – gmina nie umożliwia elektronicznej komunikacji podmiotom działającym na jej terenie.
- Forum dyskusyjne jest nieaktywne (42% serwisów) lub źle prowadzone (44% serwisów).
- Brak możliwości regulowania płatności w trybie on-line – to niedogodność występująca w ponad 95% serwisów.

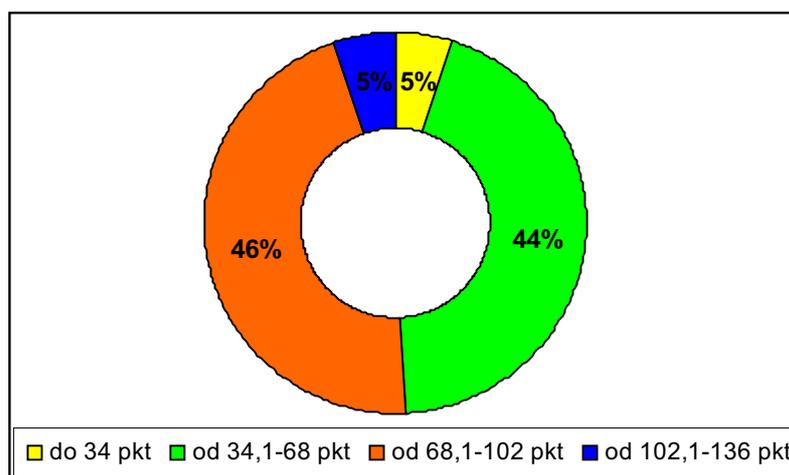
### 3. Struktura ocen serwisów

#### 3.1. Ogólna struktura uzyskanych ocen

Dwie podstawowe części badania, tj. ocena zawartości funkcjonalno-merytorycznej i realizacji technicznej serwisów przyniosły różne wyniki. Zdecydowanie lepsze były one w części pierwszej, czyli tej, związanej z zakresem umieszczanych w serwisach informacji. Może świadczyć to o tym, iż autorzy serwisów większą wagę przykładają do tego, co jest umieszczane na stronach, niż do sposobu, w jaki to się stanie. Brak porządnej autoryzacji serwisów wydaje się potwierdzać to przypuszczenie. Realizatorzy serwisów jak widać niezbyt chętnie podpisują się pod swymi pracami. Także w umieszczanych w serwisach tekstach czy zdjęciach rzadko można znaleźć informacje o ich autorach.

Łączna ocena w ramach Części I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna serwisu wykazała niewielką przewagę serwisów dobrych (46%) i bardzo dobrych (5%) nad miernymi (44%) i niesatysfakcjonującymi (5%) – rys. 9. W tej części możliwe było uzyskanie 136 pkt., a średnia ocena serwisu wyniosła 68,52 pkt. Jest to zaledwie 0,5 pkt więcej, niż połowa punktów możliwych do uzyskania w tej części (68 pkt.). Ocenę najwyższą uzyskał w Części I serwis gminy Miasto Wrocław otrzymując 110,28 pkt., a ocenę najniższą serwis gminy Jemielno - 24,16 pkt.

Rys 9. Odsetek gmin, które w Części I – **Zawartość funkcjonalno-merytoryczna serwisów** uzyskały ocenę niesatysfakcjonującą (do 34 punktów), mierną (do 68 punktów), dobrą (do 102 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 102 punktów).



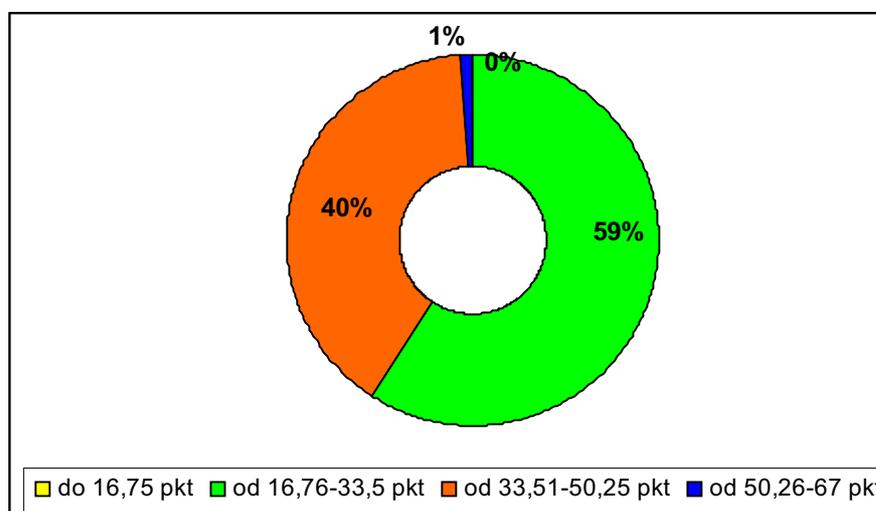
Listę gmin, których serwisy uzyskały ocenę bardzo dobrą w zakresie zawartości funkcjonalno-merytorycznej zawiera tab. 9. Jest to zaledwie dziewięć serwisów gmin, które najwyraźniej umieją już docenić medium internetowe jako użyteczne w swych działaniach.

Tab. 9. Gminy, których serwisy otrzymały ocenę bardzo dobrą w ramach Części I – **Zawartość funkcjonalno-merytoryczna**

Lp.	Gmina	Liczba punktów
1.	Wrocław	110,28
2.	Legnica	108,25
3.	Środa Śląska	107,50
4.	Lubin	106,28
5.	Świeradów Zdrój	105,56
6.	Trzebnica	105,29
7.	Oborniki Śląskie	104,83
8.	Szklarska Poręba	103,84
9.	Kudowa Zdrój	102,66

Łączna ocena w ramach Części II – **Realizacja techniczna serwisu** wykazała, iż większość serwisów uzyskała ocenę mierną (59% serwisów) lub dobrą (40% serwisów). Tylko 1% serwisów (dwa serwisy) uzyskały ocenę bardzo dobrą. Kolejny serwis uzyskał ocenę minimalnie niższą (od pułapu oceny bardzo dobrej jest ona niższa o 0,25 pkt.). Strukturę ocen w Części II badań prezentuje rys 10. Wyraźnie widać, że w tej części badania serwisy wypadły znacznie gorzej, niż w poprzedniej.

Rys 10. Odsetek gmin, które uzyskały w Części II – **Realizacja techniczna serwisu**, ocenę niesatysfakcjonującą (do 16,75 punktów), mierną (do 33,5 punktów), dobrą (do 50,25 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 50,25 punktów).



Uzyskane najwyższe oceny w Części II – Realizacja techniczna serwisu, przedstawiono w tabeli 10. Tak niewielka liczba serwisów ocenionych jako bardzo dobre sugeruje, że realizacja większości aplikacji odbywa się przy użyciu prostych rozwiązań technologicznych i małej świadomości ich właścicieli lub wykonawców co do możliwości, jakie są współcześnie oferowane w tym zakresie.

Tab. 10. Gminy, których serwisy otrzymały ocenę bardzo dobrą w ramach Części II – Realizacja techniczna serwisu

Lp.	Gmina	Liczba punktów
1.	Strzegom	52,00
2.	Wrocław	50,42
3.	Legnica	50,00

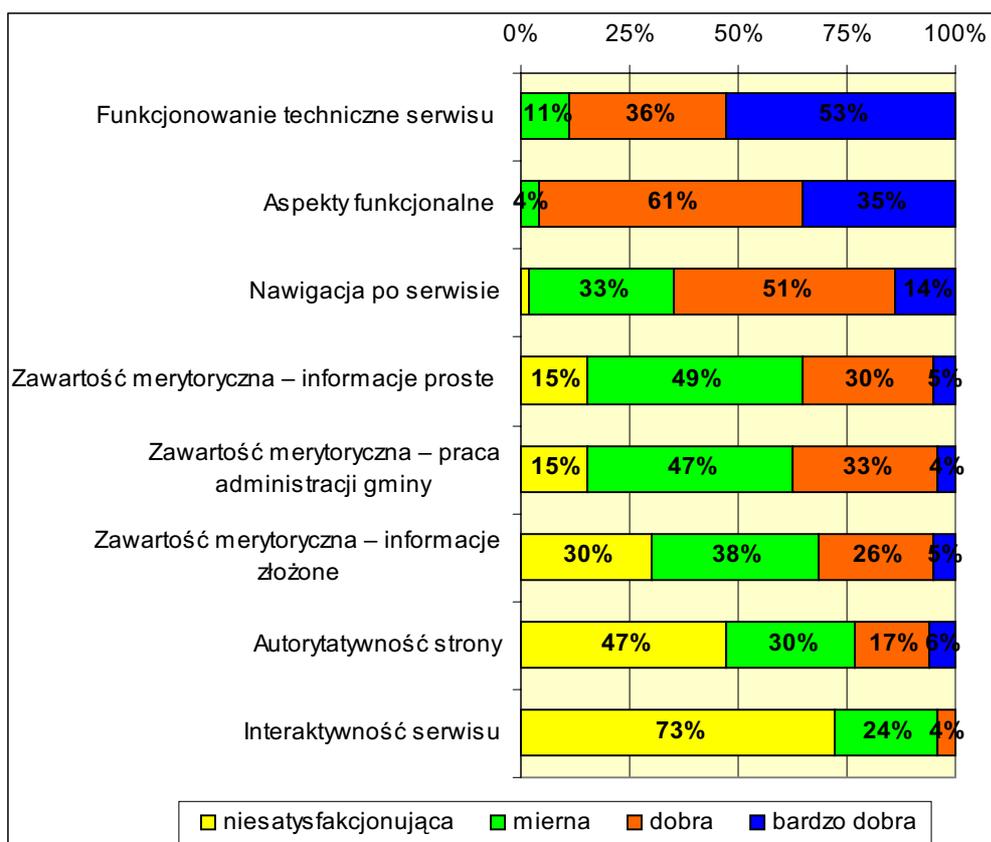
W podsumowaniu badania zebrano wszystkie oceny uzyskane w ramach poszczególnych obszarów (tabela 11). Pełna średnia ocena wszystkich serwisów dolnośląskich wypadła nieco poniżej oceny dobrej. Średnio serwis uzyskał 101 pkt. na 203 punkty możliwe do uzyskania, co oznacza, iż odpowiedzialni za serwisy (właściciele, autorzy, wykonawcy) mają przed sobą jeszcze wiele pracy związanej z ich doskonaleniem.

Tab. 11 Zbiorcze oceny poszczególnych obszarów badania

Obszar oceny	Max możliwa	Max uzyskana	Min uzyskana	Średnia uzyskana
<b><u>Część I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna</u></b>	<b><u>136</u></b>	<b><u>108,25</u></b>	<b><u>24,16</u></b>	<b><u>68,54</u></b>
1. Aspekty funkcjonalne	36	33,8	10,6	25,73
2. Zawartość merytoryczna – informacje proste	20	18,0	2,0	9,5
3. Zawartość merytoryczna – informacje złożone	40	35,0	0,0	15,63
4. Zawartość merytoryczna – praca administracji gminy	40	34,0	0,0	17,93
<b><u>Część II Realizacja techniczna serwisu</u></b>	<b><u>67</u></b>	<b><u>52</u></b>	<b><u>17</u></b>	<b><u>32,73</u></b>
5. Funkcjonowanie techniczne serwisu	21	21	8,0	14,84
6. Autorytatywność strony	4	4	0,0	1,53
7. Nawigacja po serwisie	23	23	3,8	13,02
8. Interaktywność serwisu	19	12	0,0	3,34
<b>Razem</b>	<b>203</b>	<b>160,70</b>	<b>44,66</b>	<b>101,25</b>

Zbiorcze oceny poszczególnych obszarów badania serwisów gmin dolnośląskich przedstawiono na rys.11.

Rys 11. Zestawienie ocen w ramach wyróżnionych obszarów



Biorąc pod uwagę wszystkie obszary oceny można stwierdzić, iż w ramach trzech z nich oceny większości serwisów są w miarę satysfakcjonujące (dobre i bardzo dobre), należą do nich obszary:

- Funkcjonowanie techniczne serwisu.
- Aspekty funkcjonalne.
- Nawigacja po serwisie.

W kolejnych trzech obszarach oceny są dobre lub mierne, należą do nich wszystkie obszary zawartości merytorycznej, a mianowicie:

- Informacje proste.
- Praca administracji gminy.
- Informacje złożone.

Najgorzej wypadła ocena dwu obszarów realizacyjnych, gdzie wyraźnie dominują oceny niasatysfakcjonujące i mierne, a mianowicie:

- Autorytatywność strony.
- Interaktywność serwisu.

Jak z tego wynika praca nad serwisami winna się koncentrować głównie na umieszczaniu w nich szerokiego zakresu różnorodnych, bieżąco aktualizowanych informacji oraz na wprowadzaniu do nich nowoczesnych rozwiązań technologicznych.

### 3.2. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach o różnych dochodach

Według danych Regionalnej Izby Obrachunkowej, dochody gmin dolnośląskich są bardzo zróżnicowane. Różna jest także liczba mieszkańców poszczególnych gmin. Na koniec 2006 r. dochody gmin przeliczone na jednego mieszkańca wahały się w przedziale od 1471 zł (wartość najniższa) do 7413 zł (wartość najwyższa)<sup>4</sup>. Zarazem zdecydowana większość gmin (120 gmin) osiągnęła dochody poniżej średniej, która za rok ubiegły wyniosła 2214 zł. Strukturę gmin w zależności od dochodów przedstawia tab. 12. Najliczniejszą grupę (grupa C) stanowią gminy o niskich dochodach, do 1999 zł. Takich gmin jest 81. Średnie dochody w przedziale 2000-2799 zł osiągnęła grupa 67 gmin (grupa B). Najwyższe dochody, powyżej 2800 zł osiągnęła grupa 21 gmin (grupa A).

Tab. 12. Struktura gmin w zależności od dochodów w województwie dolnośląskim w 2006 r.

