

Spis treści

Wstęp – Sławomir Najnigier	5
1. Założenia metodologiczne badań – Barbara Łukasik–Makowska, Zbigniew Stolarek	8
1.1. Geneza i istota badań	8
1.2. Cechy dobrego serwisu internetowego gminy	10
2. Ogólna ocena serwisów internetowych gmin dolnośląskich	
– Barbara Łukasik–Makowska, Bartłomiej Adamów, Bartłomiej Lesisz	19
2.1. Podstawowe aspekty funkcjonalne serwisu	19
2.2. Zawartość merytoryczna – informacje proste	23
2.3. Zawartość merytoryczna – informacje złożone	26
2.4. Informacje o pracy administracji gminy	31
2.5. Funkcjonowanie techniczne serwisu	35
2.6. Autoryzacja serwisu	37
2.7. Nawigacja dostępna na stronach serwisu	39
2.8. Interaktywność serwisu	42
3. Struktura ocen serwisów – Barbara Łukasik–Makowska	45
3.1. Ogólna struktura uzyskanych ocen	45
3.2. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach o różnych dochodach	49
3.3. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach różnej wielkości	53
4. Ranking serwisów gmin Dolnego Śląska – Barbara Łukasik–Makowska	57
4.1. Ranking ogólny serwisów	57
4.2. Ranking serwisów w podziale na gminy miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie	62
4.3. Ranking serwisów w grupach gmin o różnych dochodach	69
4.4. Ranking serwisów w podziale na powiaty	76
4.5. Tytuł „Lider Internetu 2009”	83
4.6. Struktury ocen wybranych serwisów gmin	84
5. Wnioski – Barbara Łukasik–Makowska	90
 Załącznik 1 – Pełna ankieta z zastosowaną punktacją	 95
Załącznik 2 – Wykaz gmin dolnośląskich z adresami ich serwisów internetowych	101
Załącznik 3 – Wykaz osób uczestniczących w badaniach	106

Wstęp

Niniejsze opracowanie jest kolejnym, trzecim już raportem, zrealizowanym w ramach Projektu „Interaktywna Gmina”. Pierwszy opublikowany został na podstawie badań przeprowadzonych w 2007 roku, a drugi zawierał wyniki badań z 2008 roku. Kolejny raz, badanie przeprowadzone zostało wspólnie przez Agencję Interaktywną 3Cube oraz Wyższą Szkołę Handlową we Wrocławiu, pod patronatem Stowarzyszenia Na Rzecz Promocji Dolnego Śląska.

Kolejne badania w ramach projektu „Interaktywna Gmina” to efekt porozumienia zawartego w dniu 10 marca 2007 r. między Stowarzyszeniem na Rzecz Promocji Dolnego Śląska, Wyższą Szkołą Handlową we Wrocławiu oraz Agencją Interaktywną 3Cube. Porozumienie to wyznaczyło projektowi następujące cele:

1. Ocena funkcjonalna i merytoryczna serwisów internetowych gmin Dolnego Śląska.
2. Ustalanie corocznych rankingów serwisów i przeprowadzanie konkursów „Dolnośląska Gmina – lider Internetu” 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.

Podobnie, jak w dwu poprzednich latach to wspólne przedsięwzięcie miało przede wszystkim zdiagnozować aktualny stan wykorzystania Internetu na rzecz promocji i rozwoju poszczególnych gmin przez władze samorządowe Dolnego Śląska, a także stwierdzić czy w sferze tej następują jakieś istotne zmiany. Projekt Interaktywna Gmina to pierwsze tak obszerne i kompleksowe badanie serwisów internetowych w Polsce. Jego przeprowadzenie wymagało więc opracowania autorskiej metodologii badań, gwarantującej z jednej strony kompleksowość, a z drugiej, obiektywną ocenę serwisów internetowych wszystkich gmin dolnośląskich i opracowanie na tej podstawie ich rankingu.

Dwie dotychczasowe edycje badań, z 2007 i 2008 roku przyjęte zostały z wielkim zainteresowaniem, zarówno przez środowisko samorządowe, jak i gremia naukowo-badawcze. Porównanie wyników wyraźnie wykazało rozwój wielu lokalnych serwisów zarówno pod względem treści, jak i sposobu ich prezentacji. Postanowiono zatem, iż badania w roku 2009 ponownie przeprowadzone zostaną przy zastosowaniu tych samych zasad i tej samej metodologii. Zapewniło to możliwość nie tylko na dokonanie kolejnych ocen i wyłonienie tegorocznych liderów, ale także pozwoliło na porównanie ocen uzyskanych w trzech kolejnych latach. Dzięki temu uzyskano wyraźny obraz tendencji i kierunków rozwoju serwisów internetowych gmin dolnośląskich.

Zespół badawczy jest świadomy tego, że każda ocena ma znamiona subiektywizmu, wynikające choćby z uregulowań metodologicznych. Zarazem jednak uważa, że każda ocena to swoista forma benchmarkingu, która daje szansę zainteresowanym na porównywanie swych dokonań z działaniami innych, a także umożliwia skorzystanie z dobrych wzorców lub ostrzeżenie przed popełnionymi błędami. Zapewnia zatem systematyczne doskonalenie działań.

Badaniami przeprowadzonymi w 2009 r. objętych było 169 serwisów internetowych gmin. Dla zobiektywizowania oceny każdy serwis był oceniany kilkakrotnie przez różne osoby, na podstawie

rozbudowanej ankiety (Załącznik 1). Każdej odpowiedzi przypisano wcześniej określoną liczbę punktów. Zsumowanie punktów przypisanych udzielonym odpowiedziom pozwoliło uzyskać syntetyczną ocenę punktową dla każdego serwisu. Szczegóły dotyczące procedury i metodologii 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. Rozdział 4 prezentuje rankingi serwisów zestawione w różnych kategoriach gmin (podział administracyjny, wysokość dochodów, przynależność do powiatu). Dodatkowo w punkcie 4.6 przedstawiono jak kształtują się obecnie struktury ocen wybranych serwisów gmin. Pozwala to wyraźnie zauważyć mocne i słabe strony poszczególnych serwisów.

Analogicznie jak w poprzednich latach, ranking serwisów wyłaniający „Liderów Internetu”, został przeprowadzony przy uwzględnieniu podziału – zgodnie z klasyfikacją samorządów GUS – na trzy grupy: serwisy gmin miejskich, gmin miejsko-wiejskich i gmin wiejskich.

W każdej z grup pierwszym dziesięciu gminom, których serwisy uzyskały najwyższe oceny, nadane zostały tytuły „Lider Internetu 2009”. Szczegółowe informacje na ten temat przedstawione zostały w rozdziale 4. W tym roku 12 gmin uzyskało tytuł lidera po raz drugi, a cztery uzyskały ten tytuł już po raz trzeci. Wyraźnie można stwierdzić, że kolejne rankingi mobilizują wielu samorządowców do staranniej przyjrzenia się serwisom w swych gminach i podjęcia działań w kierunku ich doskonalenia. Także coraz większa liczba internautów w lokalnych środowiskach korzysta z serwisów i mobilizuje władze samorządowe do doskonalenia serwisów.

Badania z 2009 roku pokazują, że jakość serwisów samorządów lokalnych na Dolnym Śląsku systematycznie się poprawia. Serwisy stają się praktycznym narzędziem promowania gmin i komunikacji ze społeczeństwem. Nadal wprawdzie są serwisy ocenione jako mierne, lecz liczba takich zapomnianych serwisów wyraźnie się zmniejszyła. Coraz wyraźniej widać, że ocena serwisu odzwierciedla aktywność i przedsiębiorczość osób zarządzających gminą. Szczegółowe wyniki badań dostępne są na stronie internetowej: www.interaktywna-gmina.pl lub www.interaktywnagmina.pl

Autorzy raportu mają nadzieję, że coroczne badania i publikacja rankingów to doping do systematycznej dbałości o zawartość i jakość serwisów, zwłaszcza dla tych gmin, które nie zajęły w kolejnym badaniu najwyższych miejsc. Pragniemy by gminy uznawały oceny nie tyle jako krytykę, lecz jako mobilizację do doskonalenia serwisów. Coraz powszechniejsze społeczne zainteresowanie Internetem wymaga by spojrzeć krytycznie na zakres, aktualność i sposób prezentacji w serwisie internetowym. Takie własne, oryginalne narzędzie promocji lokalnej i informowania szybko zwraca się gminom w postaci większej spójności społeczności lokalnej, nowych sympatyków wśród turystycznych gości, czy oferty nowych inwestycji.

Projekt „Interaktywna Gmina” realizuje misję działania na rzecz promocji kraju i regionu oraz rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Trzecia edycja projektu to zarówno etap cyklicznych badań, jak i wstęp do szerszego spojrzenia na inne elementy e-administracji Dolnego Śląska. Internet jako narzędzie komunikacji stale ewoluuje, zmieniają się jego paradygmaty, co wymaga by w kolejnych badaniach objąć oceną jeszcze inne elementy i aspekty, które obecnie postrzegamy jako mało istotne lub potrzebne. W tym kierunku pójść kolejne badania, które prowadzone będą w ramach projektu „Interaktywny Samorząd”, będącego kontynuacją projektu „Interaktywna Gmina”.

Warto podkreślić, że od początku inicjatywy Projekt „Interaktywna Gmina” realizowany jest całkowicie siłami społecznymi. Szczególnie dziękujemy liderom badań:

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

– pani dr inż. Barbarze Łukasik-Makowskiej adiunktowi 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 poświęconych na realizację projektu.

Bartłomiej Adamów

Prezes Zarządu

3CUBE Network

Solutions & Software

Prof. dr hab. Zdzisław Jagiełło

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

Początkowo, gdy pojawił się pomysł oceny serwisów internetowych gmin, przedsięwzięcie jawiło się jako zamysł dość jednoznaczny i prosty do przeprowadzenia. Każdy z członków zespołu badawczego miał różnorodne doświadczenia, korzystał z wielu serwisów, projektował ich treści, zamieszczał w serwisach różne wiadomości. Nie było więc wątpliwości co do tego, że dobrym narzędziem do przeprowadzenia takich badań będzie pewien szablon zawartości, umowny „wzorzec” serwisu gminy. Szukając stosownych wzorów sięgnęliśmy do koncepcji „web usability” Jacoba Nielsena¹ odnoszącej się do ogólnie rozumianej funkcjonalności serwisów internetowych oraz coraz liczniejszych prac związanych z komunikacją społeczną poprzez Internet. Jednak w żadnym z dostępnych źródeł nie znaleźliśmy gotowego wzorca, w pełni zbieżnego z celami naszych badań. Z tego też względu w 2007 roku wypracowaliśmy, niejako z konieczności, wspólną autorską koncepcję owego „wzorca” i metodologię przeprowadzenia badań. W dużej mierze bazowaliśmy wówczas na własnych przemyśleniach i doświadczeniu w realizacji różnych projektów internetowych.