Grupa	Dochody na 1 mieszkańca	Średnie dochody w grupie	Liczba gmin
<b>A</b>	powyżej 2 800 zł	3 709 zł	21
<b>B</b>	od 2 000 - do 2 799 zł	2 239 zł	67
<b>C</b>	do 1 999 zł	1 807 zł	81

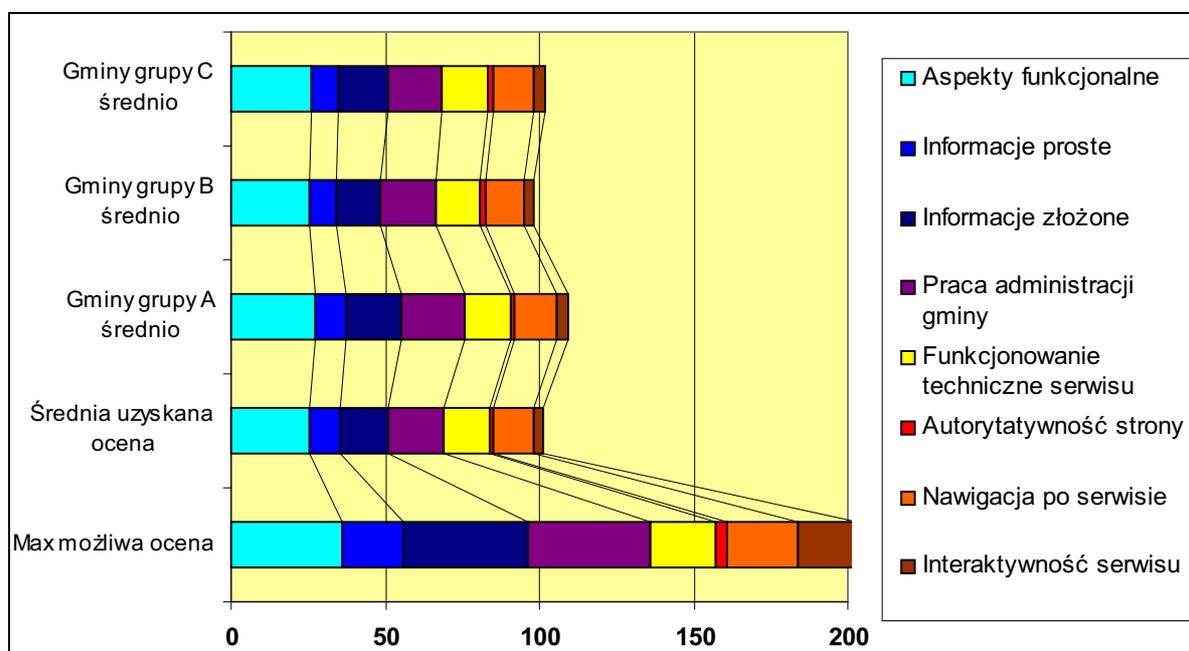
Tab. 13 Porównanie ocen średnich w grupach gmin, ustalonych wg dochodu gminy na jednego mieszkańca w 2006 r.

Obszar oceny	Max możliwa ocena	Średnia uzyskana ocena	Gminy grupy A średnio	Gminy grupy B średnio	Gminy grupy C średnio
<b><u>Część I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna</u></b>	<b><u>136</u></b>	<b><u>68,54</u></b>	<b><u>76,02</u></b>	<b><u>66,41</u></b>	<b><u>68,33</u></b>
9. Aspekty funkcjonalne	36	25,73	27,36	25,24	25,78
10. Zawartość merytoryczna – informacje proste	20	9,5	9,88	8,88	9,29
11. Zawartość merytoryczna – informacje złożone	40	15,63	18,12	14,50	15,93
12. Zawartość merytoryczna – praca administracji gminy	40	17,93	20,67	17,79	17,33
<b><u>Część II Realizacja techniczna serwisu</u></b>	<b><u>67</u></b>	<b><u>32,73</u></b>	<b><u>33,37</u></b>	<b><u>31,55</u></b>	<b><u>33,53</u></b>
13. Funkcjonowanie techniczne serwisu	21	14,84	14,43	14,60	15,15
14. Autorytatywność strony	4	1,53	1,38	1,58	1,52
15. Nawigacja po serwisie	23	13,02	13,51	12,49	13,34
16. Interaktywność serwisu	19	3,34	4,05	2,88	3,53
<b>Razem</b>	<b>203</b>	<b>101,25</b>	<b>109,40</b>	<b>97,96</b>	<b>101,86</b>

<sup>4</sup> Dane udostępnione przez Dolnośląską Regionalną Izbę Obrachunkową.

Podział na grupy A, B i C wykorzystano do porównania ocen witryn internetowych gmin, należących do poszczególnych grup. Zestawienie wyników prezentuje tab. 13 oraz rys.12. Pozwala ono zauważyć ciekawą prawidłowość polegającą na tym, iż średnie oceny serwisów w poszczególnych grupach nie odbiegają istotnie od siebie. A zarazem, że wprawdzie ogólne oceny w grupie A są najwyższe, ale na drugim miejscu znalazły się oceny serwisów grupy C. Tę prawidłowość widać w ocenach aż pięciu spośród ośmiu obszarów oceny szczegółowej, a także w ocenach zbiorczych Części I i II oraz w ocenie ogólnej. Tylko w dwu obszarach – dotyczących pracy administracji gminy oraz autorytatywności strony, oceny serwisów gmin grupy B są wyższe niż oceny grupy C. Łącznie serwisy gmin z grupy C znalazły się na drugim miejscu po serwisach gmin z grupy A, ale zdecydowanie przed serwisami gmin z grupy B.

Rys. 12 Struktura ocen serwisów w grupach gmin o różnych dochodach



Opisana powyżej prawidłowość podważa obiegowy pogląd, że jakość serwisu internetowego zależy głównie od zamożności jego właściciela. Ważniejszymi czynnikami są bez wątpienia potrzeba promowania gminy i świadomość, że Internet jest współcześnie najlepszym medium zaspokojenia tej potrzeby.

Zróżnicowanie szczegółowych ocen w obrębie wyróżnionych grup gmin prezentuje tab. 14. Widać wyraźnie dominację serwisów gmin grupy A w ocenie ogólnej (największy odsetek ocen bardzo dobrych) oraz ocenie w ramach Części I. Serwisy gmin grupy C mają nieco niższą ocenę, niż grupy A w części II, a wyraźnie dominują w tej grupie nad serwisami gmin grupy B.

Tab. 14 Zróżnicowanie ocen poszczególnych obszarów badania w obrębie wyróżnionych grup gmin.

Obszar	Ocena bardzo dobra				Ocena dobra				Ocena mierna				Ocena niesatysfakcjonująca			
	Ogółem	Gminy A	Gminy B	Gminy C	Ogółem	Gminy A	Gminy B	Gminy C	Ogółem	Gminy A	Gminy B	Gminy C	Ogółem	Gminy A	Gminy B	Gminy C
<b>Część I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna</b>																
1. Aspekty funkcjonalne	5%	19%	4%	2%	46%	48%	42%	48%	44%	33%	49%	43%	5%	0%	4%	6%
2. Zawartość merytoryczna – informacje proste	35%	48%	30%	36%	61%	52%	66%	60%	4%	0%	4%	5%	0%	0%	0%	0%
3. Zawartość merytoryczna – informacje złożone	5%	10%	4%	5%	30%	33%	27%	32%	49%	29%	55%	49%	15%	29%	13%	14%
4. Zawartość merytoryczna – praca administracji gminy	5%	24%	3%	2%	26%	14%	19%	35%	38%	38%	42%	36%	30%	24%	36%	27%
4. Zawartość merytoryczna – praca administracji gminy	4%	5%	6%	2%	33%	48%	31%	31%	47%	38%	46%	51%	15%	10%	16%	16%
<b>Część II Realizacja techniczna serwisu</b>	1%	5%	1%	0%	40%	43%	30%	47%	59%	52%	69%	53%	0%	0%	0%	0%
5. Funkcjonowanie techniczne serwisu	53%	48%	48%	58%	36%	29%	43%	32%	11%	24%	9%	10%	0%	0%	0%	0%
6. Autorytatywność strony	6%	10%	4%	6%	17%	19%	19%	14%	30%	19%	23%	30%	47%	52%	42%	51%
7. Nawigacja po serwisie	14%	14%	12%	15%	51%	57%	46%	54%	33%	29%	39%	30%	2%	0%	3%	1%
8. Interaktywność serwisu	0%	0%	0%	0%	4%	5%	3%	4%	24%	38%	16%	26%	73%	57%	81%	70%
<b>Razem</b>	1%	10%	0%	0%	49%	52%	42%	53%	49%	38%	57%	46%	1%	0%	1%	1%

## 4. Ranking serwisów gmin Dolnego Śląska

### 4.1 Ranking ogólny serwisów

Łączne wyniki, jakie otrzymały poszczególne gminy zestawiono w tab.15. Jak widać do pierwszej dziesiątki zakwalifikowały się serwisy 11 gmin, z uwagi na fakt, iż dwie gminy (pozycja 9) uzyskały identyczną liczbę punktów.

Tab.15 Wyniki oceny serwisów gmin Dolnego Śląska

Lp.	Gmina	Uzyskana suma punktów	Pozycja w rankingu
1.	Miasto Wrocław	160,71	1
2.	Miasto Legnica	158,25	2
3.	Gmina Oborniki Śląskie	151,00	3
4.	Miasto Lubin	150,64	4
5.	Gmina Środa Śląska	150,50	5
6.	Gmina Trzebnica	146,93	6
7.	Gmina Strzegom	146,40	7
8.	Miasto Świeradów Zdrój	144,50	8
9.	Miasto Karpacz	138,79	9
10.	Miasto Wałbrzych	138,79	9
11.	Miasto Pieszyce	138,50	10
12.	Miasto Zgorzelec	138,29	11
13.	Miasto Jawor	138,00	12
14.	Miasto Kudowa Zdrój	136,83	13
15.	Miasto Oława	135,50	14
16.	Miasto Szklarska Poręba	134,67	15
17.	Gmina Lądek Zdrój	134,00	16
18.	Gmina Syców	133,20	17
19.	Miasto Bielawa	133,14	18
20.	Gmina Bystrzyca Kłodzka	131,93	19
21.	Gmina Stronie Śląskie	131,80	20
22.	Gmina Mściwojów	130,33	21
23.	Gmina Jaworzyna Śląska	130,20	22
24.	Gmina Osiecznica	129,50	23
25.	Gmina Żarów	129,36	24
26.	Gmina Twardogóra	129,33	25
27.	Gmina Głuszyca	125,71	26

28.	Miasto Złotoryja	125,50	<b>27</b>
29.	Gmina Jelcz Laskowice	124,50	<b>28</b>
30.	Gmina Międzyzlesie	124,37	<b>29</b>
31.	Gmina Polkowice	122,83	<b>30</b>
32.	Miasto Chojnów	122,40	<b>31</b>
33.	Gmina Lubomierz	122,40	<b>31</b>
34.	Miasto Piechowice	122,03	<b>32</b>
35.	Gmina Złoty Stok	120,17	<b>33</b>
36.	Gmina Ziębice	119,67	<b>34</b>
37.	Gmina Oleśnica	119,50	<b>35</b>
38.	Gmina Wleń	119,14	<b>36</b>
39.	Gmina Święta Katarzyna	118,93	<b>37</b>
40.	Miasto Głogów	118,29	<b>38</b>
41.	Gmina Bolesławiec	117,71	<b>39</b>
42.	Gmina Milicz	117,33	<b>40</b>
43.	Miasto Dzierżoniów	117,33	<b>40</b>
44.	Gmina Ząbkowice Śląskie	117,00	<b>41</b>
45.	Gmina Mysłakowice	116,10	<b>42</b>
46.	Gmina Przemków	115,93	<b>43</b>
47.	Miasto Świdnica	114,80	<b>44</b>
48.	Miasto Świebodzice	114,50	<b>45</b>
49.	Gmina Rudna	114,36	<b>46</b>
50.	Gmina Miłkowice	114,00	<b>47</b>
51.	Gmina Kobierzyce	112,33	<b>48</b>
52.	Miasto Polanica Zdrój	112,17	<b>49</b>
53.	Gmina Lubawka	112,00	<b>50</b>
54.	Gmina Kłodzko	111,75	<b>51</b>
55.	Gmina Podgórzyn	111,50	<b>52</b>
56.	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	110,57	<b>53</b>
57.	Gmina Góra	110,50	<b>54</b>
58.	Gmina Kąty Wrocławskie	110,30	<b>55</b>
59.	Gmina Chocianów	110,00	<b>56</b>
60.	Gmina Warta Bolesławiecka	109,02	<b>57</b>
61.	Gmina Wołów	109,00	<b>58</b>
62.	Miasto Kowary	109,00	<b>58</b>
63.	Miasto Kłodzko	108,60	<b>59</b>
64.	Miasto Jelenia Góra	108,29	<b>60</b>

65.	Gmina Malczyce	108,00	<b>61</b>
66.	Gmina Dobromierz	106,83	<b>62</b>
67.	Gmina Mirsk	106,50	<b>63</b>
68.	Gmina Ścinawa	106,50	<b>63</b>
69.	Gmina Węgliniec	105,50	<b>63</b>
70.	Gmina Ciepłowody	104,80	<b>64</b>
71.	Gmina Dzierżoniów	104,50	<b>65</b>
72.	Gmina Sobótka	104,50	<b>65</b>
73.	Miasto Boguszów Gorce	103,86	<b>66</b>
74.	Gmina Kunice	103,80	<b>67</b>
75.	Gmina Chojnów	103,33	<b>68</b>
76.	Gmina Szczytna	103,20	<b>69</b>
77.	Miasto Zawidów	103,00	<b>70</b>
78.	Gmina Ruja	102,83	<b>71</b>
79.	Miasto Nowa Ruda	102,00	<b>72</b>
80.	Gmina Żmigród	102,00	<b>72</b>
81.	Miasto Bolesławiec	101,93	<b>73</b>
82.	Gmina Świerzawa	101,67	<b>74</b>
83.	Gmina Krośnice	101,33	<b>75</b>
84.	Gmina Radwanice	101,29	<b>76</b>
85.	Gmina Brzeg Dolny	100,20	<b>77</b>
86.	Gmina Grębocice	100,00	<b>78</b>
87.	Miasto Lubań Śl.	99,60	<b>79</b>
88.	Gmina Lubin	98,83	<b>80</b>
89.	Gmina Strzelin	98,75	<b>81</b>
90.	Gmina Żukowice	97,81	<b>82</b>
91.	Gmina Sulików	97,80	<b>83</b>
92.	Gmina Prusice	97,79	<b>84</b>
93.	Gmina Wąsosz	96,83	<b>85</b>
94.	Miasto Wojcieszów	96,83	<b>85</b>
95.	Gmina Czernica	96,50	<b>86</b>
96.	Gmina Długołęka	95,33	<b>87</b>
97.	Gmina Legnickie Pole	94,33	<b>88</b>
98.	Gmina Wisznia Mała	94,17	<b>89</b>
99.	Gmina Bolków	94,17	<b>89</b>
100.	Gmina Kamienna Góra	94,00	<b>90</b>
101.	Gmina Zgorzelec	93,80	<b>91</b>

102.	Gmina Leśna	93,50	<b>92</b>
103.	Miasto Duszniki Zdrój	93,21	<b>93</b>
104.	Gmina Stoszowice	93,00	<b>94</b>
105.	Gmina Świdnica	92,83	<b>95</b>
106.	Gmina Siekierczyn	92,83	<b>95</b>
107.	Gmina Stare Bogaczowice	92,75	<b>96</b>
108.	Gmina Lubań Śl.	92,57	<b>97</b>
109.	Gmina Zagrodno	92,00	<b>98</b>
110.	Gmina Prochowice	91,71	<b>99</b>
111.	Gmina Bierutów	91,43	<b>100</b>
112.	Gmina Kostomłoty	91,00	<b>101</b>
113.	Gmina Walim	90,81	<b>102</b>
114.	Gmina Wądroże Wielkie	90,64	<b>103</b>
115.	Gmina Lwówek Śląski	90,60	<b>104</b>
116.	Gmina Bardo	90,50	<b>105</b>
117.	Gmina Nowogrodziec	90,33	<b>106</b>
118.	Gmina Oława	90,00	<b>107</b>
119.	Gmina Dziadowa Kłoda	89,83	<b>108</b>
120.	Gmina Mieroszów	89,80	<b>109</b>
121.	Miasto Kamienna Góra	88,67	<b>110</b>
122.	Gmina Jordanów Śląski	88,37	<b>111</b>
123.	Gmina Złotoryja	88,33	<b>112</b>
124.	Gmina Pielgrzymka	88,33	<b>112</b>
125.	Gmina Platerówka	88,30	<b>113</b>
126.	Gmina Gaworzycy	87,57	<b>114</b>
127.	Gmina Wiązów	87,00	<b>115</b>
128.	Miasto Szczawno Zdrój	85,90	<b>116</b>
129.	Miasto Piława Górna	85,79	<b>117</b>
130.	Gmina Udantin	85,50	<b>118</b>
131.	Gmina Borów	85,00	<b>119</b>
132.	Miasto Jedlina Zdrój	84,00	<b>120</b>
133.	Gmina Pieńsk	83,83	<b>121</b>
134.	Gmina Czarny Bór	83,80	<b>122</b>
135.	Gmina Łagiewniki	83,00	<b>123</b>
136.	Gmina Stara Kamienica	81,14	<b>124</b>
137.	Gmina Męcinka	80,75	<b>125</b>
138.	Gmina Nowa Ruda	80,40	<b>126</b>