Mieliśmy świadomość, że przeprowadzone badanie będzie mieć charakter postulatyczny: bazą odniesienia do oceny będzie „wzorzec” serwisu gminy, który opracowaliśmy, jako swoisty konstrukt teoretyczny. W trakcie pierwszych dwu edycji (2007 i 2008) badań, te wcześniej przyjęte założenia okazały się dość trafne, co potwierdza ich użyteczność i sensowność, jako nieformalnego modelu internetowego serwisu gminy. Z każdym kolejnym badaniem dostrzegamy jednak pewną ułomność naszego „wzorca”, który nie może równie dobrze przystawać do potrzeb informacyjnych gmin różnej wielkości, mających różną specyfikę (turystyczne, rolnicze, przemysłowe), czy też różny charakter. Z pewnością zasadne byłoby dalsze uszczegóławianie, rozwijanie i wariantowanie tego modelu, co jednak jest zadaniem bardzo trudnym i wymagającym pracy różnych specjalistów, nie może więc być podjęte w ramach tego projektu. Z konieczności więc, aby móc ocenić zmiany jakie dokonały się w serwisach w ciągu kolejnego roku, zdecydowaliśmy, że kolejna ocena odbędzie się według tej samej sprawdzonej metodologii. Choć badania zostały powtórzone po raz trzeci, to nadal nie było to łatwe zadanie z uwagi na jego specyfikę, rozległość i konieczność przygotowania kolejnego zespołu oceniającego.

Opracowany „wzorzec” serwisu internetowego gminy został uzgodniony na drodze wielu konsultacji i dyskusji. Początkowo była to obszerna lista pytań/kryteriów, dotycząca wielu różnych spraw, o różnym poziomie ważności i szczegółowości. Planowaliśmy oceniać serwisy zarówno pod względem ich zawartości informacyjnej, jak i realizacji technologicznej i edycyjnej. W zespole autorów metodologii badania prowadziliśmy 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

¹ 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 Dzieniszewski ISBN: 83-246-0126-0, tytuł oryginału: *Homepage Usability: 50 Websites Deconstructed*

opracowanie dwóch przekrojów kwestionariusza ankietowego. Pierwszy pozwalał na przeprowadzenie badania ilościowego, a drugi - jakościowego.

Badanie **ilościowe** miało pomóc w dokładnym zinventaryzowaniu pożądanej zawartości serwisów (kontent), a zatem jego konstrukcja wymagała możliwie jednoznacznych odpowiedzi na postawione pytania – stwierdzenia obecności bądź braku jakiejś informacji. Sporym problemem dla oceniających jest zazwyczaj diagnozowanie poziomu kompletności informacji. Wprowadziliśmy zatem do oceny możliwość stwierdzenia faktu, że pewne informacje wprawdzie znajdują się w serwisie, ale zapewne nie stanowią kompletu informacji w danym obszarze tematycznym. Jak się później okazało było to bardzo trafne rozwiązanie, bowiem powszechnym problemem wielu serwisów stwierdzonym w poprzednich badaniach i nadal występującym, jest właśnie niekompletność prezentowanych w nich informacji (por. rozdz. 2).

Badanie **jakościowe** umożliwiało jeszcze większe zróżnicowanie odpowiedzi. Tu każdemu wariantowi odpowiedzi przypisane zostały określone wagi (wartości punktowe), ustalone metodą sędziów kompetentnych², zapożyczoną z metodologii konstruowania testów psychologicznych.

W procedurze badania przyjęto także zasadę, że aby uniknąć błędów i nieprecyzyjności oceny, każdy serwis będzie oceniany przez kilka osób. Uzyskując na każde z pytań niezależne odpowiedzi kilku oceniających, uśrednialiśmy ich odpowiedzi i to tę średnią użyliśmy do sumowania punktów w ramach całej oceny.

W efekcie opracowania koncepcji badania powstał kwestionariusz, złożony z ośmiu obszarów badawczych i posiadający łącznie 72 pytania, wszechstronnie opisujący te aspekty serwisów internetowych gmin, które w szerokich dyskusjach i konsultacjach uznaliśmy za pożądane. Kwestionariusz ten odpowiadał jednocześnie cechom tego, uprzednio założonego, „wzorca”. Dodatkowo, aby wyeliminować subiektywizm oceny, przygotowany został także drugi kwestionariusz uproszczony, który zawierał wyłącznie 12 pytań, wybranych z kwestionariusza głównego, dotyczących oceny jakościowej.

Platformę realizacyjną badań stanowi dedykowane oprogramowanie działające on-line, przygotowane przez Agencję Interaktywną 3Cube, które jest platformą komunikacji zespołu badawczego, oraz interfejsem do bazy danych, w której są gromadzone i przetwarzane wyniki ocen.

W bieżącym roku dla każdego z serwisów przeprowadzone zostały dwie oceny kompleksowe (pełne) oraz trzy dodatkowe oceny jakościowe. Powtarzanie ocen powinno naszym zdaniem zapewnić kompleksowość i obiektywność oceny.

Realizacja każdej tury badań w ramach projektu jest każdorazowo ogromnie czasochłonna. Czas konieczny do szczegółowego poznania serwisu to często 2-3 godziny. W przypadku serwisów rozbudowanych trwa to jeszcze więcej czasu. Nawet udzielenie odpowiedzi na ankietę uproszczoną wymaga ok. 0,5 godz. Szacujemy, że prace związane z bezpośrednią oceną serwisów pochłonęły w tym roku ponad 1500 godz. Wiele godzin pochłonęło także opracowanie niniejszego raportu.

² 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

Bezpośrednimi oceniającymi serwisy podobnie, jak w ubiegłych latach, byli studenci starszych lat studiów Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu, w liczbie około 100 osób³. Taki wybór realizatorów badania wynikał z faktu, iż to właśnie młodzież najaktywniej korzysta z Internetu, porusza się w tym środowisku zazwyczaj 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 tę grupę 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 problem promocji gmin za pośrednictwem Internetu, a także prowadzone w kolejnych latach badania. Przed rozpoczęciem tegorocznych badań studenci poznali wyniki badań ubiegłorocznych, a także zostali poinformowani o celu badań i ich procedurze. To przygotowanie zaowocowało staranną pracą i większą dociekliwością studentów.

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

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 dolnośląskich wśród studentów. Ciekawe były także komentarze studentów już po zakończeniu badań, gdy stwierdzali że badanie uzmysłowiło im praktyczny aspekt wykorzystania Internetu w komunikacji. Byli także bardzo zainteresowani ostatecznymi wynikami badań, w tym szczególnie oceną serwisów gmin znanych sobie z powodów rodzinnych lub miłych pobytów.

W tym roku w badaniach wzięli udział wyłącznie słuchacze studiów stacjonarnych. Kontakt z nimi podczas badań odbywał się także za pośrednictwem technologii internetowych. Istotne było, aby badanie odbyło się w możliwie krótkim przedziale czasu, co pozwoliłoby obserwować serwisy w jednolitym momencie czasowym. Ze względu na liczbę serwisów i zakres pracy, którą wykonywali poszczególni studenci, czasu tego nie można było jednak skrócić do pojedynczych dni. Badania były przeprowadzone głównie w kwietniu, a zakończono je 15 maja 2009 r. Dobrze przygotowane narzędzie wspomaganie badań (aplikacja przygotowana przez firmę 3CUBE) pozwalało studentom na pracę w dowolnej chwili (całodobowo) i sukcesywne przekazywanie fragmentów pracy (odpowiedzi na kolejne pytania). Także pod tym względem studenci docenili środowisko Internetu i chwalili organizację pracy. Po skompletowaniu wyników nadszedł czas ich analizy i wyciągania wniosków.

³ Szczegółową listę bezpośrednich uczestników badania umieszczono w Załączniku 3.

1.2. Cechy dobrego serwisu internetowego gminy

W literaturze związanej z komunikacją internetową wielokrotnie pojawia się pojęcie „dobrego serwisu”. Różni autorzy rozmaicie definiują kryteria jakości. Stosunkowo łatwo jest wskazać kryteria techniczne i ergonomiczne, jakie musi spełniać każdy dobry serwis internetowy, niezależnie od swego przeznaczenia. Dużo trudniej jest znaleźć miarodajne kryteria oceny jego zawartości merytorycznej. Kryteria takie wyznaczają bowiem adresaci, odbiorcy internetowych treści. To oni, korzystając z serwisu, jeśli znajdują tam potrzebne informacje uznają, że serwis jest dobry lub jeśli ich nie znajdują stwierdzają, że jest zły. Adresaci są jednak różni i to pod wieloma względami. Różni ich wiek, wykształcenie, zainteresowania, a wreszcie potrzeba informacyjna, skłaniająca do korzystania z serwisu.

Aby więc ustalić, jakie treści powinny znajdować się w dobrym serwisie internetowym gminy, powinniśmy sprecyzować grupę docelową, do której ten serwis jest kierowany, a także w miarę dobrze rozpoznać potrzeby i oczekiwania tej grupy. To z pozoru proste zadanie prowadzi w praktyce do wielu różnorodnych odpowiedzi, często wprost niejednoznacznych. Mamy wszak różne gminy, zamieszkałe przez różne społeczności i ogromne rozwarstwienie świadomości społecznej co do możliwości i potrzeb w zakresie wykorzystania Internetu. Dla jednych to nadal tylko niezbyt pochlebnie oceniane środowisko rozrywki i źródło straty czasu, dla innych niezwykle ważne narzędzie globalnej komunikacji i encyklopedycznej wiedzy. A między tymi skrajnymi postawami jest prawie niezliczona ilość różnych oczekiwań, potrzeb i wymagań.

Analizując problem stwierdziliśmy, że serwis internetowy gminy jest docelowo przeznaczony dla trzech głównych grup adresatów, użytkowników – internautów, którymi są:

- 1) turyści (czyli przyjezdni, goście, kuracjusze, wczasowicze, sportowcy),
- 2) stali mieszkańcy gminy (zamieszkująca w gminie społeczność lokalna), do grupy tej można także zaliczyć osoby, które planują zmianę swego dotychczasowego miejsca zamieszkania,
- 3) przedsiębiorcy i inwestorzy (osoby reprezentujące różne podmioty gospodarcze, które już prowadzą lub mogą być zainteresowane ulokowaniem na danym terenie jakiegoś przedsięwzięcia gospodarczego).

Działania na terenie gminy i zapotrzebowanie tych grup na informacje jest bardzo różne. Wskazane grupy nie są także jednorodne ani demograficznie (płeć, wiek, wykształcenie), ani społecznie (osoby samotne, rodziny, grupy zorganizowane), ani ekonomicznie (różny poziom zamożności). Trudno zatem wskazać uniwersalny „szablon” zarówno zakresu, jak i w sposobu prezentacji informacji, który każdego internautę usatysfakcjonował by w pełni. W projekcie przyjęto zatem jako istotne komponenty jakości, następujące aspekty serwisu internetowego gminy:

- 1) aspekt promocyjny serwisu, globalny zasięg Internetu czyni serwisy lokalne najsilniejszymi narzędziami promocyjnymi,
- 2) aspekt użytkowy, związany z ułatwieniem lokalnej społeczności załatwianie spraw typu obywatel – władza,
- 3) kompletność i aktualność publikowanych informacji (zważywszy, że podawanie informacji niekompletnych lub nieaktualnych jest dezinformacją),

- 4) ergonomię, sprawną nawigację, estetykę serwisu,
- 5) interaktywność serwisu,
- 6) aspekt techniczny (ocenę poprawności działania serwisu pod względem technicznym),
- 7) autoryzacja i wiarygodność twórców serwisu.

Potrzeby informacyjne **pierwszej grupy docelowej** - turystów (osób przyjezdnych, gości) trafnie wskazuje brytyjski socjolog John Urry⁴, 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 przeciwny to turystyka masowa i kolektywizowana, której głównym celem i atrakcją jest życie towarzyskie i wspólna zabawa. Turystyka masowa to podróżowanie nie tylko do miejsc, lecz także do ludzi, mieszkańców lokalnych lub innych turystów.

Dominujący na Dolnym Śląsku górski teren sprzyja modelowi turystyki elitarniej i w większości gmin bardziej odpowiada lokalnym realiom turystycznym. Na Dolnym Śląsku istnieją jednak także miejsca, które stały się celem masowej turystyki kolektywnej, gdzie organizuje się przeróżne imprezy kulturalne, sportowe i rekreacyjne, coraz częściej o zasięgu nie tylko ogólnopolskim, ale już nawet międzynarodowym. Wiele z tych miejsc jest od wielu lat intensywnie promowanych, za pomocą różnych mediów.

Autorzy konkretnych serwisów internetowych, powinni rozróżniać potencjał turystyczny, jakim dysponują prezentowane przez nich gminy i w staranny sposób eksponować ich specyfikę. Determinuje to zarówno rodzaj informacji, jakie powinny się znaleźć w tych lokalnych serwisach, jak i sposób zarządzania tymi informacjami. W przypadku turystyki elitarniej większy ładunek informacji powinien być skierowany na treści poznawcze: geograficzne, historyczne, opisy zabytków, tras, miejsc wartych poznania itp. Informacje te ze swej istoty mają charakter statyczny. Ich prezentacja koncentruje się na mapach, grafice, zdjęciach i opisach. Są to z zasady informacje stałe lub quasi stałe, które nie wymagają bieżącej aktualizacji, a jedynie mogą być uzupełniane lub poszerzane. Z tego punktu widzenia sprawdzaliśmy zatem w serwisach obecność map, szlaków turystycznych, opracowań o charakterze historycznym, informacji o lokalnych legendach, zabytkach, miejscach intrygujących i ciekawych, ważnych postaciach z historii regionu.

Nieco inaczej powinny być prezentowane informacje dedykowane turystyce masowej. W tym przypadku magnesem dla przyjezdnych są różnego rodzaju wydarzenia, imprezy kulturalne, istotne jest więc dostarczanie w serwisie dynamicznych informacji o planowanych wydarzeniach, ich terminach, programach i przebiegu imprez. Zachęcające dla turystów są zwłaszcza imprezy cykliczne, które w kolejnych latach gromadzą coraz większe grupy uczestników. Informacje te muszą mieć formę typowo marketingową i być systematycznie aktualizowane, ale cenne bywa także archiwum z lat przeszłych, gdzie prezentowane są swoiste kroniki wydarzeń.

A więc gminy, które nastawiają się na pozyskanie turystów masowych, powinny orientować treść zamieszczanych w serwisach informacji właśnie na życie towarzyskie, akcję, zabawę, a może w nieco mniejszym stopniu zaś na to, co w danym środowisku jest niepowtarzalne i wyjątkowe. Dla

⁴ John Urry, *Spojrzenie turysty*, tłumaczenie: Alina Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN 2007, ISBN: 978-83-01-15051-8

masowego turysty bardziej istotne jest zazwyczaj także ilu innych turystów przyjeżdża w określone miejsce, jego popularność, obecność znanych osób ze świata kultury i rozrywki. Unikatowe walory regionu mogą mieć w tym przypadku charakter drugorzędny, służą, co najwyżej, lepszej racjonalizacji dokonanego wyboru miejsca na wypoczynek czy urlop. Jak widać przyjęta przez władze gminy strategia rozwoju turystyki przekłada się wyraźnie na zakres i sposób prezentacji informacji w serwisie.

Konstruując do badań wzorzec potrzeb informacyjnych tej właśnie grupy docelowej, staraliśmy się zawrzeć w pytaniach elementy dotyczące obu wskazanych powyżej typów form turystycznego pobytu w gminie, tak jak gdyby w każdej gminie strategia obejmowała zarówno turystykę masową, jak i indywidualną. Oczywiście są gminy, w których ruch turystyczny jest niewielki, gdyż nastawione są na inne formy działalności. Warto jednak zauważyć, że każda forma działań powodująca napływ gości do danego regionu, to okazja dla niego do rozwoju gospodarczego.

Badanie obecności i jakości treści użytecznych dla **pierwszej grupy docelowej** - turyści (przyjezdni, goście, kuracjusze, wczasowicze, sportowcy) odwzorowane zostało głównie w pytaniach dotyczących umieszczenia w serwisie takich informacji, jak:

- herb (godło) gminy, mapa gminy, link do prognozy pogody dla regionu, linki do kamer internetowych zlokalizowanych na terenie gminy,
- aktualne rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej (PKP, PKS, autobusowe linie prywatne), informacje o całodobowych stacjach benzynowych na terenie gminy, o adresie i telefonie kontaktowym całodobowej stacji naprawy samochodu na terenie gminy,
- historia gminy lub regionu, informacje na temat istniejących zabytków, oraz innych atrakcji turystycznych (lista obiektów, adresy, opisy, możliwości i warunki zwiedzania),
- informacje o infrastrukturze turystycznej, sportowej i rekreacyjnej (schroniska, campingi, stadiony, wyciągi narciarskie, baseny, tory motokrosowe, kartingowe etc), o trasach turystycznych (mapy, opisy, zdjęcia), o wypożyczalniach różnego sprzętu sportowego i turystycznego (np. kajaków, nart, rowerów, quadów, motocykli) ich dane adresowe, godziny otwarcia, zakres oferowanych usług,
- informacje o możliwościach spędzania wolnego czasu na terenie gminy np. repertuar kin, teatrów, kalendarz imprez artystycznych, spis muzeów, galerii etc.,
- informacje dotyczące zaplecza gastronomicznego gminy (spis restauracji, barów etc, ich adresy, godziny otwarcia, specyfika), o hotelach i innych miejscach noclegowych, (adresy, telefony, standard), o lokalizacji całodobowych sklepów,
- informacje o służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy, o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony),
- informacje o zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy, numery telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej oraz GOPR'u w górskich gminach,
- informacje o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy, a także o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (kafetki internetowe, spoty wi-fi itp.) na terenie gminy.

Większość tych informacji ma wybitnie użytkowy charakter i bez wątpienia może się znajdować w obszarze zainteresowania wszystkich turystów czy gości danej gminy, niezależnie od formy pobytu, pory roku, czy sposobu spędzania wolnego czasu.

Potrzeby informacyjne społeczności lokalnej, czyli **drugiej grupy docelowej** – stałych mieszkańców gminy 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 serwisów internetowych gmin desygnowana powyżej dla grupy docelowej „turyści” pokrywa się z treściami dla „społeczności lokalnej” wchodząc w dział „aktualności” bądź „ekspozycji informacji mających potencjał polityczny i lokalnie-patriotyczny”. Mieszkańcy także korzystają z infrastruktury turystyczno-rekreacyjnej gminy, spędzając tu swój wolny czas. Są także zainteresowani infrastrukturą komunikacyjną czy prognozą pogody. Z większą troską przyjmują informacje o zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy, potrzebują częściej dostępu do informacji o:

- awariach infrastruktury np. pogotowie energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg itp.,
- numerach telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, lub GOPR'u w górskich gminach,
- służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy, a także o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony).

Poza tym mieszkańcy potrzebują wielu różnorodnych informacji wynikających z organizacji bieżącego, społecznego i administracyjnego życia gminy, które dotyczą:

- osób stanowiących władze samorządowe gminy, uchwał rady gminy, godzin pracy urzędów gminnych, kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów,
- procedur załatwiania typowych spraw w urzędzie gminy, oraz dostępu on-line do formularzy (do pobrania w wersji elektronicznej) potrzebnych do załatwienia konkretnych spraw, możliwości dokonywania płatności on-line z tytułu załatwiania spraw urzędowych,
- informacji o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju, a także o możliwościach inwestowania na terenie gminy oraz o ofertach sprzedaży nieruchomości przez gminę,
- firm zlokalizowanych na terenie gminy oraz możliwości podjęcia pracy na terenie gminy,
- przedszkoli, szkół i bibliotek publicznych działających na terenie gminy (rodzaj, adres, dane kontaktowe).

Jak widać obszar informacji dedykowanych dla społeczności lokalnej jest znacznie szerszy, niż obszar informacji adresowanych głównie do osób przyjezdnych.

Warto przy tym zauważyć, że niezależnie od tego kim są adresaci udostępnianych w serwisie informacji, niezwykle istotne znaczenie ma jakość organizacyjno-technologiczna serwisu, do której można zaliczyć:

- pozycjonowanie serwisu, które dla internauty skutkuje umieszczeniem serwisu na wysokiej pozycji listy stron wybranych przez wyszukiwarkę Google, po wskazaniu nazwy gminy,
- dostępność obcojęzycznych wersji tekstów serwisu,
- edycję tekstów poprawną polszczyzną, z użyciem terminologii zrozumiałej dla osoby niewykształconej,
- czytelny (zwięzły i konkretny), układ informacji na stronie,
- aktualność strony i wszystkich zamieszczonych na niej linków,
- możliwość wydrukowania bądź zachowania w pliku dokumentów lub formularzy udostępnionych w serwisie, a w szczególności zapewnienie takiej możliwości za pomocą dodatkowych przycisków „drukuj” umieszczonych na stronie,
- możliwość złożenia zamówienia w trybie on-line na wybrane informacje, np. biuletyn gminy, katalog zabytków, bilety na imprezy itp. (poprzez formularze internetowe),
- forum dyskusyjne, na którym goście serwisu mogą wyrażać swobodnie swoje poglądy.