139.	Gmina Kotla	80,33	<b>127</b>
140.	Gmina Dobroszyce	80,33	<b>127</b>
141.	Gmina Miękinia	79,67	<b>128</b>
142.	Gmina Jeżów Sudecki	79,10	<b>129</b>
143.	Gmina Olszyna	77,00	<b>130</b>
144.	Gmina Marcinowice	76,83	<b>131</b>
145.	Gmina Bogatynia	75,69	<b>132</b>
146.	Gmina Gryfów Śląski	75,50	<b>133</b>
147.	Gmina Lewin Kłodzki	75,33	<b>134</b>
148.	Miasto Oleśnica	74,20	<b>135</b>
149.	Gmina Niemcza	72,33	<b>136</b>
150.	Gmina Żórawina	72,00	<b>137</b>
151.	Gmina Janowice Wielkie	70,83	<b>138</b>
152.	Gmina Międzybórz	70,83	<b>139</b>
153.	Gmina Krotoszyce	70,20	<b>140</b>
154.	Gmina Głogów	69,67	<b>141</b>
155.	Gmina Gromadka	69,50	<b>142</b>
156.	Gmina Marciszów	68,20	<b>143</b>
157.	Gmina Radków	65,79	<b>144</b>
158.	Gmina Paszowice	63,50	<b>145</b>
159.	Gmina Mietków	63,10	<b>146</b>
160.	Gmina Jerzmanowa	62,50	<b>147</b>
161.	Gmina Wińsko	60,57	<b>148</b>
162.	Gmina Zawonia	58,33	<b>149</b>
163.	Gmina Cieszków	58,20	<b>150</b>
164.	Gmina Pęcław	56,40	<b>151</b>
165.	Gmina Kondratowice	56,00	<b>152</b>
166.	Gmina Przeworno	53,07	<b>153</b>
167.	Gmina Niechlów	52,90	<b>154</b>
168.	Gmina Domaniów	48,71	<b>155</b>
169.	Gmina Jemielno	44,67	<b>156</b>

## 4.2 Ranking serwisów według podziału na gminy miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie

Wykorzystanie podziału administracyjnego gmin pozwala nieco inaczej spojrzeć na wyniki przeprowadzonych badań. W województwie dolnośląskim mamy 36 gmin miejskich, 78 gmin wiejskich

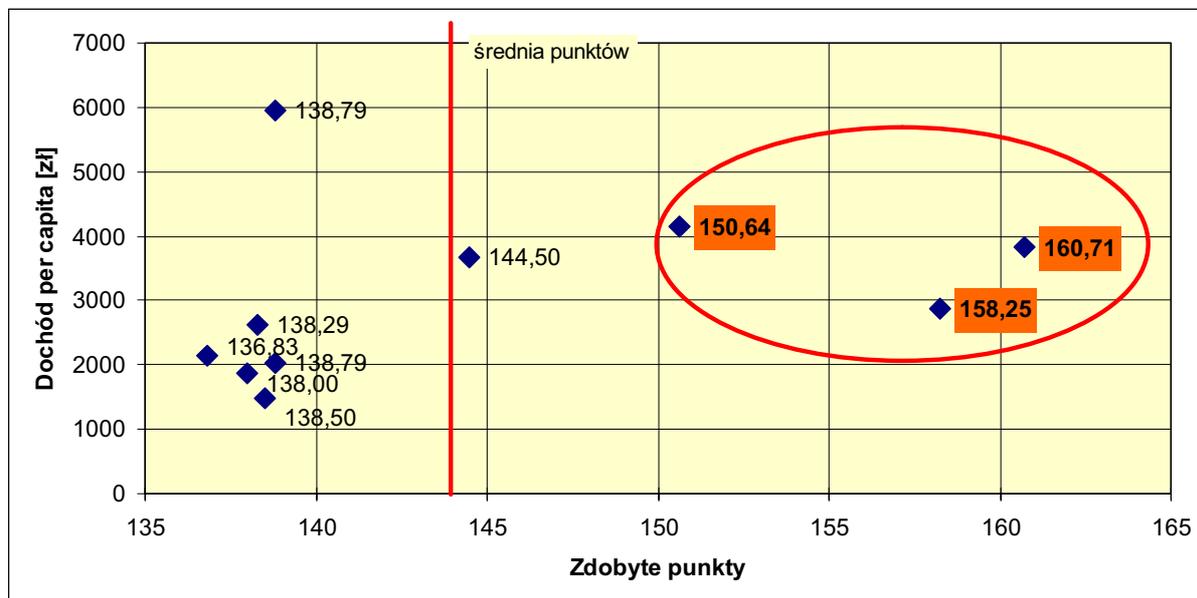
oraz 55 gmin miejsko-wiejskich. Łączne wyniki, jakie uzyskały serwisy **gmin miejskich** zestawiono w tab.16. Najlepsze wyniki w tej grupie uzyskały serwisy gmin: Wrocław, Legnica, Lubin, Świeradów Zdrój, Karpacz, Wałbrzych, Pieszyce, Zgorzelec, Jawor i Kudowa Zdrój. W tej grupie dwa pierwsze serwisy otrzymały ocenę bardzo dobrą, a kolejne 24 uzyskało łączną ocenę dobrą. Kolejnych osiem serwisów uzyskało ocenę mierną.

Tab.16 Wyniki oceny serwisów gmin miejskich Dolnego Śląska

Lp	Gmina	Nazwa	Uzyskana suma pkt.
1	Miasto	<b>Wrocław</b>	160,71
2	Miasto	<b>Legnica</b>	158,25
3	Miasto	<b>Lubin</b>	150,64
4	Miasto	<b>Świeradów Zdrój</b>	144,50
5	Miasto	<b>Karpacz</b>	138,79
6	Miasto	<b>Wałbrzych</b>	138,79
7	Miasto	<b>Pieszyce</b>	138,50
8	Miasto	<b>Zgorzelec</b>	138,29
9	Miasto	<b>Jawor</b>	138,00
10	Miasto	<b>Kudowa Zdrój</b>	136,83
11	Miasto	<b>Oława</b>	135,50
12	Miasto	<b>Szklarska Poręba</b>	134,67
13	Miasto	<b>Bielawa</b>	133,14
14	Miasto	<b>Złotoryja</b>	125,50
15	Miasto	<b>Chojnów</b>	122,40
16	Miasto	<b>Piechowice</b>	122,03
17	Miasto	<b>Głogów</b>	118,29
18	Miasto	<b>Dzierżoniów</b>	117,33
19	Miasto	<b>Świdnica</b>	114,80
20	Miasto	<b>Świebodzice</b>	114,50
21	Miasto	<b>Polanica Zdrój</b>	112,17
22	Miasto	<b>Kowary</b>	109,00
23	Miasto	<b>Kłodzko</b>	108,60
24	Miasto	<b>Jelenia Góra</b>	108,29
25	Miasto	<b>Boguszów Gorce</b>	103,86
26	Miasto	<b>Zawidów</b>	103,00
27	Miasto	<b>Nowa Ruda</b>	102,00
28	Miasto	<b>Bolesławiec</b>	101,93
29	Miasto	<b>Lubań Śl.</b>	99,60
30	Miasto	<b>Wojcieszów</b>	96,83
31	Miasto	<b>Duszniki Zdrój</b>	93,21
32	Miasto	<b>Kamienna Góra</b>	88,67
33	Miasto	<b>Szczawno Zdrój</b>	85,90
34	Miasto	<b>Piława Górna</b>	85,79
35	Miasto	<b>Jedlina Zdrój</b>	84,00
36	Miasto	<b>Oleśnica</b>	74,20

Rys. 13 przedstawia wyniki pierwszych dziesięciu serwisów w grupie gmin miejskich w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać trzy serwisy uzyskały wyraźnie wyższą punktację, co nie idzie w parze z wysokością dochodów tych gmin.

Rys. 13 Zależność pomiędzy oceną serwisów a dochodami, dla liderów wśród gmin miejskich



Łączne wyniki, jakie uzyskały serwisy **gmin miejsko-wiejskich** zestawiono w tab.17. Najlepsze wyniki w tej grupie uzyskały serwisy gmin: Oborniki Śląskie, Środa Śląska, Trzebnica, Strzegom, Łądek Zdrój, Syców, Bystrzyca Kłodzka, Stronie Śląskie, Jaworzyna Śląska, Żarów. W tej grupie brak było serwisów ocenionych jako bardzo dobre, ale łączną ocenę dobrą uzyskało aż 35 serwisów. Dwadzieścia serwisów uzyskało ocenę mierną.

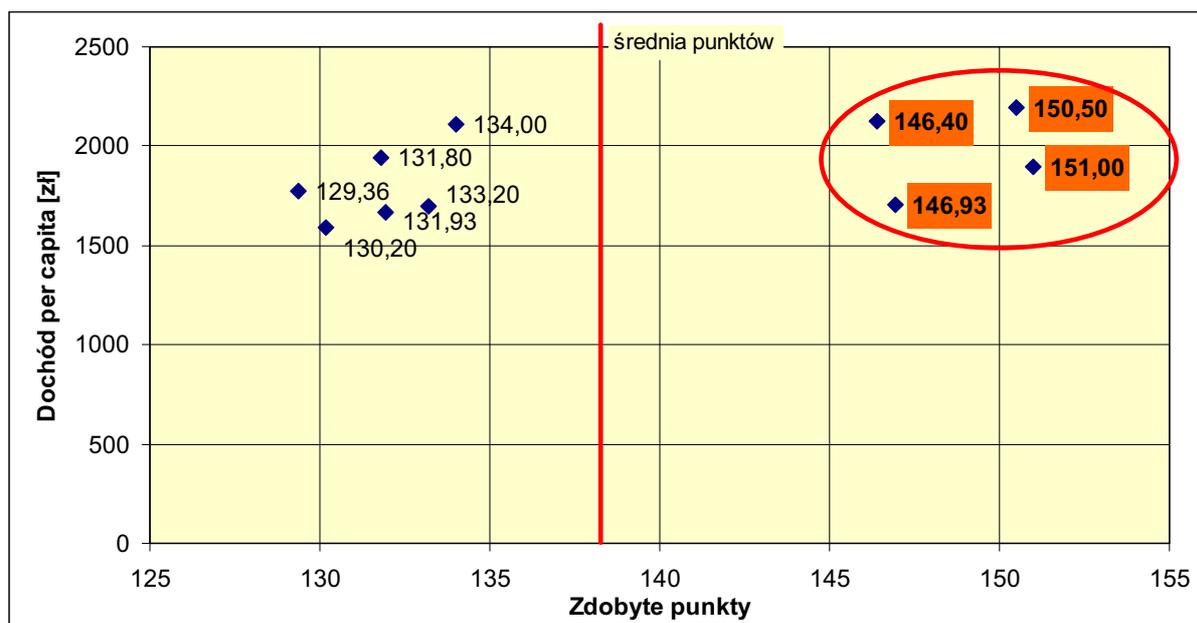
Tab.17 Wyniki oceny serwisów gmin miejsko-wiejskich Dolnego Śląska

Lp	Gmina	Nazwa	Uzyskana suma pkt.
1	Gmina	<b>Oborniki Śląskie</b>	151,00
2	Gmina	<b>Środa Śląska</b>	150,50
3	Gmina	<b>Trzebnica</b>	146,93
4	Gmina	<b>Strzegom</b>	146,40
5	Gmina	<b>Łądek Zdrój</b>	134,00
6	Gmina	<b>Syców</b>	133,20
7	Gmina	<b>Bystrzyca Kłodzka</b>	131,93
8	Gmina	<b>Stronie Śląskie</b>	131,80
9	Gmina	<b>Jaworzyna Śląska</b>	130,20
10	Gmina	<b>Żarów</b>	129,36
11	Gmina	<b>Twardogóra</b>	129,33
12	Gmina	<b>Głuszycza</b>	125,71
13	Gmina	<b>Jelcz Laskowice</b>	124,50
14	Gmina	<b>Międzylesie</b>	124,37

15	Gmina	<b>Polkowice</b>	122,83
16	Gmina	<b>Lubomierz</b>	122,40
17	Gmina	<b>Złoty Stok</b>	120,17
18	Gmina	<b>Ziębice</b>	119,67
19	Gmina	<b>Wleń</b>	119,14
20	Gmina	<b>Święta Katarzyna</b>	118,93
21	Gmina	<b>Milicz</b>	117,33
22	Gmina	<b>Ząbkowice Śląskie</b>	117,00
23	Gmina	<b>Przemków</b>	115,93
24	Gmina	<b>Lubawka</b>	112,00
25	Gmina	<b>Góra</b>	110,50
26	Gmina	<b>Kąty Wrocławskie</b>	110,30
27	Gmina	<b>Chocianów</b>	110,00
28	Gmina	<b>Wołów</b>	109,00
29	Gmina	<b>Mirsk</b>	106,50
30	Gmina	<b>Ścinawa</b>	106,50
31	Gmina	<b>Węgliniec</b>	105,50
32	Gmina	<b>Sobótka</b>	104,50
33	Gmina	<b>Szczytna</b>	103,20
34	Gmina	<b>Żmigród</b>	102,00
35	Gmina	<b>Świerzawa</b>	101,67
36	Gmina	<b>Brzeg Dolny</b>	100,20
37	Gmina	<b>Strzelin</b>	98,75
38	Gmina	<b>Prusice</b>	97,79
39	Gmina	<b>Wąsosz</b>	96,83
40	Gmina	<b>Bolków</b>	94,17
41	Gmina	<b>Leśna</b>	93,50
42	Gmina	<b>Prochowice</b>	91,71
43	Gmina	<b>Bierutów</b>	91,43
44	Gmina	<b>Lwówek Śląski</b>	90,60
45	Gmina	<b>Bardo</b>	90,50
46	Gmina	<b>Nowogrodziec</b>	90,33
47	Gmina	<b>Mioszów</b>	89,80
48	Gmina	<b>Wiązów</b>	87,00
49	Gmina	<b>Pieńsk</b>	83,83
50	Gmina	<b>Olszyna</b>	77,00
51	Gmina	<b>Bogatynia</b>	75,69
52	Gmina	<b>Gryfów Śląski</b>	75,50
53	Gmina	<b>Niemcza</b>	72,33
54	Gmina	<b>Międzybórz</b>	70,83
55	Gmina	<b>Radków</b>	65,79

Rys. 14 przedstawia wyniki pierwszych dziesięciu serwisów w grupie gmin miejsko-wiejskich w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać cztery serwisy uzyskały wyraźnie wyższą punktację w ocenie, przy porównywalnej wysokości dochodów tych gmin z innymi gminami w tej grupie.