W niektórych przypadkach można byłoby dyskutować, czy faktycznie serwis powinien spełniać określone kryteria, np. posiadać forum dyskusyjne lub zapewniać realizację płatności on-line. Zauważmy jednak, że rola takich komponentów jest złożona. Z forum dyskusyjnego może przecież korzystać każdy użytkownik Internetu, zarówno turysta, jak i mieszkaniec gminy. Każdy z nich może zatem uzyskiwać tą drogą nowe informacje, w postaci odpowiedzi na pytania, zadane tam wcześniej przez innych internautów. Serwis wzbogaca się wówczas o ważne informacje, którymi może wcale nie dysponować urząd gminy. Taki element serwisu służy więc wyraźnie budowaniu lepszych więzi w ramach społeczności lokalnej.

Jeśli zaś chodzi o możliwość dokonywania płatności on-line, o których niejako a priori wiadomo, że nie jest to jeszcze popularne narzędzie dostępne w serwisach gmin, to autorzy badania uznali, że stanowi ono do jeden z naturalnych elementów organizacji e-urzędu, który może być szybko wprowadzony i nie wymaga wielkich nakładów. Jeśli bowiem wprowadzenie takiego mechanizmu jest łatwe i możliwe do realizacji w różnorodnych aplikacjach e-biznesowych, to nie ma żadnych przeszkód, aby stało się też normą w serwisach gmin. Idealnie byłoby, aby wszelkie świadczenia pieniężne obywateli na rzecz gminy, mogły być dokonywane drogą on-line. Oczywiście w tym wypadku pojawia się niezwykle istotny problem zapewnienia bezpieczeństwa transakcji (wiarygodność, poufność, niezaprzeczalność). Problem ten dotyczy jednak także innych informacji przesyłanych w sieci i jest od strony technologicznej satysfakcjonująco rozwiązywany.

Potrzeby informacyjne **trzeciej grupy docelowej** – przedsiębiorców i inwestorów mają strategiczne znaczenie dla rozwoju gminy, dlatego powinny być szczególnie dobrze rozpoznane, 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. Zwrócą uwagę zarówno na dane o stopie bezrobocia w gminie, jak również na takie dane, jak poziom wykształcenia mieszkańców, struktura społeczna, standard komunikacji lokalnej, jakość życia, poziom dochodów, czy 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.

Takim adresatom serwis internetowy gminy powinien dostarczyć tych najróżnorodniejszych danych, w możliwie najpełniejszy sposób. Odsyłanie inwestorów po informacje o gminie wyłącznie do Biuletynu Informacji Publicznej jest mało skuteczne w przyciąganiu niespekulacyjnego kapitału prywatnego do gmin. Marketingowym kluczem do pozyskiwania atrakcyjnych 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 nadal istnieją tu olbrzymie dysproporcje zamożności pomiędzy gminami, często powodowane jest niekompetencją w układaniu priorytetów informacyjnych przez samorząd. Widać to już częstokroć na poziomie serwisów internetowych gmin, stanowiących dla większości internautów, silne narzędzie budowania pierwszego wrażenia o danej gminie. Jak już powiedzieliśmy dla inwestorów ważna jest praktycznie cała zawartość i jakość realizacyjna serwisu i im jest on lepszy, tym łatwiej można oczekiwać na zainteresowanie inwestorów. Serwis schematyczny, zbudowany niejako „z obowiązku”, ustawowego publikowania informacji, polegający na umieszczeniu ustalonych informacji w z góry określonym szablonie, nie jest tak naprawdę dobrym serwisem, ponieważ nie eksponuje wyjątkowości określonej gminy. Taki serwis źle realizuje funkcję promocyjną, ponieważ szablon zapewnia prezentację wyłącznie typowych informacji. A atrakcyjność miejsca bierze się z jego odmienności, wyjątkowości, specyficznych walorów itp. Właśnie eksponowanie w serwisie własnej specyfiki, czy atrakcyjności, zapewnia gminie budowę oryginalnego i niepowtarzalnego 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.

Dla wszystkich internautów ważne są kryteria techniczne i ergonomiczne aspekty realizacji serwisów. Dotyczą one parametrów mierzalnych, takich jak np. 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 z Internet Explorer MS. Aby poznać uniwersalność zastosowanych w serwisach rozwiązań przebadane zostały 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 (określone zostały trzy przedziały: poniżej 10 s., od 20-10 s., powyżej 20 s.),
- kolejne ładowanie (określone zostały trzy przedziały: poniżej 2 s., 2-3 s., powyżej 3 s.),
- stabilność serwera i łącza (czyli ocena czy w drugiej i trzeciej próbie otwarcia serwisu, w różnych godzinach, wyniki nie będą odbiegać znacząco od siebie,
- czy serwis zabezpiecza poufność (czy komunikowane dane mogą być szyfrowane).

Najważniejszym kryterium ergonomicznym jest łatwość nawigacji, na którą składa się kilka podstawowych czynników, mogą być oceniane subiektywnie, co wynika z doświadczenia, wiedzy, a nawet sprawności w obsłudze komputera. Oceniających serwisy pytaliśmy zatem czy:

- strona jest przyjazna i nawigacja po niej intuicyjna i efektywna,
- jest dostępna dla internautów mapa serwisu,
- na wszystkich podstronach serwis wyposażono w stałe elementy służące nawigacji (pytanie nie dotyczyło przycisków „przewiń w przód – przewiń w tył” dostępnych za pomocą używanej przeglądarki),
- serwis jest wyposażony w wewnętrzną wyszukiwarkę,
- informacja zorganizowana jest w sposób logiczny.

Pewne kontrowersje podczas ustalania kryteriów oceny wzbudzała kwestia, czy powinniśmy analizować taki szczegół jak rodzaj czcionki użyty do jego edycji. Warto jednak zdać sobie sprawę, że psychologowie badający szybkość czytania i stopień zrozumienia tekstu rozstrzygnęli, że optymalną dla prezentacji tekstu w serwisie internetowym jest prosta czcionka, bez żadnych ozdóbek zwanych „szeryfami”⁵. Stąd też w ocenie pojawiło się pytanie: czy użyta czcionka zawiera „szeryfy”

Kolejne kontrowersje wzbudzała multimedialność serwisu, a właściwie poziom multimedialności, który należałoby uznać za odpowiedni. Obserwacja rozwoju Internetu od samego początku (gdy był on jeszcze zamkniętą siecią akademicką), do jego obecnej postaci, pozwala zauważyć wyraźny trend, ku coraz większej multimedialności tego medium, wyrażający się przejściem od komunikacji stricte tekstowej, poprzez ikonostas graficzny i zdjęciowy, zmierzający w kierunku pełnej multimedialności (obraz + ruch + dźwięk). 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.

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

⁵ Szeryfy to graficzne ozdoby czcionki, czcionka z szeryfami to np. Times New Roman lub Garamond, a bez szeryfów to Arial lub Verdana.

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” serwisu internetowego gminy, postawiliśmy na uniwersalność intuicji naszej grupy badawczej, czyli studentów. Reprezentują oni najbardziej dynamiczną i zorientowaną na masową komunikację grupę społeczną, wiele czasu spędzającą w Internecie. Możemy zatem z marketingowego punktu widzenia, traktować ich, jako rzetelną *test group*. Tym samym to kryterium stało się proste w ocenie - wystarczyło policzyć średnią z kilku 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 autoryzowane. Rynek wytwórców stron internetowych jest bardzo rozległy i 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 internetowy 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, zlecniodawców serwisów, którym trudno jest ocenić kompetencje autora bazując wyłącznie na jego deklaracjach. Fakt ten został uwzględniony w naszym badaniu, aczkolwiek jego waga została ustalona na bardzo niskim poziomie. Jak się zresztą okazało podczas kolejnych badań, nadal niewielu autorów serwisów uznaje swoje opracowania za na tyle dobre, że uważa za stosowne, aby autoryzować je swym nazwiskiem.

Opisanie grup docelowych odbiorców serwisu i ich potrzeb, pozwoliło na analizę istotności oraz jakości form strukturyzacji informacji, zawartych w serwisach internetowych gmin. Konstruując prezentowaną tu metodę badania byliśmy świadomi, iż nie wolno także zapomnieć o jeszcze jednej, niezwykle ważnej funkcji tych serwisów, jako elektronicznego medium masowej komunikacji społecznej – wspomagają one bowiem samorządność, wspierają procesy demokratyzacji i umożliwiają 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 pozostaje na razie nadal poza naszymi możliwościami badawczymi.

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 dotyczących poszczególnych obszarów badania, przeprowadzonego dla całej zbiorowości (liczba odpowiedzi oraz procent odpowiedzi). Odpowiedzią dominującą w ramach każdego pytania jest ta, dla której liczba serwisów gmin uzyskujących wskazaną ocenę jest najwyższa (została ona wytłuszczona w tabeli).

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 badania przedstawiają kolejne wykresy (rys. 1-8). Dla porównania zmian, jakie nastąpiły w ocenach przeprowadzonych w 2009, w porównaniu z ocenami z poprzedniego roku, w tabelach i na niektórych wykresach przedstawiono wyniki ocen z dwu lat. Dodatkowo w tabelach wyróżniono kolorem żółtym zmianę w dominacji odpowiedzi, zaistniałą w roku bieżącym.

Część I. Zawartość funkcjonalno-merytoryczna serwisu

2.1. Podstawowe aspekty funkcjonalne serwisu

Wyniki oceny serwisów w zakresie ich podstawowej funkcjonalności przedstawiono w tab. 1. Ta kategoria oceny obejmuje elementy stanowiące o pierwszym wrażeniu, jakie na internaucie może wywrzeć serwis, przy pierwszym, zazwyczaj dość pobieżnym przeglądaniu jego zawartości.

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

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
1.1. Pozycjonowanie serwisu, wyszukiwanie przez roboty Google po nazwie gminy:				
Pozycja 1, 2 lub 3	165	97,63%	167	98,82%
Pozycja na pierwszej stronie	4	2,37%	2	1,18%
Brak obecności na pierwszej stronie	0	0%	0	0%
1.2. Czy serwis posiada inne wersje językowe?				
Tak, oprócz polskiej są jeszcze dwie	37	21,89%	37	21,89%

wersje, w tym jedna związana z zagranicznym sąsiadem gminy				
Tak, polską i angielską bądź niemiecką	29	17,16%	34	20,12%
Nie, jest tylko po polsku	103	60,95%	98	57,99%
1.3. Czy terminologia użyta na stronie jest zrozumiała dla osoby niewykształconej?.				
Tak	158	93,49%	143	84,62%
Nie całkiem, są wyrazy dla mnie niezrozumiałe	11	6,51%	26	15,38%
Nie	0	0%	0	0%
1.4. Czy teksty są napisane poprawną polszczyzną?				
Tak, nie znalazłem żadnego błędu	137	81,07%	128	75,74%
Znalazłem błąd ortograficzny lub 3 oczywiste błędy interpunkcyjne	32	18,93%	41	24,26%
Te teksty są napisane zdecydowanie niepoprawnie	0	0%	0	0%
1.5. Czy układ informacji na stronie jest czytelny (zwięzły i konkretny)?.				
Tak, bardzo czytelny	48	28,40%	91	53,85%
Powiedzmy w 50%	121	71,60%	78	46,15%
Strona jest okropnie przegadana	0	0%	0	0%
1.6. Czy serwis ma treść oryginalną czy jest może jedynie branką do innych stron, czy BIP'u.				
To oryginalny serwis wzbogacony przekierowaniami (linkami)	119	70,41%	148	87,57%
To tylko tekst bez żadnych linków zewnętrznych	50	29,59%	21	12,43%
To tylko zbiór linków bez własnej treści	0	0%	0	0%
1.7. Czy wszystkie linki są aktualne?				
Wszystkie linki działają	95	56,21%	102	60,36%
Zdarzają się linki niedziałające	74	43,79%	67	39,64%
Tu prawie wszystko nie działa albo brak jest linków	0	0%	0	0%
1.8. Oceń czy podoba ci się szata graficzna tego serwisu?				
Tak	13	7,69%	36	20,31%
Taka sobie	156	92,31%	131	77,51%
Nie podoba mi się	0	0%	2	1,18%
1.9. Czy grafika oraz inne media mają istotne znaczenie dla treści strony czy są jedynie ozdobnikiem, czy dają się				

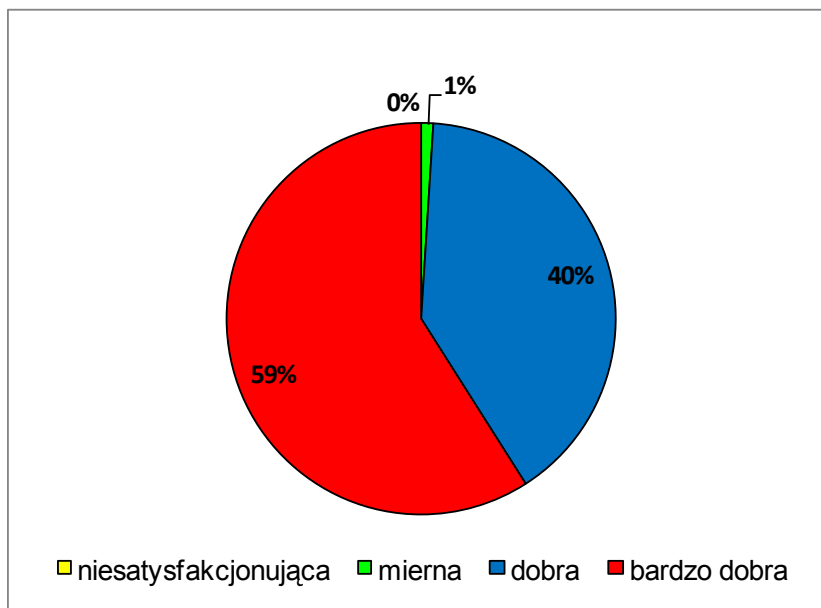
wyłączyć?				
Grafika i inne dodatki są istotne i dobrze wzbogacają stronę, dają się wyłączyć	6	3,55%	14	8,28%
Grafika i inne dodatki są istotne i dobrze wzbogacają stronę, lecz nie można ich wyłączyć	162	95,86%	148	87,57%
To jedynie ozdobniki bez znaczenia	1	0,59%	7	4,14%
1.10. Czy strona jest aktualna?				
Jest aktualna, wpisy informacyjne są datowane, a informacje w pełni aktualne	72	42,60%	109	64,50%
W miarę aktualna, nie ma informacji nieaktualnych, ale nie widać informacji bieżących	97	57,40%	60	35,50%
Nie aktualna	0	0%	0	0%
1.11. Jak często strona jest aktualizowana?				
Ostatnia aktualizacja jest z bieżącego tygodnia	95	56,21%	113	66,86%
Ostatnia aktualizacja jest z poprzedniego miesiąca	73	43,20%	53	31,36%
Ostatnia aktualizacja jest z ubiegłego roku lub nie ma możliwości weryfikacji	1	0,59%	3	1,78%

W obszarze oceny podstawowych aspektów funkcjonalnych możliwe było uzyskanie 36 punktów. Ocena większości serwisów w tym obszarze jest wyraźnie satysfakcjonująca – dobra (18,1-27 pkt.) – uzyskało ją aż 40% serwisów lub nawet bardzo dobra (ponad 27 pkt.) - 59% serwisów. Jedynie 1% serwisów ocenionych zostało jako mierne (9-18 pkt.). Podobnie jak w roku ubiegłym żaden z serwisów nie uzyskał oceny niesatysfakcjonującej. Warto podkreślić, że w porównaniu z poprzednim rokiem znacząco – aż o 17%, wzrósł odsetek serwisów ocenionych jako bardzo dobre.

Średnia ocena serwisów w tym obszarze wynosi 28,05 pkt., co stanowi ocenę bardzo dobrą (wzrost w odniesieniu do ubiegłorocznej oceny o blisko 2 pkt.). Najwyższą ocenę 36,66 pkt. otrzymał serwis gminy Szczawno Zdrój, a najniższą 16 pkt. serwis gminy Janowice Wielkie. Wszystkie serwisy są łatwe do odnalezienia w Internecie, o czym świadczy fakt, iż blisko 99% z nich, wyszukiwana za pomocą Google, lokalizowana jest na jednej z pierwszych trzech pozycji.

Serwisy są zdecydowanie starannie przygotowane od strony logicznej (znaczną poprawę ocen w stosunku do poprzedniego roku – pytanie 1.5) i terminologicznej, i jak oceniono zawierają coraz częściej w miarę aktualne informacje (wyraźna poprawa aktualności, odsetek w pełni aktualnych serwisów zwiększył się o ponad 21% - pytanie 1.10).

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



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

- W znaczącej większości serwisy to projekty oryginalne o autorskiej zawartości, uzupełnione wielu linkami (w tym wejściem do BIP-u) – dotyczy to ponad 87% serwisów, w tym zakresie nastąpiła bardzo wyraźna poprawa (o ponad 17%);
- Terminologia stosowana na stronie jest powszechnie rozumiana – dotyczy to blisko 85% serwisów;
- Napisane są poprawną polszczyzną, bez wyraźnych błędów – ponad 75% serwisów;
- Mają bardzo czytelny (ponad 54%) lub w miarę czytelny (ponad 46%) układ informacji na stronach serwisu, w tym zakresie nastąpiła największa poprawa ocen, aktualnie dominują serwisy, które oceniono jako zaprojektowane bardzo czytelnie,
- Ponad 60% serwisów zapewnia sprawne działanie wszystkich umieszczonych w nich linków – w tym przypadku nastąpiła poprawa oceny o ponad 4%;
- Ostatnia aktualizacja serwisu jest z bieżącego tygodnia – taka ocena dotyczy ponad 66% serwisów – tu nastąpiła poprawa o ponad 10%, a zmniejszył się odsetek serwisów posiadających ostatnią aktualizację z poprzedniego miesiąca, obecnie wynosi ponad 30%;
- W stosunku do ubiegłorocznej oceny przybyło także 5 serwisów posiadających poza polską, także inne wersje językowe.

Wśród głównych zastrzeżeń zaobserwowanych w ocenach najważniejszymi są:

- Brak wersji obcojęzycznych, nadal ponad 57% serwisów jest wyłącznie po polsku;
- Zastrzeżenia do oprawy graficznej strony, wynikające z faktu, iż nie można wyłączyć elementów graficznych podczas korzystania z serwisu – ponad 87% serwisów;

- Niezbyt atrakcyjna szata graficzna – ponad 77% serwisów; W tym przypadku warto jednak docenić, że odsetek serwisów posiadających już zdecydowanie atrakcyjną szatę graficzną zwiększył się o blisko 14%.

Porównując kolejne oceny (2007, 2008 i 2009) możemy stwierdzić, iż ponownie zmalał odsetek serwisów miernych, który w kolejnych latach wynosił 4%, 2%, 1%, i serwisów dobrych – z 61%, 56%, do 40%. Zarazem sukcesywnie przybywa w ramach tych aspektów oceny, serwisów bardzo dobrych, których było odpowiednio początkowo 35%, następnie 42%, a obecnie 59%. Stwierdzona, wyraźnie wyższa, niż w roku ubiegłym ocena serwisów w tym obszarze, wynika głównie ze znacznej poprawy projektów serwisów w zakresie logicznego układu prezentowanych treści i coraz lepszej aktualności podawanych informacji.

2.2. Zawartość merytoryczna – informacje proste

Wyniki oceny serwisów w zakresie zawartości merytorycznej, dotyczące informacji prostych przedstawiono w tab. 2. Ocena ta dotyczyła głównie takich informacji, które są zazwyczaj dostępne w urzędzie gminy lub ich pozyskanie przez urząd nie stanowi istotnego problemu. Zarazem informacje te cechuje znaczna trwałość, a zatem nie wymagają aktualizacji, lub też aktualizacje takie są w praktyce dość sporadyczne.

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

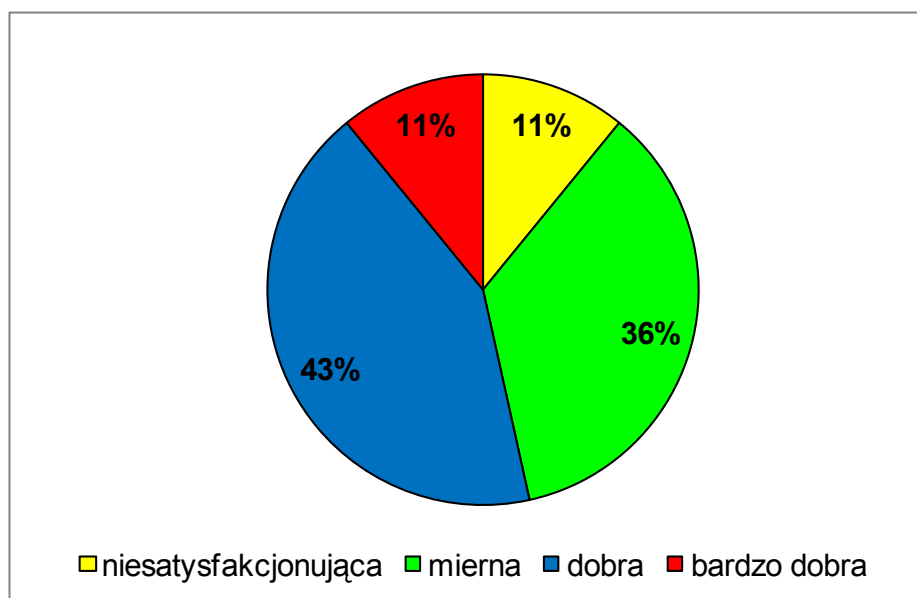
Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
2.3. Czy na stronie widoczny jest herb (godło) gminy?				
Tak	160	94,67%	157	92,90%
Nie	9	5,33%	12	7,10%
2.4. Czy strona zawiera mapę gminy?				
Tak	150	88,76%	143	84,62%
Nie	19	11,24%	26	15,38%
2.5. Czy strona zawiera link do prognozy pogody dla regionu?				
Tak	80	47,34%	82	48,52%
Nie	89	52,66%	87	51,48%
2.6. Czy strona zawiera link do BIP'u?				
Tak, link jest aktualny i przekierowuje do strony gminy w BIPie	149	88,7%	145	85,80%
Tak, ale link nie działa	16	9,47%	12	7,10%
Nie	4	2,37%	12	7,10%
2.7. Czy na stronie głównej jest przewidziane miejsce na umieszczenie informacji o				

zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy?.				
Tak	129	76,33%	110	65,09%
Nie	40	23,67%	59	34,91%
2.8. 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	34	20,12%	34	20,12%
Niektóre z tych telefonów	90	53,25%	63	37,28%
Nie	45	26,63%	72	42,60%
2.9. Czy strona zawiera numery telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, GOPR'u w górskich gminach?				
Tak	53	31,36%	54	31,95%
Niektóre z tych telefonów	76	44,97%	58	34,32%
Nie	40	23,67%	57	33,73%
2.10. Czy strona zawiera informacje o służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy?				
Tak	72	42,60%	64	37,87%
Niektóre z tych telefonów	62	36,69%	62	36,69%
Nie	35	20,71%	35	20,71%
2.11. Czy strona zawiera informacje o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony)?				
Tak	35	20,71%	35	20,71%
Niektóre z tych telefonów	66	39,05%	56	33,14%
Nie	68	40,24%	99	58,58%
2.12. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy?				
Tak	14	8,28%	6	3,55%
Nie	155	91,72%	163	96,45%

W ramach obszaru zawartość merytoryczna serwisów – informacje proste, możliwe było uzyskanie 20 pkt. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wyniosła 10,46 pkt. (w stosunku do oceny ubiegłorocznej wzrosła o ponad 0,5 pkt.), a zatem w tym obszarze średnia ocena serwisów uległa podwyższeniu z miernej do dobrej. W aktualnej ocenie 11% serwisów gmin uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 15 punktów, wzrost o 4%), a 43% ocenę dobrą (od 10,1 do 15 pkt., wzrost

o 3%). Niestety nadal znaczna część serwisów, bo ponad 36% uzyskała ocenę mierną (od 5,1 do 10 pkt.) lub niesatysfakcjonującą (do 5 pkt.) - 11%.

Rys 2. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 2 (zawartość merytoryczna - informacje proste) ocenę niesatysfakcjonującą (do 5 punktów), mierną (od 5,1 do 10 punktów), dobrą (od 10,1 do 15 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 15 punktów).



Najwyższą ocenę w tym obszarze – 18 pkt., uzyskały serwisy aż sześciu następujących gmin: Święta Katarzyna, Miasto Karpacz, Miasto Lubań Śląski, Miasto Piechowice, Miasto Szklarska Poręba, Miasto Zgorzelec, a najniższą 2 pkt. serwisy gmin: Stara Kamienica, Prusice i Pęcław.

Spośród 10 prostych informacji, będących przedmiotem oceny w tej kategorii, tylko cztery (podobnie jak w latach ubiegłych) są umieszczone w większości serwisów, należą do nich:

- Godło gminy – posiada je blisko 93% serwisów;
- Mapa gminy – posiada ją ponad 84% serwisów;
- Link do BIP-u – posiada go ponad 85% serwisów;
- Miejsce na informacje o zagrożeniach lub alarmach – przewidziano w ponad 65% serwisów.

Niestety w żadnej z tych kategorii nie zaobserwowano przyrostu liczby serwisów posiadających dany element, a wręcz przeciwnie, we wszystkich tych kategoriach zaobserwowano niewielki spadek liczby serwisów posiadających wymienione informacje. Zaobserwowana sytuacja jest chyba efektem przeprojektowania wielu serwisów i wydzielenia serwisu BIP jako odrębnego źródła informacji.

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

- Brak prognozy pogody dla regionu stwierdzono w 52% serwisów, ale w tej kategorii nastąpiła nieznaczna poprawa, gdyż odsetek serwisów nie posiadający tych informacji zmalał w ciągu roku o ok. 2%;

- Brak informacji o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony) wskazano aż w ponad 58% serwisów, to wyraźne pogorszenie w porównaniu z ubiegłym rokiem, aż o 18%;
- Brak informacji o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy – w prawie 96% serwisów (pogorszenie o 5%);
- Pogorszeniu uległy też informacje dotyczące służby zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy;
- Nie poprawiły się także informacje dotyczące różnego rodzaju telefonów alarmowych, związanych z infrastrukturą gminy (pogotowie energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg), choć są one dostępne w blisko połowie serwisów, to nadal często są niekompletne.

Porównując kolejne oceny (2007, 2008, 2009) możemy stwierdzić, iż odsetek serwisów niesatysfakcjonujących początkowo zmalał z 15% do 11%, i utrzymuje się nadal na tej samej wysokości. Odsetek ocen miernych sukcesywnie maleje przyjmując kolejne wartości: 49%, 42%, a obecnie 36%. Wzrasta odsetek serwisów dobrych – z 30%, 40%, obecnie 43%. Także stopniowo wzrasta odsetek serwisów bardzo dobrych z 5% do 7%, a aktualnie 11%. Ta wyraźnie lepsza ocena nie jest jednak satysfakcjonująca zważywszy, że dotyczy zestawu dość istotnych, a zarazem łatwych do pozyskania przez gminę informacji. Natomiast adresatom serwisów informacje te mogą być bardzo potrzebne i na bieżąco użyteczne.

2.3. Zawartość merytoryczna – informacje złożone

Wyniki oceny serwisów w zakresie zawartości merytorycznej w obszarze informacji złożonych przedstawiono w tab. 3. Do tej grupy informacji zaliczono takie, których objętość jest bardzo zróżnicowana w różnych gminach. Czasem, z uwagi na specyfikę gminy, ilość tych informacji może być bardzo obszerna i rozbudowana, informacje mogą wymagać częstych uzupełnień i aktualizacji, a ponadto ich źródłem (dostarczycielem) mogą być często różne podmioty gospodarcze. Zarządzanie takimi zasobami informacyjnymi jest bez wątpienia trudne i wymaga systematycznej współpracy z wieloma partnerami.

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

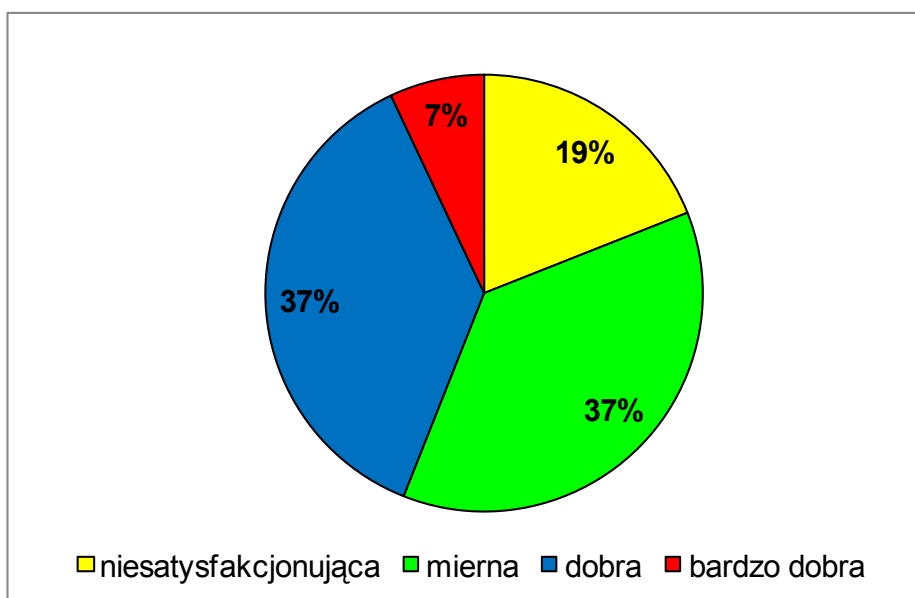
Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
2.4. Czy strona zawiera aktualne rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej (PKP, PKS, autobusowe linie prywatne)?				
Tak	54	31,95%	81	47,93%
Są takie informacje, ale niekompletne	39	23,08%	17	10,06%
Nie	60	35,50%	71	42,01%

2.5. Czy strona zawiera informacje o możliwościach spędzania wolnego czasu na terenie gminy np. repertuar kin, teatrów, kalendarz imprez artystycznych, spis muzeów, galerii etc.?				
Tak	38	22,49%	54	31,95%
Są takie informacje, ale ograniczone	107	63,31%	85	50,30%
Nie	24	14,20%	30	17,75%
2.6. Czy strona zawiera informacje o infrastrukturze turystycznej i sportowej (schroniska, campingi, stadiony, wyciągi narciarskie, baseny, tory motokrosowe, kartingowe etc)?				
Tak	40	23,67%	47	27,81%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	104	61,54%	85	42,01%
Nie	25	14,79%	37	21,89%
2.7. Czy strona zawiera informacje o trasach turystycznych (mapy, opisy)?				
Tak	38	22,49%	54	31,95%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	94	55,62%	71	42,01%
Nie	37	21,89%	44	26,04%
2.8. Czy strona zawiera informacje o wypożyczalniach sprzętu sportowego i turystycznego (np. kajaków, nart, rowerów, quadów, motocykli) – dane adresowe, godziny otwarcia, zakres oferowanych usług?.				
Tak	1	0,59%	9	5,33%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	75	44,38%	49	28,99%
Nie	93	55,03%	111	65,68%
2.9. Czy strona zawiera informacje na temat historii gminy lub regionu?				
Tak	124	73,37%	134	79,29%
Częściowo, np. historia zaczyna się po 1945 roku	36	21,30%	22	13,02%
Nie	9	5,33%	13	7,69%
2.10. Czy strona zawiera informacje o atrakcjach turystycznych na terenie gminy (adresy, opisy, możliwości zwiedzania)?				
Tak	34	20,12%	58	34,32%
Częściowo/pobieżne	125	73,96%	91	53,85%
Nie	10	5,92%	20	11,83%