Rys. 14 Zależność pomiędzy oceną serwisów a dochodami, dla liderów wśród gmin miejsko-wiejskich



Łączne wyniki, jakie otrzymały serwisy **gmin wiejskich** zestawiono w tab.18. Najlepsze wyniki w tej grupie uzyskały serwisy gmin: Mściwojów, Osiecznica, Oleśnica, Bolesławiec, Mysłakowice, Rudna, Miłkowice, Kobierzyce, Kłodzko i Podgórzyn. W tej grupie brak było serwisów ocenionych jako bardzo dobre, a łączną ocenę dobrą uzyskało 18 serwisów. Aż 58 serwisów uzyskało ocenę mierną, a dwa niesatysfakcjonującą.

Tab.18 Wyniki oceny serwisów gmin wiejskich Dolnego Śląska

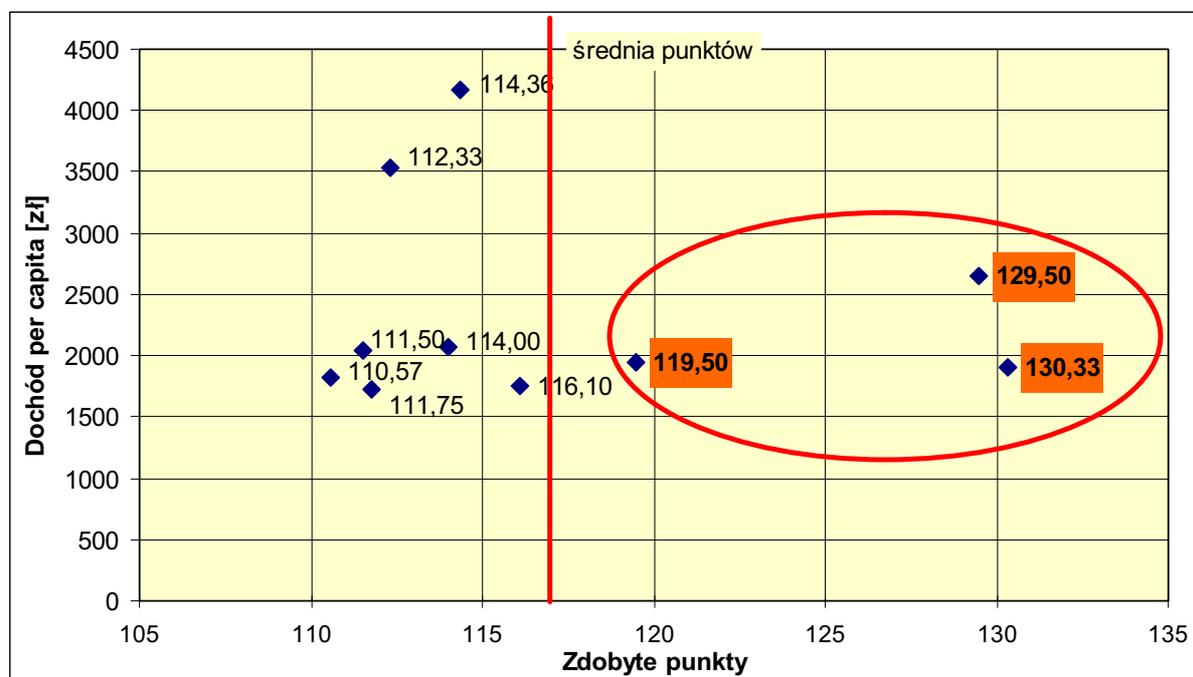
Lp	Gmina	Nazwa	Uzyskana suma pkt.
1	Gmina	<b>Mściwojów</b>	130,33
2	Gmina	<b>Osiecznica</b>	129,50
3	Gmina	<b>Oleśnica</b>	119,50
4	Gmina	<b>Bolesławiec</b>	117,71
5	Gmina	<b>Mysłakowice</b>	116,10
6	Gmina	<b>Rudna</b>	114,36
7	Gmina	<b>Miłkowice</b>	114,00
8	Gmina	<b>Kobierzyce</b>	112,33
9	Gmina	<b>Kłodzko</b>	111,75
10	Gmina	<b>Podgórzyn</b>	111,50
11	Gmina	<b>Kamieniec Ząbkowicki</b>	110,57
12	Gmina	<b>Warta Bolesławiecka</b>	109,02
13	Gmina	<b>Malczyce</b>	108,00
14	Gmina	<b>Dobromierz</b>	106,83
15	Gmina	<b>Ciepłowody</b>	104,80
15	Gmina	<b>Dzierżoniów</b>	104,50
16	Gmina	<b>Kunice</b>	103,80
17	Gmina	<b>Chojnów</b>	103,33

18	Gmina	<b>Ruja</b>	102,83
19	Gmina	<b>Krośnice</b>	101,33
20	Gmina	<b>Radwanice</b>	101,29
21	Gmina	<b>Grębocice</b>	100,00
22	Gmina	<b>Lubin</b>	98,83
23	Gmina	<b>Żukowice</b>	97,81
24	Gmina	<b>Sulików</b>	97,80
25	Gmina	<b>Czernica</b>	96,50
26	Gmina	<b>Długołęka</b>	95,33
27	Gmina	<b>Legnickie Pole</b>	94,33
28	Gmina	<b>Wisznia Mała</b>	94,17
29	Gmina	<b>Kamienna Góra</b>	94,00
30	Gmina	<b>Zgorzelec</b>	93,80
31	Gmina	<b>Stoszowice</b>	93,00
32	Gmina	<b>Siekierczyn</b>	92,83
33	Gmina	<b>Świdnica</b>	92,83
34	Gmina	<b>Stare Bogaczowice</b>	92,75
35	Gmina	<b>Lubań Śl.</b>	92,57
36	Gmina	<b>Zagrodno</b>	92,00
37	Gmina	<b>Kostomłoty</b>	91,00
38	Gmina	<b>Walim</b>	90,81
39	Gmina	<b>Wądroże Wielkie</b>	90,64
40	Gmina	<b>Oława</b>	90,00
41	Gmina	<b>Dziadowa Kłoda</b>	89,83
42	Gmina	<b>Jordanów Śląski</b>	88,37
43	Gmina	<b>Pielgrzymka</b>	88,33
44	Gmina	<b>Złotoryja</b>	88,33
45	Gmina	<b>Platerówka</b>	88,30
46	Gmina	<b>Gaworzyce</b>	87,57
47	Gmina	<b>Udanin</b>	85,50
48	Gmina	<b>Borów</b>	85,00
49	Gmina	<b>Czarny Bór</b>	83,80
50	Gmina	<b>Łagiewniki</b>	83,00
51	Gmina	<b>Stara Kamienica</b>	81,14
52	Gmina	<b>Męcinka</b>	80,75
53	Gmina	<b>Nowa Ruda</b>	80,40
54	Gmina	<b>Dobroszyce</b>	80,33
55	Gmina	<b>Kotła</b>	80,33
56	Gmina	<b>Miękinia</b>	79,67
57	Gmina	<b>Jeżów Sudecki</b>	79,10
58	Gmina	<b>Marcinowice</b>	76,83
59	Gmina	<b>Lewin Kłodzki</b>	75,33
60	Gmina	<b>Żórawina</b>	72,00
62	Gmina	<b>Janowice Wielkie</b>	70,83
63	Gmina	<b>Krotoszyce</b>	70,20
64	Gmina	<b>Głogów</b>	69,67
65	Gmina	<b>Gromadka</b>	69,50
66	Gmina	<b>Marciszów</b>	68,20
67	Gmina	<b>Paszowice</b>	63,50
68	Gmina	<b>Mietków</b>	63,10
69	Gmina	<b>Jerzmanowa</b>	62,50
70	Gmina	<b>Wińsko</b>	60,57

71	Gmina	<b>Zawonia</b>	58,33
72	Gmina	<b>Cieszków</b>	58,20
73	Gmina	<b>Pęcław</b>	56,40
74	Gmina	<b>Kondratowice</b>	56,00
75	Gmina	<b>Przeworno</b>	53,07
76	Gmina	<b>Niechlów</b>	52,90
77	Gmina	<b>Domaniów</b>	48,71
78	Gmina	<b>Jemielno</b>	44,67

Rys. 15 przedstawia wyniki pierwszych dziesięciu serwisów w grupie gmin wiejskich, w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać trzy serwisy uzyskały wyraźnie wyższą punktację, przy porównywalnej wysokości dochodów tych gmin, z innymi gminami w tej grupie.

Rys. 15 Zależność pomiędzy oceną serwisów a dochodami, dla liderów wśród gmin wiejskich



### 4.3 Ranking serwisów w gminach o różnych dochodach

Jak już sygnalizowaliśmy w rozdziale 3 dochody gmin dolnośląskich są mocno zróżnicowane. Aspekt ten nie ma jednak istotnego wpływu na jakość serwisów internetowych gmin, na co wyraźnie wskazują wyniki ocen analizowane w odniesieniu do trzech wcześniej wyróżnionych grup gmin o niskich (grupa C), średnich (grupa B) i wysokich dochodach (grupa A). Tabele 19-21 prezentują uzyskane oceny serwisów w podziale na przedstawione grupy dochodów. Dodatkowo w ostatniej kolumnie tabel przedstawiono syntetyczny wskaźnik „skuteczność promocyjna serwisu”, będący szczególną miarą odniesienia uzyskanej oceny do dochodów gminy. Należy uznać, że skuteczność promocyjna serwisu jest tym lepsza, im wskaźnik ten osiąga niższą wartość. W poszczególnych tabelach wyróżniono wartości minimalne i maksymalne tego wskaźnika.

W grupie C – gmin o najniższych dochodach najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Oborniki Śląskie, Trzebnica, Pieszyce, Jawor, Syców, Bielawa, Bystrzyca Kłodzka, Stronie Śląskie, Mściwojów, Jaworzyna Śląska. Najwyższą skuteczność promocyjną serwisu w tej grupie uzyskała gmina Miasto Pieszyce, a najniższą gmina Niechlów (tab. 19).

Tab. 19 Wyniki ocen serwisów gmin o najniższych dochodach (do 1999 zł na jednego mieszkańca)

Lp	Gmina	Nazwa	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt.	Skuteczność promocyjna serwisu
1	Gmina	<b>Oborniki Śląskie</b>	1 895	151,00	12,55
2	Gmina	<b>Trzebnica</b>	1 707	146,93	11,62
3	Miasto	<b>Pieszyce</b>	1 471	138,50	10,62
4	Miasto	<b>Jawor</b>	1 868	138,00	13,54
5	Gmina	<b>Syców</b>	1 697	133,20	12,74
6	Miasto	<b>Bielawa</b>	1 685	133,14	12,66
7	Gmina	<b>Bystrzyca Kłodzka</b>	1 664	131,93	12,61
8	Gmina	<b>Stronie Śląskie</b>	1 944	131,80	14,75
9	Gmina	<b>Mściwojów</b>	1 901	130,33	14,59
10	Gmina	<b>Jaworzyna Śląska</b>	1 594	130,20	12,25
11	Gmina	<b>Żarów</b>	1 773	129,36	13,70
12	Gmina	<b>Twardogóra</b>	1 875	129,33	14,50
13	Gmina	<b>Głuszycza</b>	1 880	125,71	14,95
14	Gmina	<b>Jelcz Laskowice</b>	1 820	124,50	14,62
15	Gmina	<b>Ziębice</b>	1 598	119,67	13,35
16	Gmina	<b>Oleśnica</b>	1 942	119,50	16,25
17	Gmina	<b>Wleń</b>	1 875	119,14	15,74
18	Miasto	<b>Dzierżoniów</b>	1 781	117,33	15,18
19	Gmina	<b>Milicz</b>	1 859	117,33	15,84
20	Gmina	<b>Ząbkowice Śląskie</b>	1 602	117,00	13,69
21	Gmina	<b>Mysłakowice</b>	1 751	116,10	15,08
22	Gmina	<b>Przemków</b>	1 786	115,93	15,40
23	Miasto	<b>Świebodzice</b>	1 954	114,50	17,06
24	Gmina	<b>Lubawka</b>	1 677	112,00	14,97
25	Gmina	<b>Kłodzko</b>	1 895	111,75	16,96
26	Gmina	<b>Kamieniec Ząbkowicki</b>	1 826	110,57	16,52
27	Gmina	<b>Góra</b>	1 926	110,50	17,43
28	Gmina	<b>Chocianów</b>	1 847	110,00	16,79
29	Miasto	<b>Kowary</b>	1 609	109,00	14,77
30	Gmina	<b>Wołów</b>	1 790	109,00	16,43
31	Miasto	<b>Kłodzko</b>	1 730	108,60	15,93
32	Gmina	<b>Dobromierz</b>	1 849	106,83	17,30
33	Gmina	<b>Ścinawa</b>	1 956	106,50	18,37
34	Gmina	<b>Węglińiec</b>	1 965	105,50	18,63
35	Gmina	<b>Ciepłowody</b>	1 858	104,80	17,72
36	Gmina	<b>Dzierżoniów</b>	1 488	104,50	14,24
37	Gmina	<b>Chojnów</b>	1 829	103,33	17,70
38	Gmina	<b>Szczytna</b>	1 643	103,20	15,92
39	Miasto	<b>Nowa Ruda</b>	1 756	102,00	17,22
40	Gmina	<b>Żmigród</b>	1 778	102,00	17,43
41	Miasto	<b>Bolesławiec</b>	1 732	101,93	16,99
42	Gmina	<b>Prusice</b>	1 886	97,79	19,28

43	Gmina	<b>Wąsosz</b>	1 975	96,83	20,39
44	Gmina	<b>Bolków</b>	1 607	94,17	17,06
45	Gmina	<b>Kamienna Góra</b>	1 771	94,00	18,84
46	Gmina	<b>Zgorzelec</b>	1 783	93,80	19,00
47	Gmina	<b>Stoszowice</b>	1 911	93,00	20,54
48	Gmina	<b>Lubań Śl.</b>	1 965	92,57	21,23
49	Gmina	<b>Zagrodno</b>	1 671	92,00	18,16
50	Gmina	<b>Bierutów</b>	1 667	91,43	18,24
51	Gmina	<b>Kostomłoty</b>	1 905	91,00	20,94
52	Gmina	<b>Walim</b>	1 953	90,81	21,50
53	Gmina	<b>Wądroże Wielkie</b>	1 903	90,64	20,99
54	Gmina	<b>Bardo</b>	1 795	90,50	19,84
55	Gmina	<b>Nowogrodzic</b>	1 806	90,33	20,00
56	Gmina	<b>Oława</b>	1 929	90,00	21,43
57	Gmina	<b>Dziadowa Kłoda</b>	1 959	89,83	21,80
58	Miasto	<b>Kamienna Góra</b>	1 851	88,67	20,87
59	Gmina	<b>Jordanów Śląski</b>	1 805	88,37	20,43
60	Gmina	<b>Pielgrzymka</b>	1 975	88,33	22,36
61	Gmina	<b>Złotoryja</b>	1 892	88,33	21,42
62	Gmina	<b>Wiązów</b>	1 822	87,00	20,95
63	Miasto	<b>Piława Górna</b>	1 695	85,79	19,76
64	Gmina	<b>Udanin</b>	1 836	85,50	21,47
65	Gmina	<b>Borów</b>	1 843	85,00	21,68
66	Miasto	<b>Jedlina Zdrój</b>	1 917	84,00	22,82
67	Gmina	<b>Łagiewniki</b>	1 803	83,00	21,72
68	Gmina	<b>Stara Kamienica</b>	1 877	81,14	23,14
69	Gmina	<b>Nowa Ruda</b>	1 517	80,40	18,87
70	Gmina	<b>Miękinia</b>	1 800	79,67	22,60
71	Gmina	<b>Jeżów Sudecki</b>	1 871	79,10	23,65
72	Gmina	<b>Gryfów Śląski</b>	1 584	75,50	20,98
73	Gmina	<b>Niemcza</b>	1 846	72,33	25,52
74	Gmina	<b>Janowice Wielkie</b>	1 957	70,83	27,63
75	Gmina	<b>Mietków</b>	1 953	63,10	30,96
76	Gmina	<b>Wińsko</b>	1 767	60,57	29,17
77	Gmina	<b>Zawonia</b>	1 972	58,33	33,81
78	Gmina	<b>Kondratowice</b>	1 690	56,00	30,17
79	Gmina	<b>Przeworno</b>	1 850	53,07	34,86
80	Gmina	<b>Niechlów</b>	1 976	52,90	37,36
81	Gmina	<b>Domaniów</b>	1 673	48,71	34,34

Legenda:

	- najwyższa skuteczność promocyjna serwisu
	- najniższa skuteczność promocyjna serwisu

W grupie B – gmin o średnich dochodach najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Środa Śląska, Strzegom, Wałbrzych, Zgorzelec, Kudowa Zdrój, Oława, Łądek Zdrój, Osiecznica, Złotoryja, Międzyzlesie. Najwyższą skuteczność promocyjną serwisu w tej grupie uzyskała gmina Strzegom, a najniższą gmina Jemielno (tab. 20).

Tab. 20 Wyniki ocen serwisów gmin o średnich dochodach (2000 -2799 zł na jednego mieszkańca)

Lp	Gmina	Nazwa	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt.	Skuteczność promocyjna serwisu
1	Gmina	<b>Środa Śląska</b>	2 193	150,50	14,57
2	Gmina	<b>Strzegom</b>	2 123	146,40	14,50
3	Miasto	<b>Wałbrzych</b>	2 026	138,79	14,60
4	Miasto	<b>Zgorzelec</b>	2 622	138,29	18,96
5	Miasto	<b>Kudowa Zdrój</b>	2 143	136,83	15,66
6	Miasto	<b>Oława</b>	2 524	135,50	18,63
7	Gmina	<b>Lądek Zdrój</b>	2 113	134,00	15,77
8	Gmina	<b>Osiecznica</b>	2 647	129,50	20,44
9	Miasto	<b>Złotoryja</b>	2 182	125,50	17,39
10	Gmina	<b>Międzylesie</b>	2 126	124,37	17,09
11	Miasto	<b>Chojnów</b>	2 250	122,40	18,38
12	Miasto	<b>Piechowice</b>	2 252	122,03	18,45
13	Gmina	<b>Złoty Stok</b>	2 090	120,17	17,39
14	Miasto	<b>Głogów</b>	2 282	118,29	19,30
15	Gmina	<b>Bolesławiec</b>	2 325	117,71	19,75
16	Miasto	<b>Świdnica</b>	2 206	114,80	19,22
17	Gmina	<b>Milkowice</b>	2 066	114,00	18,12
18	Miasto	<b>Polanica Zdrój</b>	2 127	112,17	18,97
19	Gmina	<b>Podgórzyn</b>	2 038	111,50	18,28
20	Gmina	<b>Warta Bolesławecka</b>	2 333	109,02	21,40
21	Gmina	<b>Malczyce</b>	2 022	108,00	18,72
22	Gmina	<b>Mirsk</b>	2 331	106,50	21,89
23	Gmina	<b>Sobótka</b>	2 033	104,50	19,45
24	Miasto	<b>Boguszów Gorce</b>	2 002	103,86	19,28
25	Gmina	<b>Kunice</b>	2 775	103,80	26,73
26	Miasto	<b>Zawidów</b>	2 375	103,00	23,06
27	Gmina	<b>Ruja</b>	2 057	102,83	20,00
28	Gmina	<b>Świerzawa</b>	2 142	101,67	21,07
29	Gmina	<b>Radwanice</b>	2 480	101,29	24,49
30	Gmina	<b>Brzeg Dolny</b>	2 249	100,20	22,45
31	Gmina	<b>Grębocice</b>	2 717	100,00	27,17
32	Miasto	<b>Lubań Śl.</b>	2 120	99,60	21,28
33	Gmina	<b>Lubin</b>	2 197	98,83	22,23
34	Gmina	<b>Strzelin</b>	2 038	98,75	20,64
35	Gmina	<b>Żukowice</b>	2 739	97,81	28,00
36	Gmina	<b>Sulików</b>	2 117	97,80	21,65
37	Miasto	<b>Wojcieszów</b>	2 068	96,83	21,35
38	Gmina	<b>Długołęka</b>	2 465	95,33	25,85
39	Gmina	<b>Wisznia Mała</b>	2 361	94,17	25,07
40	Gmina	<b>Leśna</b>	2 039	93,50	21,80
41	Miasto	<b>Duszniki Zdrój</b>	2 736	93,21	29,36
42	Gmina	<b>Siekierczyn</b>	2 039	92,83	21,97
43	Gmina	<b>Świdnica</b>	2 185	92,83	23,54
44	Gmina	<b>Stare Bogaczowice</b>	2 112	92,75	22,77
45	Gmina	<b>Prochowice</b>	2 049	91,71	22,34
46	Gmina	<b>Lwówek Śląski</b>	2 206	90,60	24,35
47	Gmina	<b>Mieroszów</b>	2 010	89,80	22,39
48	Gmina	<b>Platerówka</b>	2 153	88,30	24,38

49	Gmina	<b>Gaworzyce</b>	2 051	87,57	23,42
50	Miasto	<b>Szczawno Zdrój</b>	2 504	85,90	29,14
51	Gmina	<b>Pieńsk</b>	2 102	83,83	25,08
52	Gmina	<b>Czarny Bór</b>	2 277	83,80	27,17
53	Gmina	<b>Męcinka</b>	2 627	80,75	32,53
54	Gmina	<b>Dobroszyce</b>	2 629	80,33	32,73
55	Gmina	<b>Kotla</b>	2 079	80,33	25,88
56	Gmina	<b>Marcinowice</b>	2 096	76,83	27,28
57	Miasto	<b>Oleśnica</b>	2 263	74,20	30,50
58	Gmina	<b>Żórawina</b>	2 188	72,00	30,38
59	Gmina	<b>Międzybórz</b>	2 127	70,83	30,03
60	Gmina	<b>Krotoszyce</b>	2 250	70,20	32,05
61	Gmina	<b>Głogów</b>	2 213	69,67	31,77
62	Gmina	<b>Marciszów</b>	2 015	68,20	29,54
63	Gmina	<b>Radków</b>	2 450	65,79	37,24
64	Gmina	<b>Paszowice</b>	2 038	63,50	32,09
65	Gmina	<b>Cieszków</b>	2 046	58,20	35,15
66	Gmina	<b>Pęclaw</b>	2 230	56,40	39,54
67	Gmina	<b>Jemielno</b>	2 328	44,67	52,11

Legenda:

	- najwyższa skuteczność promocyjna serwisu
	- najniższa skuteczność promocyjna serwisu

W grupie A – gmin o najwyższych dochodach najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Wrocław, Legnica, Lubin, Świeradów Zdrój, Karpacz, Szklarska Poręba, Polkowice, Lubomierz, Święta Katarzyna, Rudna. Najwyższą skuteczność promocyjną serwisu w tej grupie uzyskała gmina Miasto Legnica, a najniższą gmina Jerzmanowa (tab. 20).

Tab.21 Wyniki ocen serwisów gmin o najwyższych dochodach (powyżej 2800 zł na jednego mieszkańca)

Lp	Gmina	Nazwa	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt.	Skuteczność promocyjna serwisu
1	Miasto	<b>Wrocław</b>	3 837	160,71	23,87
2	Miasto	<b>Legnica</b>	2 877	158,25	18,18
3	Miasto	<b>Lubin</b>	4 155	150,64	27,58
4	Miasto	<b>Świeradów Zdrój</b>	3 675	144,50	25,43
5	Miasto	<b>Karpacz</b>	5 975	138,79	43,05
6	Miasto	<b>Szklarska Poręba</b>	3 011	134,67	22,36
7	Gmina	<b>Polkowice</b>	7 413	122,83	60,35
8	Gmina	<b>Lubomierz</b>	3 514	122,40	28,71
9	Gmina	<b>Święta Katarzyna</b>	2 887	118,93	24,27
10	Gmina	<b>Rudna</b>	4 162	114,36	36,40
11	Gmina	<b>Kobierzyce</b>	3 540	112,33	31,52
12	Gmina	<b>Kąty Wrocławskie</b>	2 835	110,30	25,70
13	Miasto	<b>Jelenia Góra</b>	2 890	108,29	26,68
14	Gmina	<b>Krośnice</b>	3 025	101,33	29,85
15	Gmina	<b>Czernica</b>	2 935	96,50	30,41
16	Gmina	<b>Legnickie Pole</b>	3 047	94,33	32,30
17	Gmina	<b>Olszyna</b>	3 280	77,00	42,60

18	Gmina	<b>Bogatynia</b>	4 230	75,69	55,88
19	Gmina	<b>Lewin Kłodzki</b>	3 032	75,33	40,25
20	Gmina	<b>Gromadka</b>	2 944	69,50	42,36
21	Gmina	<b>Jerzmanowa</b>	4 615	62,50	73,84

Legenda:

	- najwyższa skuteczność promocyjna serwisu
	- najniższa skuteczność promocyjna serwisu

#### 4.4 Tytuł „Lider Internetu 2007”

W grupie gminy **miejskich** „Liderami Internetu 2007” zostały następujące miasta:

Lp	Gmina	Nazwa	Uzyskana suma pkt.
1	Miasto	<b>Wrocław</b>	160,71
2	Miasto	<b>Legnica</b>	158,25
3	Miasto	<b>Lubin</b>	150,64
4	Miasto	<b>Świeradów Zdrój</b>	144,50
5	Miasto	<b>Karpacz</b>	138,79
6	Miasto	<b>Wałbrzych</b>	138,79
7	Miasto	<b>Pieszyce</b>	138,50
8	Miasto	<b>Zgorzelec</b>	138,29
9	Miasto	<b>Jawor</b>	138,00
10	Miasto	<b>Kudowa Zdrój</b>	136,83

W grupie **gmin miejsko-wiejskich** „Liderami Internetu 2007” zostały następujące gminy:

Lp	Gmina	Nazwa	Uzyskana suma pkt.
1	Gmina	<b>Oborniki Śląskie</b>	151,00
2	Gmina	<b>Środa Śląska</b>	150,50
3	Gmina	<b>Trzebnica</b>	146,93
4	Gmina	<b>Strzegom</b>	146,40
5	Gmina	<b>Lądek Zdrój</b>	134,00
6	Gmina	<b>Syców</b>	133,20
7	Gmina	<b>Bystrzyca Kłodzka</b>	131,93
8	Gmina	<b>Stronie Śląskie</b>	131,80
9	Gmina	<b>Jaworzyna Śląska</b>	130,20
10	Gmina	<b>Żarów</b>	129,36

W grupie **gmin wiejskich** „Liderami Internetu 2007” zostały następujące gminy:

Lp	Gmina	Nazwa	Uzyskana suma pkt.
1	Gmina	<b>Mściwojów</b>	130,33
2	Gmina	<b>Osiecznica</b>	129,50
3	Gmina	<b>Oleśnica</b>	119,50
4	Gmina	<b>Bolesławiec</b>	117,71
5	Gmina	<b>Mysłakowice</b>	116,10
6	Gmina	<b>Rudna</b>	114,36
7	Gmina	<b>Miłkowice</b>	114,00
8	Gmina	<b>Kobierzyce</b>	112,33
9	Gmina	<b>Kłodzko</b>	111,75
10	Gmina	<b>Podgórzyn</b>	111,50

## 5 Wnioski

W krajach, w których społeczeństwo informacyjne nie jest postulatem, lecz rzeczywistością, większość spraw urzędowych załatwiana jest on-line. Przy obecnym rozwoju technologii i w świetle obowiązujących nowelizacji prawnych nie ma żadnych przeszkód, aby dolnośląskie gminy stały się krajową awangardą w tym obszarze. Wszelkie bariery uniemożliwiające pełną obsługę petentów on-line mają charakter psychologiczny – nie technologiczny i dlatego są stosunkowo łatwe do pokonania. Benefity zaś, jakie wiążą się z wejściem do klubu „społeczności z informatyzowanych” łatwo przeliczyć można na pieniądze – zarówno te, które mogą pozostać w portfelach obywateli, jak i te, które mogą dodatkowo zasilić budżety gmin. Benefity te to również zanik różnic cywilizacyjnych pomiędzy Dolnym Śląskiem i graniczącymi z nim zagranicznymi regionami. Spójna i łatwa komunikacja jest niezbędnym czynnikiem europejskiej integracji.

Pomysł realizacji badania powstał na Walnym Zgromadzeniu Członków Stowarzyszenia na Rzecz Promocji Dolnego Śląska w styczniu 2007 r. Niecałe trzy miesiące trwały dyskusje nad zakresem, szczegółowością i metodologią przeprowadzenia badań, ukończone decyzją o ich realizacji i podpisaniu trójstronnego porozumienia w marcu 2007 r.

Od tego momentu realizacja przedsięwzięcia nabrała wyraźnego tempa. Trzeba było przygotować aplikację internetową do gromadzenia i obróbki danych – te prace wykonali specjaliści z firmy 3CUBE. Równolegle odbywało się rekrutowanie kandydatów do realizacji badań wśród studentów Wyższej Szkoły Handlowej i przygotowywanie ich do właściwej realizacji tego zadania. Ogół studentów biorących udział w badaniu to słuchacze studiów niestacjonarnych, z którymi bieżący kontakt jest nieco utrudniony. Z tego względu w organizacji badań także więc wykorzystaliśmy technologie internetowe, komunikując się ze studentami pocztą e-mail.

Zdecydowaliśmy, że samo badanie powinno odbyć się w możliwie krótkim przedziale czasu, aby móc obserwować serwisy w jednolitym spektrum czasowym. Ze względu na liczbę serwisów i zakres pracy poszczególnych studentów czasu tego nie można było jednak skrócić do pojedynczych dni. Niejako z pomocą organizacyjną przyszedł nam kalendarz z dużą liczbą wolnych dni – badania były przeprowadzone głównie w kwietniu, a ich ostateczne zakończenie ustalono na 6 maja.

Aby zapewnić anonimowość i bezstronność opinii o serwisach, dla poszczególnych studentów, losowano nazwy gmin, których serwisy mieli zbadać. Dobrze przygotowane narzędzie badawcze pozwalało na pracę w dowolnej chwili (całodobowo) i przekazywanie fragmentów danych (odpowiedzi na kolejne pytania). Pod tym względem studenci docenili środowisko Internetu i chwalili organizację pracy. Po skompletowaniu wyników nadszedł czas ich analizy i wyciągania wniosków.