2.11. Czy strona zawiera informacje o zabytkach na terenie gminy (lista zabytków, ich opisy, możliwości zwiedzania)?				
Tak	35	20,71%	67	39,64%
Tylko część tych informacji	121	71,60%	75	44,38%
Nie	13	7,69%	27	15,98%
2.12. Czy strona zawiera informacje o możliwościach zjedzenia posiłku na terenie gminy (spis restauracji, barów etc, ich adresy, godziny otwarcia, specyfika)?				
Tak	31	18,43%	43	25,44%
Tylko część tych informacji	80	47,34%	55	32,54%
Nie	58	34,22%	71	42,01%
2.13. Czy strona zawiera informacje o hotelach i innych miejscach noclegowych, na terenie gminy (adresy, telefony, standard)?				
Tak	45	26,63%	56	33,14%
Tylko część tych informacji	79	46,75%	56	33,14%
Nie	45	26,63%	57	33,73%
2.14. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji całodobowych sklepów?				
Tak	20	11,83%	9	5,33%
Nie	149	88,17%	160	94,67%
2.15. Czy strona zawiera informacje o adresie i telefonie kontaktowym całodobowej stacji naprawy samochodu na terenie gminy?				
Tak	25	14,79%	17	10,06%
Nie	144	85,21%	152	89,94%
2.16. Czy strona zawiera informacje o całodobowych stacjach benzynowych na terenie gminy?				
Tak	40	23,67%	41	24,26%
Nie	129	76,33%	128	75,74%
2.17. Czy strona zawiera linki do kamer internetowych zlokalizowanych na terenie gminy?				
Tak	7	4,14%	14	8,28%
Tak, ale nie działają te kamery	28	16,57%	8	4,73%
Nie	134	79,29%	147	86,98%

W ramach obszaru 3 zawartość merytoryczna - informacje złożone, możliwe było uzyskanie 40 punktów. Średnia ocena w ramach tego obszaru wyniosła 18,30 pkt., lecz mimo, że wzrosła od ubiegłego roku o blisko 1 pkt., to nadal średnia ocena serwisów w tym obszarze jest mierna. Cieszyć może to, że 7% serwisów gmin uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 30 punktów – wzrost o 5%), a 37% ocenę dobrą (od 20,1 do 30 pkt. – odsetek tych ocen nie uległ zmianie). Nadal znaczna część serwisów, bo 37% uzyskała ocenę mierną (od 10,1 do 20 pkt. – mniej niż w ubiegłym roku o 3%), a 19% niesatysfakcjonującą (do 10 pkt. – mniej o 2%). Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Miasto Wrocław – 36,0 pkt. Najniższą ocenę 0 pkt. uzyskały serwisy gmin Dziadowa Kłoda, Miasto Nowa Ruda i Miasto Zawidów.

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 oceny w tym obszarze, tylko jedna jest umieszczona w większości serwisów – są to informacje dotyczące historii gminy i regionu, można je obecnie znaleźć w ponad 79% serwisów (wzrost od ubiegłego roku o blisko 6%). W coraz większej liczbie serwisów pojawiły się także rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej – są już dostępne w blisko 48% serwisów, zmalał także istotnie odsetek serwisów, w których informacje takie są niekompletne, obecnie dotyczy to ok. 10% serwisów.

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

- Zabytki – znaczna poprawa przybyło takich informacji w blisko 19% serwisów, lecz nadal niekompletne informacje stwierdzone zostały w ponad 44% serwisów;

- Możliwości spędzania wolnego czasu – także istotna poprawa informacji takie zamieszczane są w blisko 32% serwisów, lecz nadal są to informacje wrywkowe w ponad 50% serwisów;
- Infrastruktura turystyczna – nieznaczna poprawa, nadal ograniczone informacje w ponad 42% serwisów;
- Trasy i atrakcje turystyczne – nieznaczna poprawa, nadal niekompletne informacje w ponad 42% serwisów;
- Obiekty gastronomiczne i hotelowe – informacji takich przybyło w serwisach lecz nadal niekompletne informacje umieszczone są w ponad 33% serwisów;

Trzeba jednak zauważyć, że równocześnie w wymienionych powyżej kategoriach zwiększył się odsetek serwisów, w których takich informacji zdecydowanie brakuje (o 6-12% w różnych kategoriach). Może to świadczyć o celowej rezygnacji autorów serwisów z umieszczania w nich informacji, których aktualność jest trudna do zapewnienia.

Zastrzeżenia związane z niekompletnością informacji dotyczą nadal aż 7 spośród 14 kategorii informacji badanych w tym obszarze, choć zarazem dość istotnie wzrósł odsetek serwisów, w których informacje są w pełni kompletne (o 6-16%).

W serwisach nadal w bardzo niewielkim zakresie umieszczane są informacje związane z bieżącym życiem gminy, jak: adresy całodobowych sklepów (brak informacji w 94% serwisów), stacji benzynowych (brak informacji w 76% serwisów), czy punktów naprawy aut (brak informacji w 89% serwisów). Takie informacje można znaleźć zaledwie w kilku lub kilkunastu proc. serwisów. Sytuacja ta może być spowodowana obawami autorów serwisów, aby ich nie posądzano o nieuprawnione, komercyjne traktowanie tych serwisów.

Tylko w 22 serwisach przewidziano możliwość bieżącego oglądania wybranych obiektów za pośrednictwem kamer internetowych, ale podczas badania 8 z nich nie było dostępnych. Uogólniając można powiedzieć, że informacja wizualna dotycząca walorów gmin udostępniana jest w serwisach nadal głównie w postaci statycznych zdjęć.

Porównując kolejne oceny (2007, 2008 i 2009) możemy stwierdzić, iż w wielu serwisach nastąpiła wyraźna poprawa zakresu, szczegółowości i sposobu prezentacji informacji przeznaczonych dla przyjezdnych. Coraz lepsza ocena serwisów w tym obszarze, wynika głównie z poszerzenia w nich zakresu informacji związanych z szerszą prezentacją historii, zabytków, wydarzeń kulturalnych i turystycznych.

Znacznie gorzej jest natomiast z informacjami, które mogłyby być na bieżąco pomocne stałym mieszkańcom gminy.

2.4. 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, niezależnie od tego czy są mieszkańcami, turystami, czy potencjalnymi inwestorami. Ten obszar informacji jest ściśle związany z pracą urzędów samorządowych.

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

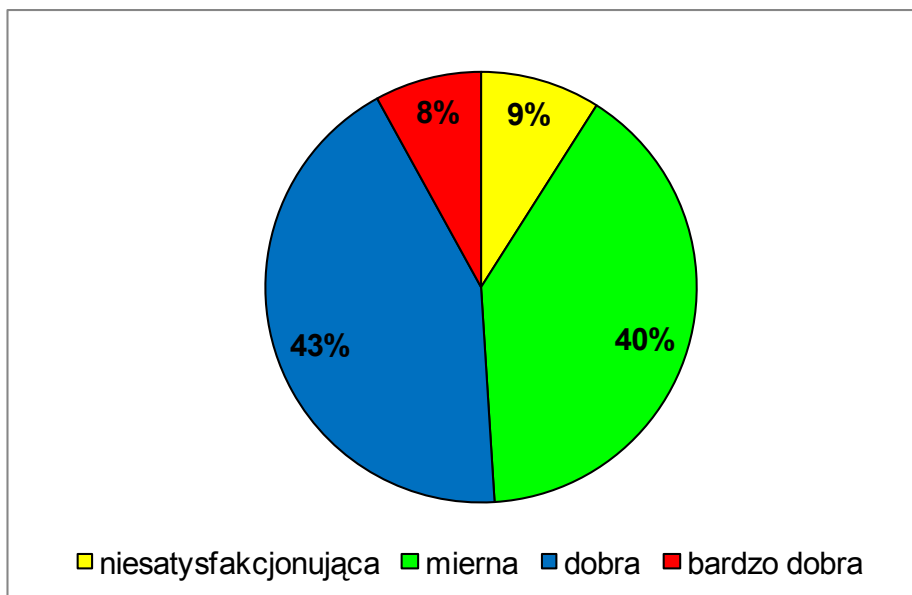
Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
18. Czy strona zawiera informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy?				
Tak	123	72,78%	141	83,43%
Tylko wybrane osoby	45	26,63%	25	14,79%
Nie	1	0,59%	3	1,78%
19. Czy strona zawiera informacje o godzinach pracy urzędów gminnych?				
Tak	79	46,75%	97	57,40%
Tylko wybrane urzędy/stanowiska	83	49,11%	53	31,36%
Nie	7	4,14%	19	11,24%
20. Czy strona zawiera informacje o zakresie kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów?				
Tak	17	10,06%	42	24,85%
Są opisane niektóre stanowiska (np. podatki)	127	75,15%	72	42,60%
Nie	25	14,79%	55	32,54%
21. Czy strona zawiera informacje o procedurach załatwiania typowych spraw w urzędzie gminy?				
Tak	18	10,65%	32	18,93%
Tylko wybrane sprawy	99	58,58%	71	42,01%
Nie	52	30,77%	66	39,05%
22. Czy na stronie są dostępne formularze (do pobrania w wersji elektronicznej) potrzebne do załatwienia konkretnych spraw				
Tak	16	9,47%	46	27,22%
Tylko wybrane sprawy	108	63,91%	66	39,05%
Nie	45	26,63%	57	33,73%
23. Czy strona zawiera informacje o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju?				

Tak	150	88,76%	123	72,78%
Nie	19	11,24%	46	27,22%
24. Czy strona zawiera informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy?				
Tak	144	85,21%	127	75,15%
Nie	25	14,79%	42	24,85%
25. Czy strona zawiera informacje o ofertach sprzedaży nieruchomości przez gminę?				
Tak	28	16,57%	59	34,91%
Są jakieś pojedyncze oferty, trudno ocenić ich aktualność	117	69,23%	62	36,69%
Nie	24	14,20%	48	28,40%
26. Czy strona zawiera informacje o uchwałach rady gminy?				
Tak	49	28,99%	66	39,05%
Są zamieszczone wyłącznie wybrane uchwały	101	59,76%	59	34,91%
Nie	19	11,24%	44	26,04%
27. Czy strona zawiera informacje o firmach zlokalizowanych na terenie gminy?				
Tak	15	8,88%	48	28,40%
Prezentowane są jakieś firmy, ale trudno ustalić wszystkie firmy działające w gminie	124	73,37%	69	40,83%
Nie	30	17,75%	52	30,77%
28. Czy strona zawiera ogłoszenia dla osób szukających pracy na terenie gminy?				
Tak	19	11,24%	30	17,75%
Są tylko pojedyncze oferty, trudno ustalić ich aktualność	91	53,85%	49	28,99%
Nie	59	34,91%	90	53,25%
29. 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	60	35,50%	110	65,09%
Częściowo, wymieniona jest tylko 1-2 szkoły lub jest tylko lista szkół bez innych informacji	98	57,99%	37	21,89%
Nie	11	6,51%	22	13,02%
30. 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	32	18,93%	66	39,05%
Częściowo, wymienione jest tylko 1-2 przedszkola lub jest tylko ich lista bez innych informacji	99	58,58%	46	27,22%
Nie	38	22,49%	57	33,73%
31. Czy strona zawiera informacje o bibliotekach publicznych na terenie gminy (adresy, godziny otwarcia)?				
Tak	23	13,61%	55	32,54%
Częściowo	113	66,86%	66	39,05%
Nie	33	19,53%	48	28,40%
32. Czy strona zawiera informacje o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (kafejki internetowe, spoty wi-fi itp.) na terenie gminy?.				
Tak	1	0,59%	12	7,10%
Jest jakaś informacja, lecz nie wydaje się kompletna	54	31,95%	20	11,83%
Nie	114	67,46%	137	81,07%

W ramach obszaru 4 informacje o pracy administracji gminy, możliwe było uzyskanie 40 punktów. Średnia ocena w ramach tego obszaru wyniosła 19,74 (i jest wyższa, niż w ubiegłym roku o ponad 1 pkt.), co oznacza, że mimo istotnej poprawy w kilku kryteriach, serwisy w tym obszarze mają nadal średnią ocenę mierną. Tym razem 8% serwisów gmin uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 30 punktów – to istotny przyrost aż o 7%), a 43% ocenę dobrą (od 20,1 do 30 pkt.), odsetek serwisów dobrych zmniejszył się o 1%. Niestety nadal znaczna część serwisów, bo aż 40% uzyskała ocenę mierną (od 10,1 do 20 pkt.), a 9% niesatysfakcjonującą (do 10 pkt.). Odsetek ocen niesatysfakcjonujących zmniejszył się o 5%. Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Święta Katarzyna - 40 pkt. Najniższą ocenę 0 pkt. uzyskał serwis gminy Stara Kamienica.