Z przeprowadzonych badań ukazał się dość ciekawy obraz „cywilizacji internetowej” gmin dolnośląskich. Niewątpliwym sukcesem samorządowców jest fakt, iż prawie wszystkie urzędy gmin posiadają swoje serwisy, niezależnie od udostępniania rutynowo wymaganych informacji poprzez Biuletyn Informacji Publicznych. Takich serwisów nie posiadają zaledwie cztery gminy województwa, ale nie uznaliśmy za stosowne ich jawne wskazywanie. Wyniki badań mają bowiem bardziej służyć wskazywaniu dobrych wzorców, niż krytyce pomysłów nieudanych.

Ogół gmin ma własne serwisy przygotowane ze znaczną starannością logiczną i estetyczną. Niestety mocno szwankuje zakres informacji. O ile można zrozumieć trudności w zgromadzeniu informacji złożonych, pochodzących od wielu różnych podmiotów gospodarczych, a w dodatku dynamicznie zmieniających się, to całkiem niezrozumiałe jest to, dlaczego brak w serwisach informacji będących bez wątpienia w posiadaniu władz gmin.

Wielokrotnie można odnieść wrażenie, że serwisy internetowe nie są wcale rutynowym narzędziem bieżącej komunikacji władz gminy z obywatelami czy podmiotami gospodarczymi, lecz są przygotowywane akcyjnie, z okazji jakichś szczególnych wydarzeń lub z tytułu czyjogoś nagłego zainteresowania medium internetowym. Zapewne impulsem do takich działań są także różne celowe dotacje finansowe, które pozwalają serwis „powołać do życia”, lecz niestety nie zapewniają mu dalszego rozwoju, a tylko byle jaką egzystencję, gdy środki finansowe się wyczerpią.

Często serwisom brak gospodarzy – redaktorów lub innych osób, które na bieżąco odpowiadałyby za zawartość serwisów, ich rozwój i doskonalenie. W prezentowanych informacjach wyraźnie widać niespójność, wyrażającą się na przykład umieszczaniu w serwisach dużych kolekcji okolicznościowych zdjęć z pojedynczego wydarzenia i braku jakichkolwiek informacji o innych, także ciekawych wydarzeniach, które już się odbyły lub zapowiedzi wydarzeń planowanych w najbliższym czasie. Zdecydowanie lepiej prezentowane są informacje dedykowane przyjezdnym, niż te potrzebne stałym mieszkańcom. Ekspozuje się dobrze znane atuty gmin, ich walory turystyczne, obiekty o ustalonej marce, a nie pokazuje się miejsc mało znanych, choć ciekawych.

Gminy chyba jeszcze nie uświadamiają sobie jak ważną dla ich promocji rolę może odegrać serwis internetowy. Nie są nastawione na mobilność informacyjną i aktywność swych mieszkańców lub przyjezdnych. Prezentują głównie swe dobrze znane i udokumentowane walory krajoznawcze, turystyczne lub gospodarcze. Mało w serwisach jest informacji faktycznie nowych, oryginalnych, naznaczonych piętnem lokalności. A tego właśnie najbardziej poszukują internauci.

Nie było w zasadzie w ocenie miejsca na docenienie starań gmin, aby ich serwisy szczególnie mocno uwypukliły specyfikę gminy, odnalazły i wskazały swe szczególne atuty i walory, gdyż taka ocena wymagałaby bardzo dobrego poznania specyfiki poszczególnych gmin. Zespół badający serwisy z naturalnych przyczyn nie mógł taką wiedzą dysponować. Ale będąc świadomymi potrzeby kształtowania „marki gminy” zachęcamy poszczególne środowiska gminne do tworzenia tej marki i jej eksponowania w serwisach internetowych.

Autorzy badania są świadomi zarówno pewnej niedoskonałości badania, wynikającej z jego eksperymentalnego charakteru, jak i być może nie do końca wnikliwej obserwacji jego realizatorów. Przedsięwzięcie było pracochłonne i czasochłonne, w dodatku zrealizowane pod presją terminów narzuconych przez sam zespół.

Mamy jednak nadzieję, że poprzez porównanie wielu rozwiązań badanie wskazało te, które mogą stanowić dobre wzorce. Być może badanie przysporzyło także istotnych argumentów za celowością traktowania Internetu, jako ważnego narzędzia promocji i komunikacji wszystkim tym, którzy z różnych względów nie mogą w swych środowiskach spowodować istnienia dobrych serwisów jako regularnych narzędzi, a nie akcyjnych działań, podejmowanych incydentalnie. W wielu środowiskach istnieją hobbisci internetowi, którzy podejmują ciekawe inicjatywy jego wykorzystania,

lecz częstokroć ich działania i starania spotykają się, co najwyżej z formalnym przyzwoleniem (w myśl zasady „chcesz – to rób”), a nie ze wsparciem organizacyjnym czy finansowym.

Praca nad dobrym serwisem nie jest równoznaczna z jego stworzeniem, nie jest też zadaniem jednoosobowym. Wymaga planu, kompetencji i regularnych działań. Codzienne życie gminy niesie wiele zdarzeń, które powinny być na bieżąco przekazane społeczności – i nie ma w tym celu lepszego medium, niż Internet. „Dostawcami informacji” jest wiele osób i podmiotów, a serwis internetowy musi zapewnić ich właściwą prezentację.

Autorzy planują powtarzanie badań w kolejnych latach, aby z jednej strony doskonalić opracowany aktualnie model zawartości serwisu, a z drugiej monitorować rozwój i postęp wykorzystania Internetu w działaniach organizacyjnych i promocyjnych gmin. Można zatem oczekiwać, że rokrocznie pojawi się kolejny ranking dokonań gmin dolnośląskich w tym zakresie.

„Interaktywna Gmina” to naszym zdaniem pewien wzorzec komunikacji społecznej, niezbędnej dla prawidłowego działania społeczności lokalnych. Jest to wzorzec wyjątkowy, gdyż nie jest zamkniętym tworem, złożonym wyłącznie z szablonów, zasad, czy reguł. Rozwój społeczny i rozwój technologii powodować będą ciągle nowe określanie tego, co powinno stanowić kanon informacji potrzebnych społeczeństwu, jak i tego, jak należy je udostępniać.

Zapoczątkowana niniejszym badaniem inicjatywa powinna przynieść dwojakie efekty – zewnętrzne w postaci coraz lepszych serwisów oraz wewnętrzne, w postaci spójnego i kompleksowego środowiska informacyjnego gminy. Takich właśnie efektów inicjatorzy badania życzą wszystkim społecznościom lokalnym gmin dolnośląskich.

## Załącznik 1 – Pełna ankieta z zastosowaną punktacją

(Po pytaniach podajemy odpowiedzi i punktację)

### 1.1. Pozycjonowanie serwisu, wyszukiwanie przez roboty Google po nazwie gminy:

Pozycja 1,2 lub 3		5
Pozycja na pierwszej stronie		2
Brak obecności na pierwszej stronie		0

### 1.2. Czy serwis posiada inne wersje językowe?

Tak, oprócz polskiej są jeszcze dwie wersje, w tym jedna związana z zagranicznym sąsiadem gminy		5
Tak, polską i angielską bądź niemiecką		3
Nie, jest tylko po polsku		0

### 1.3. Czy terminologia użyta na stronie jest zrozumiała dla osoby niewykształconej?

Tak		3
Nie całkiem, są wyrazy dla mnie niezrozumiałe		1
Nie		0

### 1.4. Czy teksty są napisane poprawną polszczyzną?

Tak, nie znalazłem żadnego błędu		3
Znalazłem błąd ortograficzny lub 3 oczywiste błędy interpunkcyjne		1
Te teksty są napisane zdecydowanie niepoprawnie		0

### 1.5. Czy układ informacji na stronie jest czytelny? (zwięzły i konkretny)

Tak, bardzo czytelny		3
Powiedzmy w 50%		1
Strona jest okropnie przegadana		0

### 1.6. Czy serwis ma treść oryginalną czy jest może jedynie bramką do innych stron?

To oryginalny serwis wzbogacony przekierowaniami (linkami)		3
To tylko tekst bez żadnych linków zewnętrznych		1
To tylko zbiór linków bez własnej treści		0

### 1.7. Czy wszystkie linki są aktualne?

Wszystkie linki działają		3
Zdarzają się linki niedziałające		1
Tu prawie wszystko nie działa albo brak jest linków		0

### 1.8. Oceń czy podoba ci się szata graficzna tego serwisu?

Tak		3
Taka sobie		1
Nie podoba mi się		0

### 1.9. Czy grafika oraz inne media mają istotne znaczenie dla treści strony czy są jedynie ozdobnikami, czy dają się wyłączyć?

Grafika i inne dodatki są istotne i dobrze wzbogacają stronę, dają się wyłączyć		3
Grafika i inne dodatki są istotne i dobrze wzbogacają stronę, lecz nie można ich wyłączyć		2
To jedynie ozdobniki bez znaczenia		0

### 1.10. Czy strona jest aktualna?

Jest aktualna, wpisy informacyjne są datowane, a informacje w pełni aktualne		3
W miarę aktualna, nie ma informacji nieaktualnych, ale nie widać informacji bieżących		1
Nie aktualna		0

### 1.11. Jak często strona jest aktualizowana?

Ostatnia aktualizacja jest z bieżącego tygodnia		2
Ostatnia aktualizacja jest z poprzedniego miesiąca		1
Ostatnia aktualizacja jest z ubiegłego roku lub nie ma możliwości weryfikacji jak często jest aktualizowana		0

### 2.1. Czy na stronie widoczny jest herb (godło) gminy?

Tak		2
Nie		0

### 2.2. Czy strona zawiera mapę gminy?

Tak		2
Nie		0

### 2.3. Czy strona zawiera link do prognozy pogody dla regionu?

Tak		2
Nie		0

### 2.4. Czy strona zawiera link do BIP.u?

Tak, link jest aktualny i przekierowuje do strony gminy w BIPie		2
Tak, ale link nie działa		1
Nie		0

### 2.5. Czy na stronie głównej jest przewidziane miejsce na umieszczenie informacji o zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy?

Tak		2
Nie		0

### 2.6. Czy strona zawiera telefony alarmowe potrzebne w przypadku awarii infrastruktury np. pogotowie energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg itp.?

Tak		2
Niektóre z tych telefonów		1
Nie		0

### 2.7. Czy strona zawiera numery telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, GOPR.u w górskich gminach?

Tak		2
Niektóre z tych telefonów		1
Nie		0

### 2.8. Czy strona zawiera informacje o służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy?

Tak		2
Niektóre z tych telefonów		1
Nie		0

### 2.9. Czy strona zawiera informacje o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony)?

Tak		2
Niektóre z tych telefonów		1
Nie		0

### 2.10. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy?

Tak		2
Nie		0

**3.1. Czy strona zawiera rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej (PKP, PKS, autobusowe linie prywatne)?**

Tak		3
Nie		0

**3.2. Czy strona zawiera informacje o możliwościach spędzania wolnego czasu na terenie gminy np. repertuar kin, teatrów, kalendarz imprez artystycznych, spis muzeów, galerii etc.?**

Tak		4
Są takie informacje, ale ograniczone		2
Nie		0

**3.3. Czy strona zawiera informacje o infrastrukturze turystycznej i sportowej (schroniska, campingi, stadiony, wyciągi narciarskie, baseny, tory motokrosowe, kartingowe etc)?**

Tak		4
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne		2
Nie		0

**3.4. Czy strona zawiera informacje o trasach turystycznych (mapy, opisy)?**

Tak		4
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne		2
Nie		0

**3.5. Czy strona zawiera informacje o wypożyczalniach sprzętu sportowego i turystycznego (np. kajaków, nart, rowerów, quadów, motocykli) . dane adresowe, godziny otwarcia, zakres oferowanych usług?**

Tak		3
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne		2
Nie		0

**3.6. Czy strona zawiera informacje na temat historii gminy lub regionu?**

Tak		3
Częściowo, np. historia zaczyna się po 1945 roku		2
Nie		0

**3.7. Czy strona zawiera informacje o atrakcjach turystycznych na terenie gminy (adresy, opisy, możliwości zwiedzania)?**

Tak		3
Częściowo/Pobieżne		1
Nie		0

**3.8. Czy strona zawiera informacje o zabytkach na terenie gminy (lista zabytków, ich opisy, możliwości zwiedzania)?**

Tak		3
Tylko część tych informacji		1
Nie		0

**3.9. Czy strona zawiera informacje o możliwościach zjedzenia posiłku na terenie gminy (spis restauracji, barów etc, ich adresy, godziny otwarcia, specyfika)?**

Tak		2
Tylko część tych informacji		1
Nie		0

**3.10. Czy strona zawiera informacje o hotelach i innych miejscach noclegowych, na terenie gminy (adresy, telefony, standard)?**

Tak		3
Tylko część tych informacji		2
Nie		0

**3.11. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji całodobowych sklepów?**

Tak		2
Nie		0

**3.12. Czy strona zawiera informacje o adresie i telefonie kontaktowym całodobowej stacji naprawy samochodu na terenie gminy?**

Tak		2
Nie		0

**3.13. Czy strona zawiera informacje o całodobowych stacjach benzynowych na terenie gminy?**

Tak		2
Nie		0

**3.14. Czy strona zawiera linki do kamer internetowych zlokalizowanych na terenie gminy?**

Tak		2
Tak, ale nie działają te kamery		1
Nie		0

**4.1. Czy strona zawiera informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy?**

Tak		2
Tylko wybrane osoby		1
Nie		0

**4.2. Czy strona zawiera informacje o godzinach pracy urzędów gminnych?**

Tak		2
Tylko wybrane urzędy/stanowiska		1
Nie		0

**4.3. Czy strona zawiera informacje o zakresie kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów?**

Tak		3
Są opisane niektóre stanowiska (np. podatki)		1
Nie		0

**4.4. Czy strona zawiera informacje o procedurach załatwiania typowych spraw w urzędzie gminy?**

Tak		5
Tylko wybrane sprawy		2
Nie		0

**4.5. Czy na stronie są dostępne formularze (do pobrania w wersji elektronicznej) potrzebne do załatwienia konkretnych spraw**

Tak		3
Tylko wybrane sprawy		1
Nie		0

**4.6. Czy strona zawiera informacje o specyfice gminy . jej profilu i kierunkach rozwoju?**

Tak		2
Nie		0

**4.7. Czy strona zawiera informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy?**

Tak		2
Nie		0

**4.8. Czy strona zawiera informacje o ofertach sprzedaży nieruchomości przez gminę?**

Tak		3
Są jakieś pojedyncze oferty, trudno ocenić ich aktualność		1
Nie		0

**4.9. Czy strona zawiera informacje o uchwałach rady gminy?**

Tak		2
Są zamieszczone wyłącznie wybrane uchwały		1
Nie		0

**4.10. Czy strona zawiera informacje o firmach zlokalizowanych na terenie gminy?**

Tak		3
Prezentowane są jakieś firmy, ale trudno ustalić wszystkie firmy działające w gminie		1
Nie		0

**4.11. Czy strona zawiera ogłoszenia dla osób szukających pracy na terenie gminy?**

Tak		3
Są tylko pojedyncze oferty, trudno ustalić ich aktualność		2
Nie		0

**4.12. Czy strona zawiera kompletną informację o szkołach działających na terenie gminy (rodzaj, adres, dane kontaktowe)?**

Tak, jest kompletna lista szkół z pełnym zestawem informacji ogólnych i kontaktowych		2
Częściowo, wymieniona jest tylko 1-2 szkoły lub jest tylko lista szkół bez innych informacji		1
Nie		0

**4.13. Czy strona zawiera kompletną informację o przedszkolach działających na terenie gminy (nazwa, adres, dane kontaktowe)?**

Tak, jest kompletna lista przedszkoli z pełnym zestawem informacji ogólnych i kontaktowych		2
Częściowo, wymienione jest tylko 1-2 przedszkola lub jest tylko ich lista bez innych informacji		1
Nie		0

**4.14. Czy strona zawiera informacje o bibliotekach publicznych na terenie gminy (adresy, godziny otwarcia)?**

Tak		3
Częściowo		1
Nie		0

**4.15. Czy strona zawiera informacje o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (kafelki internetowe, spoty wi-fi itp.) na terenie gminy?**

Tak		3
Jest jakaś informacja, lecz nie wydaje się kompletna		1
Nie		0

**5.1. Pierwsze ładowanie:**

Poniżej 10 s		3
20 –10 s		1
Powyżej 20 s		0

**5.2. Kolejne ładowanie:**

Poniżej 2 s		3
2–3 s		1
Powyżej 3 s		0

**5.3. Stabilność serwera i łącza:**

W drugiej i trzeciej próbie otwarcia strony w różnych godzinach wyniki nie odbiegają znacząco od siebie (+20%)		3
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona się wolno otwiera		1
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona się nie otwiera		0

#### 5.4. Internet Explorer

Tak		3
Nie		0

#### 5.5. Fire Fox/Mozilla

Tak		2
Nie		0

#### 5.6. Opera

Tak		2
Nie		0

#### 5.7. Czy serwis zabezpiecza poufność? Czy komunikowane dane mogą być szyfrowane?

Tak		5
Nie		0

#### 6.1. Czy są podane informacje o autorze lub grupie tworzącej daną stronę www?

Podane są te informacje i jest przekierowania na autora strony z możliwością kontaktu		2
Jest informacja, ale brak możliwości kontaktu z autorem		1
Nie ma takiej informacji		0

#### 6.2. Czy do serwisu dołączone są inne źródła referencyjne na temat autorów serwisu?

Tak		2
Nie		0

#### 7.1. Czy strona jest przyjazna i nawigacja po niej intuicyjna i efektywna?

Tak w 100%		3
W 50%		1
Nie		0

#### 7.2. Czy jest mapa serwisu?

Tak		3
Nie		0

#### 7.3. Czy serwis wyposażony jest w stale elementy służące nawigacji obecne na wszystkich podstronach (pytanie nie dotyczy przycisków "przeviń w przód - przewiń w tył")?

Tak		2
Nie		0

#### 7.4. Czy serwis jest wyposażony w wyszukiwarkę?

Tak		5
Nie		0

#### 7.6. Czy informacja zorganizowana jest w sposób logiczny?

Tak		3
Nie		0

#### 7.8. Czy serwis wyposażony jest w dodatkowe aplikacje pozwalające na odtwarzanie muzyki lub filmów video?

Tak, to w pełni multimedialny przekaz		4
Serwis stara się być nowoczesny		2
To nieruchoma wizytówka		0

#### 7.9. Czy użyta czcionka zawiera "szeryfy"? (Szeryfy to graficzne ozdoby czcionki. Czcionka z szeryfami to np. Times New Roman lub Garamond a bez szeryfów to Arial lub Verdana)

Nie		3
Częściowo, niektóre partie tekstu zawierają czcionkę z szeryfami		1
Tak		0

### 8.1. Czy serwis zawiera FAQ?

Tak		3
Nie		0

### 8.2. Czy serwis zawiera dokumenty lub formularze, które można wydrukować bądź zachować do pliku? Jeśli tak, to czy istnieją dodatkowe przyciski "drukuj" umieszczone na stronie?

Tak		2
Tak ale brak przycisku „drukuj”		1
Nie		0

### 8.3. Czy serwis pozwala na złożenie zamówienia na jakieś informacje, np. biuletyn gminy, katalog, bilety na imprezy itp. (formularze internetowe)

Tak		2
Nie		0

### 8.4. Czy serwis pozwala na przesłanie informacji do zamieszczenia w nim dla przedsiębiorców, podmiotów prowadzących działalność w branży turystycznej, organizatorów imprez itp.

Tak		2
Nie		0

### 8.5. Czy serwis wyposażony jest w forum, gdzie goście mogą wyrażać swobodnie swoje poglądy?

Tak, forum funkcjonuje i jest moderowane przez użytkowników, nie ma na nim wulgaryzmów, ani innych naruszeń netykiety		5
Tak, forum funkcjonuje, lecz jest moderowane/cenzorowane		3
Forum jest zdominowane przez idiotyczne i wulgarne wpisy		1
Jest forum, ale nieaktywne i wszystkie wpisy są od administratora, lub nie ma forum		0

### 8.6. Czy strona umożliwia dokonywanie płatności on-line?

Tak, można płacić kartami kredytowymi lub dokonać przelewu		5
Tak, ale możliwy jest tylko przelew na konto		3
Nie ma takiej możliwości		0

## Załącznik 2 – Wykaz wszystkich gmin dolnośląskich z adresami ich serwisów internetowych

<b>nazwa</b>	<b>www</b>
Gmina Bardo	<a href="http://www.region-walbrzych.org.pl/bardo/">http://www.region-walbrzych.org.pl/bardo/</a>
Gmina Bielawa	<a href="http://www.bielawa.pl">http://www.bielawa.pl</a>
Gmina Bierutów	<a href="http://www.bierutow.pl">http://www.bierutow.pl</a>
Gmina Bogatynia	<a href="http://www.bogatynia.pl/">http://www.bogatynia.pl/</a>
Gmina Bolesławiec	<a href="http://www.boleslawiec.net.pl">http://www.boleslawiec.net.pl</a>
Gmina Bolków	<a href="http://www.bolkow.pl">http://www.bolkow.pl</a>
Gmina Borów	<a href="http://www.borow.ug.gov.pl">http://www.borow.ug.gov.pl</a>
Gmina Brzeg Dolny	<a href="http://www.brzegdolny.pl">http://www.brzegdolny.pl</a>
Gmina Bystrzyca Kłodzka	<a href="http://www.bystrzycaklodzka.pl/">http://www.bystrzycaklodzka.pl/</a>
Gmina Chocianów	<a href="http://www.chocianow.pl">http://www.chocianow.pl</a>
Gmina Chojnów	<a href="http://gmina-chojnow.pl/www">http://gmina-chojnow.pl/www</a>
Gmina Ciepłowody	<a href="http://www.cieplowody.pl">http://www.cieplowody.pl</a>
Gmina Cieszków	<a href="http://www.cieszkow.pl">http://www.cieszkow.pl</a>
Gmina Czarny Bór	<a href="http://www.czarny-bor.bazagmin.pl/">http://www.czarny-bor.bazagmin.pl/</a>
Gmina Czernica	<a href="http://www.czernica.iap.pl/">http://www.czernica.iap.pl/</a>
Gmina Długoleka	<a href="http://www.gmina.dlugoleka.pl">http://www.gmina.dlugoleka.pl</a>
Gmina Dobromierz	<a href="http://www.dobromierz.pl/">http://www.dobromierz.pl/</a>
Gmina Dobroszyce	<a href="http://www.dobroszyce.pl">http://www.dobroszyce.pl</a>
Gmina Domaniów	<a href="http://www.domaniow.bazagmin.pl/">http://www.domaniow.bazagmin.pl/</a>
Gmina Dziadowa Kłoda	<a href="http://www.bip.dziadowakloda.pl/">http://www.bip.dziadowakloda.pl/</a>
Gmina Dzierżoniów	<a href="http://www.ug.dzierzoniow.pl/page/index.php">http://www.ug.dzierzoniow.pl/page/index.php</a>
Gmina Gaworzyce	<a href="http://www.gaworzyce.sbip.pl/">http://www.gaworzyce.sbip.pl/</a>
Gmina Głogów	<a href="http://www.ugglogow.com.pl/www/index.php">http://www.ugglogow.com.pl/www/index.php</a>
Gmina Głuszyca	<a href="http://gluszyca.pl/">http://gluszyca.pl/</a>
Gmina Góra	<a href="http://www.gora.com.pl/">http://www.gora.com.pl/</a>
Gmina Grębocice	<a href="http://www.grebocice.com.pl">http://www.grebocice.com.pl</a>
Gmina Gromadka	<a href="http://www.gromadka.pl">http://www.gromadka.pl</a>
Gmina Gryfów Śląski	<a href="http://www.gryfow.pl">http://www.gryfow.pl</a>
Gmina Janowice Wielkie	<a href="http://www.janowicewielkie.prv.pl">http://www.janowicewielkie.prv.pl</a>
Gmina Jaworzyna Śląska	<a href="http://www.jaworzyna.net/2004/index.html">http://www.jaworzyna.net/2004/index.html</a>
Gmina Jelcz Laskowice	<a href="http://www.jelcz-laskowice.pl">http://www.jelcz-laskowice.pl</a>
Gmina Jemielno	<a href="http://www.bip.jemielno.cil.pl">http://www.bip.jemielno.cil.pl</a>
Gmina Jerzmanowa	<a href="http://www.jerzmanowa.republika.pl">http://www.jerzmanowa.republika.pl</a>
Gmina Jeżów Sudecki	<a href="http://www.jezowsudecki.pl">http://www.jezowsudecki.pl</a>
Gmina Jordanów Śląski	<a href="http://www.jordanowslaski.pl">http://www.jordanowslaski.pl</a>
Gmina Kamieniec Ząbkowicki	<a href="http://www.kamzab.pl/pl">http://www.kamzab.pl/pl</a>
Gmina Kamienna Góra	<a href="http://www.kamiennagora.kei.pl/">http://www.kamiennagora.kei.pl/</a>
Gmina Kąty Wrocławskie	<a href="http://www.katywroclawskie.pl">http://www.katywroclawskie.pl</a>
Gmina Kłodzko	<a href="http://www.gmina.klodzko.pl">http://www.gmina.klodzko.pl</a>
Gmina Kobierzyce	<a href="http://www.ugk.pl">http://www.ugk.pl</a>
Gmina Kondratowice	<a href="http://kondratowice.ibip.wroc.pl/public/">http://kondratowice.ibip.wroc.pl/public/</a>
Gmina Kostomłoty	<a href="http://www.kostomloty.pl">http://www.kostomloty.pl</a>
Gmina Kotła	<a href="http://www.kotla.pl/index2.html">http://www.kotla.pl/index2.html</a>
Gmina Krośnice	<a href="http://www.krosnice.pl/www">http://www.krosnice.pl/www</a>
Gmina Krotoszyce	<a href="http://www.krotoszyce.gminyryp.pl/">http://www.krotoszyce.gminyryp.pl/</a>
Gmina Kunice	<a href="http://www.kunice.pl">http://www.kunice.pl</a>
Gmina Łądek Zdrój	<a href="http://www.ladek.pl/">http://www.ladek.pl/</a>
Gmina Legnickie Pole	<a href="http://www.legnickiepole.pl">http://www.legnickiepole.pl</a>
Gmina Leśna	<a href="http://www.lesna.pl/lesna1/index.php">http://www.lesna.pl/lesna1/index.php</a>
Gmina Lewin Kłodzki	<a href="http://www.lewin-klodzki.pl/">http://www.lewin-klodzki.pl/</a>
Gmina Lubań	<a href="http://www.luban.ug.gov.pl/">http://www.luban.ug.gov.pl/</a>
Gmina Lubawka	<a href="http://www.lubawka.net.pl/">http://www.lubawka.net.pl/</a>
Gmina Lubin	<a href="http://www.ug.lubin.pl/">http://www.ug.lubin.pl/</a>
Gmina Lubomierz	<a href="http://www.lubomierz.pl/">http://www.lubomierz.pl/</a>

Gmina Lwówek Śląski	<a href="http://www.lwowekslaski.pl/">http://www.lwowekslaski.pl/</a>
Gmina Łagiewniki	<a href="http://www.lagiewniki.pl/">http://www.lagiewniki.pl/</a>
Gmina Malczyce	<a href="http://www.malczyce.wroc.pl/">http://www.malczyce.wroc.pl/</a>
Gmina Marcinowice	<a href="http://www.marcinowice.lap.pl/">http://www.marcinowice.lap.pl/</a>
Gmina Marciszów	<a href="http://www.marciszow.pl/">http://www.marciszow.pl/</a>
Gmina Męcinka	<a href="http://bip.mecinka.pl/gmina/">http://bip.mecinka.pl/gmina/</a>
Gmina Mieroszów	<a href="http://www.mieroszow.pl/">http://www.mieroszow.pl/</a>
Gmina Mietków	<a href="http://www.mietkow.com/">http://www.mietkow.com/</a>
Gmina Międzybórz	<a href="http://www.bip.miedzyborz.pl/">http://www.bip.miedzyborz.pl/</a>
Gmina Międzyzlesie	<a href="http://www.miedzylesie.pl/">http://www.miedzylesie.pl/</a>
Gmina Miękinia	<a href="http://www.miekinia.pl/www/">http://www.miekinia.pl/www/</a>
Gmina Milicz	<a href="http://www.milicz.pl/">http://www.milicz.pl/</a>
Gmina Miłkowice	<a href="http://www.bip.milkowice.dolnyślask.pl/">http://www.bip.milkowice.dolnyślask.pl/</a>
Gmina Mirsk	<a href="http://www.mirsk.pl/mirsk_nowy/index.php">http://www.mirsk.pl/mirsk_nowy/index.php</a>
Gmina Mściwojów	<a href="http://www.msciwojow.pl/">http://www.msciwojow.pl/</a>
Gmina Mysłakowice	<a href="http://www.myslakowice.pl/">http://www.myslakowice.pl/</a>
Gmina Niechlów	<a href="http://bip.wokiss.pl/niechlów/">http://bip.wokiss.pl/niechlów/</a>
Gmina Niemcza	<a href="http://www.um.niemcza.pl/">http://www.um.niemcza.pl/</a>
Gmina Nowa Ruda	<a href="http://www.bip.gmina.nowaruda.pl/">http://www.bip.gmina.nowaruda.pl/</a>
Gmina Nowogrodziec	<a href="http://www.nowogrodziec.net/">http://www.nowogrodziec.net/</a>
Gmina Oborniki Śląskie	<a href="http://www.oborniki-slaskie.pl/">http://www.oborniki-slaskie.pl/</a>
Gmina Oleśnica	<a href="http://www.olesnica.wroc.pl/">http://www.olesnica.wroc.pl/</a>
Gmina Olszyna	<a href="http://www.olszyna.pl">http://www.olszyna.pl</a>
Gmina Oława	<a href="http://www.bip.gminaolawa.pl/">http://www.bip.gminaolawa.pl/</a>
Gmina Osiecznica	<a href="http://www.osiecznica.ug.gov.pl/">http://www.osiecznica.ug.gov.pl/</a>
Gmina Paszowice	<a href="http://www.paszowice.pl/">http://www.paszowice.pl/</a>
Gmina Pęcław	<a href="http://www.peclaw.ug.gov.pl/">http://www.peclaw.ug.gov.pl/</a>
Gmina Pielgrzymka	<a href="http://www.pielgrzymka.biz/news.php">http://www.pielgrzymka.biz/news.php</a>
Gmina Pieńsk	<a href="http://www.piensk.com.pl/">http://www.piensk.com.pl/</a>
Gmina Platerówka	<a href="http://www.platerowka.bazagmin.p/">http://www.platerowka.bazagmin.p/</a>
Gmina Podgórzyn	<a href="http://www.podgorzyn.pl/">http://www.podgorzyn.pl/</a>
Gmina Polkowice	<a href="http://www.polkowice.pl/">http://www.polkowice.pl/</a>
Gmina Prochowice	<a href="http://www.prochowice.com/nowa/index.php">http://www.prochowice.com/nowa/index.php</a>
Gmina Prusice	<a href="http://www.prusice.iap.pl/">http://www.prusice.iap.pl/</a>
Gmina Przemków	<a href="http://www.przemkow.pl/nowa2/index.php">http://www.przemkow.pl/nowa2/index.php</a>
Gmina Przeworno	<a href="http://www.przeworno.pl/">http://www.przeworno.pl/</a>
Gmina Radków	<a href="http://www.radkowklodzki.pl/dane/">http://www.radkowklodzki.pl/dane/</a>
Gmina Radwanice	<a href="http://www.radwanice.sisco.pl/">http://www.radwanice.sisco.pl/</a>
Gmina Rudna	<a href="http://www.rudna.pl/">http://www.rudna.pl/</a>
Gmina Ruja	<a href="http://www.ruja.pl/">http://www.ruja.pl/</a>
Gmina Siekierczyn	<a href="http://www.siekierczyn.pl">http://www.siekierczyn.pl</a>
Gmina Sobótka	<a href="http://www.sobotka.pl/">http://www.sobotka.pl/</a>
Gmina Stara Kamienica	<a href="http://www.starakamienica.pl/">http://www.starakamienica.pl/</a>
Gmina Stare Bogaczowice	<a href="http://www.starebogaczowice.ug.gov.pl/">http://www.starebogaczowice.ug.gov.pl/</a>
Gmina Stoszowice	<a href="http://www.stoszowice.pl/">http://www.stoszowice.pl/</a>
Gmina Stronie Śląskie	<a href="http://www.stronie.pl/">http://www.stronie.pl/</a>
Gmina Strzegom	<a href="http://www.strzegom.pl/2004/index.htm">http://www.strzegom.pl/2004/index.htm</a>
Gmina Strzelin	<a href="http://www.strzelin.pl/">http://www.strzelin.pl/</a>
Gmina Sulików	<a href="http://www.sulikow.pl/">http://www.sulikow.pl/</a>
Gmina Syców	<a href="http://www.sycow.pl/">http://www.sycow.pl/</a>
Gmina Szczytna	<a href="http://www.szczytna.pl/">http://www.szczytna.pl/</a>
Gmina Ścinawa	<a href="http://www.scinawa.com.pl/">http://www.scinawa.com.pl/</a>
Gmina Środa Śląska	<a href="http://www.srodaslaska.pl/www/main.xml">http://www.srodaslaska.pl/www/main.xml</a>
Gmina Świdnica	<a href="http://www.gmina.swidnica.pl/">http://www.gmina.swidnica.pl/</a>
Gmina Świerzawa	<a href="http://www.swierzawa.pl/index.php">http://www.swierzawa.pl/index.php</a>
Gmina Święta Katarzyna	<a href="http://www.sw-katarzyna.pl/swk/index.php">http://www.sw-katarzyna.pl/swk/index.php</a>
Gmina Trzebnica	<a href="http://www.trzebnica.pl/">http://www.trzebnica.pl/</a>
Gmina Twardogóra	<a href="http://www.twardogora.pl/">http://www.twardogora.pl/</a>
Gmina Udanin	<a href="http://www.udanin.pl/">http://www.udanin.pl/</a>
Gmina Walim	<a href="http://www.region-walbrzych.org.pl/walim/">http://www.region-walbrzych.org.pl/walim/</a>

Gmina Warta Bolesławiecka	<a href="http://www.wartabol.pl/">http://www.wartabol.pl/</a>
Gmina Wądroże Wielkie	<a href="http://bip.wadrozewielkie.dolnyslask.pl/">http://bip.wadrozewielkie.dolnyslask.pl/</a>
Gmina Wąsosz	<a href="http://bip.wasosz.dolnyslask.pl/">http://bip.wasosz.dolnyslask.pl/</a>
Gmina Węglińiec	<a href="http://www.wegliniec.pl/">http://www.wegliniec.pl/</a>
Gmina Wiązów	<a href="http://www.wiazow.pl/">http://www.wiazow.pl/</a>
Gmina Wińsko	<a href="http://www.winsko.pl/">http://www.winsko.pl/</a>
Gmina Wisznia Mała	<a href="http://www.wiszniamała.pl/">http://www.wiszniamała.pl/</a>
Gmina Wleń	<a href="http://www.wlen.pl/">http://www.wlen.pl/</a>
Gmina Wołów	<a href="http://www.wolow.pl/">http://www.wolow.pl/</a>
Gmina Zagrodno	<a href="http://www.zagrodno.pl/">http://www.zagrodno.pl/</a>
Gmina Zawonia	<a href="http://www.zawonia.pl/">http://www.zawonia.pl/</a>
Gmina Ząbkowice Śląskie	<a href="http://www.zabkowiceslaskie.pl/">http://www.zabkowiceslaskie.pl/</a>
Gmina Zgorzelec	<a href="http://www.gmina.zgorzelec.pl/">http://www.gmina.zgorzelec.pl/</a>
Gmina Ziębice	<a href="http://www.ziebice.pl/">http://www.ziebice.pl/</a>
Gmina Złotoryja	<a href="http://www.zlotoryja.com.pl/">http://www.zlotoryja.com.pl/</a>
Gmina Złoty Stok	<a href="http://www.zlotystok.net/">http://www.zlotystok.net/</a>
Gmina Żarów	<a href="http://bip.zarow.dolnyslask.pl/">http://bip.zarow.dolnyslask.pl/</a>
Gmina Żmigród	<a href="http://www.zmigrod.com.pl/">http://www.zmigrod.com.pl/</a>
Gmina Żórawina	<a href="http://www.zorawina.pl/">http://www.zorawina.pl/</a>
Gmina Żukowice	<a href="http://www.zukowice.pl/">http://www.zukowice.pl/</a>
Miasto Bielawa	<a href="http://www.bielawa.pl/">http://www.bielawa.pl/</a>
Miasto Boguszków-Gorce	<a href="http://www.boguszow-gorce.eu/">http://www.boguszow-gorce.eu/</a>
Miasto Bolesławiec	<a href="http://www.um.boleslawiec.pl/">http://www.um.boleslawiec.pl/</a>
Miasto Chojnów	<a href="http://www.chojnow.net.pl/">http://www.chojnow.net.pl/</a>
Miasto Duszniki Zdrój	<a href="http://www.duszniki.pl/">http://www.duszniki.pl/</a>
Miasto Dzierżoniów	<a href="http://www.dzierzoniow.pl/pl/site">http://www.dzierzoniow.pl/pl/site</a>
Miasto Głogów	<a href="http://www.glogow.pl/">http://www.glogow.pl/</a>
Miasto Jawor	<a href="http://www.jawor.pl/jawor">http://www.jawor.pl/jawor</a>
Miasto Jedlina Zdrój	<a href="http://www.region-walbrzych.org.pl/jedlina/">http://www.region-walbrzych.org.pl/jedlina/</a>
Miasto Jelenia Góra	<a href="http://www.jeleniagora.pl/www">http://www.jeleniagora.pl/www</a>
Miasto Kamienna Góra	<a href="http://www.kamienna-gora.pl/">http://www.kamienna-gora.pl/</a>
Miasto Karpacz	<a href="http://www.karpacz.pl/">http://www.karpacz.pl/</a>
Miasto Kłodzko	<a href="http://www.klodzko.pl/">http://www.klodzko.pl/</a>
Miasto Kowary	<a href="http://www.kowary.pl/">http://www.kowary.pl/</a>
Miasto Kudowa Zdrój	<a href="http://www.kudowa.pl/">http://www.kudowa.pl/</a>
Miasto Legnica	<a href="http://www.legnica.um.gov.pl/">http://www.legnica.um.gov.pl/</a>
Miasto Lubań Śl.	<a href="http://www.luban.pl/">http://www.luban.pl/</a>
Miasto Lubin	<a href="http://www.lubin.pl/">http://www.lubin.pl/</a>
Miasto Nowa Ruda	<a href="http://www.um.nowaruda.pl/">http://www.um.nowaruda.pl/</a>
Miasto Oleśnica	<a href="http://www.olesnica.pl/">http://www.olesnica.pl/</a>
Miasto Oława	<a href="http://www.um.olawa.pl/">http://www.um.olawa.pl/</a>
Miasto Piechowice	<a href="http://www.piechowice.pl/">http://www.piechowice.pl/</a>
Miasto Pieszyce	<a href="http://www.um.pieszyce.pl/">http://www.um.pieszyce.pl/</a>
Miasto Piława Górna	<a href="http://www.pilawagorna.pl/">http://www.pilawagorna.pl/</a>
Miasto Polanica Zdrój	<a href="http://www.polanica.pl/index.php">http://www.polanica.pl/index.php</a>
Miasto Szczawno Zdrój	<a href="http://www.szczawno-zdroj.pl/">http://www.szczawno-zdroj.pl/</a>
Miasto Szklarska Poręba	<a href="http://www.szklarskaporeba.pl/">http://www.szklarskaporeba.pl/</a>
Miasto Świdnica	<a href="http://www.um.swidnica.pl/news.php">http://www.um.swidnica.pl/news.php</a>
Miasto Świebodzice	<a href="http://www.swiebodzice.pl/">http://www.swiebodzice.pl/</a>
Miasto Świeradów Zdrój	<a href="http://www.swieradowzdroj.pl/">http://www.swieradowzdroj.pl/</a>
Miasto Wałbrzych	<a href="http://www.um.walbrzych.pl/">http://www.um.walbrzych.pl/</a>
Miasto Wojcieszków	<a href="http://www.wojcieszow.pl/">http://www.wojcieszow.pl/</a>
Miasto Wrocław	<a href="http://www.wroclaw.pl/">http://www.wroclaw.pl/</a>
Miasto Zawidów	<a href="http://miasto.zawidow.sisco.info/">http://miasto.zawidow.sisco.info/</a>
Miasto Zgorzelec	<a href="http://www.zgorzelec.eu/">http://www.zgorzelec.eu/</a>
Miasto Złotoryja	<a href="http://www.zlotoryja.pl/">http://www.zlotoryja.pl/</a>

## Załącznik 3 – Wykaz osób uczestniczących w badaniach

### 1. Pracownicy Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu:

- Dr inż. Barbara Łukasik-Makowska – Prorektor do spraw dydaktycznych
- Mgr inż. Marcin Pieleszek
- Mgr Joanna Siwek

### 2. Pracownicy i współpracownicy Agencji Interaktywnej 3Cube:

- Bartłomiej Adamów - Prezes Zarządu
- Zbigniew Stolarek
- Bartłomiej Lesisz

### 3. Członkowie Stowarzyszenia na Rzecz Promocji Dolnego Śląska:

- Sławomir Najnigier – Prezes Zarządu
- Ryszard Chruścicki – Sekretarz Zarządu

### 4. Studenci Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu:

W badaniach wzięli udział studenci:

- III roku studiów I stopnia (licencjackich) na kierunku Turystyka i rekreacja
- I roku studiów II stopnia (uzupełniających magisterskich) na kierunku Zarządzanie i marketing i specjalności Marketing i komunikacja w biznesie;
- II roku studiów II stopnia (uzupełniających magisterskich) na kierunku Zarządzanie i marketing i specjalności Zarządzanie w turystyce;
- IV roku jednolitych studiów magisterskich na kierunku Zarządzanie i marketing.

W badaniach aktywnie uczestniczyli:

Renata Adamiak, Aneta Białowąs, Krzysztof Bienek, Piotr Bienia, Małgorzata Blumicz, Małgorzata Błaszkwia, Aleksandra Błauciak, Katarzyna Bryja, Magdalena Chiliszczyk, Kamil Cieliński, Aleksandra Cieplik, Alicja Czubak, Maria Damboń, Rafał Dąbrowski, Joanna Domagała, Kamil Dudziak, Grzegorz Dykas, Magdalena Fijołek, Alicja Filipek, Marek Fiołka, Anna Frymus, Anna Gawlik, Katarzyna Gołąb, Marta Gomółka, Katarzyna Gólska, Monika Górzyńska, Maciej Grygorowicz, Grażyna Grzesik, Agnieszka Hołda, Jakub Horodecki, Iwona Jagielska, Jakub Stypka, Justyna Jakubowska, Aleksandra Jankowiak, Agnieszka Jaworska, Jarosław Jeziorek, Marek Jurek, Paulina Kaczkowska, Piotr Kalembkiewicz, Urszula Kania, Magdalena Kawecka, Paulina Kempa, Magdalena Kidawa, Kacper Konieczny, Jacek Koprowski, Łukasz Kozłowski, Marta Krauz, Magdalena Król, Karolina Krystek, Piotr Kuba, Andrzej Kuchmistrz, Sebastian Kuchnicki, Anna Kulig, Jakub Kurian, Katarzyna Kustos, Magda Kwiatkowska, Anna Laskowska, Marcin Leśniewicz, Wojciech Liebersbach, Rafał Lis, Iwona Lisik, Patryk Lisowki, Joanna Loreth, Piotr Łukasik, Marta Machaj, Łukasz Maciąg, Bartosz Maciejasz, Dawid Marcinkiewicz, Iwona Matiaszek, Seweryn Mertka, Aleksandra Michalewska, Marcin Michalewski, Bartosz Michalkiewicz, Anna Michałek, Marta Mierzwa, Beata Mikietyńska, Natalia Mikulska, Joanna Miśta, Sebastian Mitręga, Agnieszka Mrozińska, Rafał Musiał, Anna Nawrot,

Helena Niechwiej, Edyta Niedziela, Dariusz Niedzielski, Iga Niżnik, Marcin Nowak,  
Piotr Paliński, Agnieszka Paluch, Beata Parchatka, Anna Paździerska, Robert Pelichowski,  
Katarzyna Pęziół, Ewelina Piecyk, Jacek Pieda, Marcin Pietras, Patryk Piłat, Monika Pochwała,  
Tomasz Potarzycki, Beata Poziomkowska, Justyna Pych, Damian Raczyński, Agnieszka Rafalska,  
Maciej Romanowski, Katarzyna Schiwietz, Marcin Seńków, Katarzyna Sidoryk, Agnieszka Skonecka,  
Łukasz Skorupiński, Agata Skowrońska, Krzysztof Skuza, Dawid Sobierajski, Patrycja Soch,  
Izabela Sokalska, Karolina Sosin, Łukasz Stachura, Paweł Strzyczkowski, Madga Strzyżowska,  
Katarzyna Szlachetka, Marta Szuba, Monika Szymkowicz, Iwona Szymonowicz, Małgorzata Świech,  
Przemysław Tesak, Rafał Tomczyk, Monika Topij, Agnieszka Tratowska, Tomasz Urbaś,  
Ewelina Walas, Aleksandra Warzecha, Rafał Wątor, Marcin Wąż, Kamila Weselak, Andrzej Witkowski,  
Dominika Wojciechowska, Katarzyna Wolska, Katarzyna Wychodzka, Jacek Wyszyński, Rafał Zając,  
Agata Ziajka, Urszula Żebrowska.