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, pięć kategorii jest umieszczonych w większości serwisów (w ubiegłym roku były tylko trzy takie kategorie), należą do nich:

- informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy – posiada je ponad 83% serwisów (wzrost od ubiegłego roku o blisko 11%);
- informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy – dostępne są w ponad 75% serwisów (spadek od ubiegłego roku o blisko 10%);
- informacje o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju – prezentowane są w ponad 73% serwisów (spadek w stosunku do ubiegłego roku o 16%);
- informacje o szkołach działających na terenie gminy – można znaleźć już w ponad 65% serwisów (wzrost w stosunku do poprzedniego roku o prawie 30%);
- informacje o godzinach pracy urzędów – można znaleźć w ponad 57% serwisów (wzrost od ubiegłego roku o ponad 11%).

Podobnie jak w roku ubiegłym, wyraźnie zwrócono uwagę na wycinkowość podawanych w serwisach informacji (osoby oceniające stwierdzają, że wprowadzie określone rodzaje informacji umieszczone są w serwisie, lecz są wyraźnie niekompletne). Problem ten od poprzedniej oceny wyraźnie się zmniejszył, ale nadal dotyczy aż dziesięciu kategorii informacji. W szczególności niekompletność informacji dotyczy:

- prezentacji kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów w urzędzie – ponad 42% serwisów (nastąpiła wyraźna poprawa o ponad 33%);
- opisów procedur załatwiania typowych spraw w urzędzie – ponad 42% serwisów (poprawa o 16%);

- firm działających na terenie gminy – ponad 40% serwisów (poprawa o 33%);
- prezentacji bibliotek publicznych działających na terenie gminy – ponad 39% serwisów (poprawa o ponad 27%);
- udostępniania elektronicznych szablonów (wzorów) formularzy urzędowych – ponad 39% serwisów (poprawa o 23%);
- udostępniania ofert sprzedaży nieruchomości przez gminę – ponad 36% serwisów (poprawa o ponad 30%);
- uchwał rady gminy – ponad 34% serwisów (poprawa o 25%);
- godzin pracy urzędów gminnych – ponad 31% serwisów (poprawa o 18%);
- ogłoszeń dla osób szukających pracy na terenie gminy – blisko 30% serwisów (poprawa o 23%);
- prezentacji przedszkoli działających na terenie gminy – ponad 27% serwisów (poprawa o ponad 21%).

Znamienne jest, że w serwisach internetowych nadal w bardzo niewielkim zakresie prezentowane są informacje dotyczące możliwości korzystania na terenie gminy z dostępu do Internetu – brak takiej informacji aż w ponad 80% serwisów. Takie informacje są podane w sposób kompletny tylko w 7% serwisów.

Porównując kolejne oceny (2007, 2008 i 2009) możemy stwierdzić, iż odsetek serwisów niesatysfakcjonujących systematycznie maleje z 15% do 14%, a obecnie do 9%. Zmniejsza się także odsetek serwisów miernych z 47% do 41% obecnie 40%. Odsetek serwisów dobrych początkowo wyraźnie wzrósł – z 33% do 44%, a obecnie zmalał do 43%. Równocześnie odsetek serwisów bardzo dobrych, który najpierw zmalał z 4% do 1%, w bieżącym badaniu osiągnął wartość 8%. Nieco lepsza, niż w roku ubiegłym ocena serwisów w tym obszarze, wynika głównie z wyraźnego poszerzenia w serwisach zakresu informacji o infrastrukturze społecznej i gospodarczej gminy. Nadal jednak są to informacje raczej wycinkowe, dalekie od kompletności.

Część II Realizacja techniczna serwisu

2.5. Funkcjonowanie techniczne serwisu

Wyniki oceny serwisów w zakresie ich funkcjonowania technicznego przedstawiono w tab. 5. Do tej części oceny zaliczono podstawowe parametry związane z szybkością dostępu do zasobów serwisu⁶, przy pierwszej i kolejnych próbach dostępu, poprawność ich prezentacji w różnych przeglądarkach internetowych oraz podstawowy aspekt bezpieczeństwa danych, jakim jest możliwość szyfrowania przesyłanych danych.

⁶ W badaniu uwzględniono czas pierwszego ładowania (otwarcia strony) dla serwisu na standardowym łączu stałym 512 Mb (ADSL TP SA) komputera wywołującego, za pomocą przeglądarki Opera.

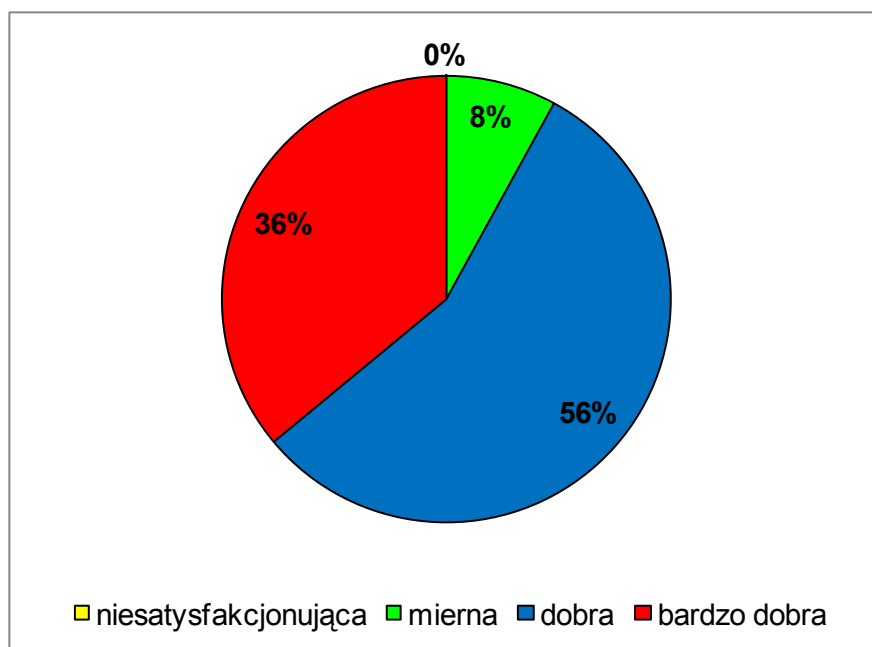
Tab. 5 Funkcjonowanie techniczne serwisu, maksymalnie 21 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
2.6. Pierwsze ładowanie:				
Poniżej 10 s	154	91,12%	144	85,21%
Od 20 -10 s	15	8,88%	18	10,65%
Powyżej 20 s	0	0%	7	4,14%
2.7. Kolejne ładowanie:				
Poniżej 2 s	96	56,80%	80	47,34%
Od 2-3 s	59	34,91%	66	39,05%
Powyżej 3 s	14	8,28%	23	13,61%
2.8. Stabilność serwera i łącza:				
W drugiej i trzeciej próbie otwarcia strony w różnych godzinach wyniki nie odbiegają znacząco od siebie (+/- 20%)	157	92,90%	135	79,88%
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona się wolno otwiera	12	7,10%	12	7,10%
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona się nie otwiera	0	0%	22	13,02%
9. Poprawne otwieranie w przeglądarce Internet Explorer:				
Tak	161	95,27%	165	97,63%
Nie	8	4,73%	4	2,37%
10. Poprawne otwieranie w przeglądarce Fire Fox/Mozzila:				
Tak	161	95,27%	166	97,63%
Nie	8	4,73%	3	1,78%
11. Poprawne otwieranie w przeglądarce Opera:				
Tak	160	94,67%	165	97,63%
Nie	9	5,33%	4	2,37%
12. Czy serwis zabezpiecza poufność? Czy komunikowane dane mogą być szyfrowane?				
Tak	11	6,51%	4	2,37%
Nie	158	93,49%	165	97,63%

W tym obszarze nie ma serwisów ocenionych jako niesatysfakcjonujące. Ocenę mierną otrzymało 8% serwisów (o 5% więcej, niż w roku ubiegłym), a ocenę dobrą 56% serwisów. Ocenę bardzo dobrą uzyskało 36% serwisów (mniej o 14%, niż w roku ubiegłym). Tylko jeden serwis uzyskał maksymalną możliwą ocenę, czyli 21 punktów - serwis gminy Bystrzyca Kłodzka. Najniższą ocenę –

7 pkt. uzyskały serwisy gmin Trzebnica i Miasto Wałbrzych. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wyniosła 13,91 pkt. (o 0,87 pkt. mniej, niż w ubiegłym roku), 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 (ponad 97% poprawnych otwarć). Jedyne wyraźne zastrzeżenie w tym obszarze oceny budzi nadal brak w serwisach mechanizmów zabezpieczania poufności przesyłanych danych. Aż 97% serwisów nie posiada takich mechanizmów.

Porównanie kolejnych ocen (2007, 2008 i 2009) wskazuje nieznaczne tylko odchylenia ocen w ramach poszczególnych kategorii badania. Niepokój może jednak wzbudzać fakt, iż kolejny raz zwiększył się odsetek serwisów dobrych – z 36% do 47% aktualnie 56%, a równocześnie zmalał odsetek serwisów bardzo dobrych z 53% do 50%, obecnie 36%. Na uzyskane wyniki wyraźny wpływ mają parametry związane z szybkością ładowania serwisów i ich stabilnością. Gorsze wyniki świadczą, iż w wielu przypadkach rozwiązania projektowe i narzędzia użyte do realizacji serwisów są przestarzałe. Coraz zasobniejsze w informacje serwisy, ubogacone bardzo dużą ilością materiałów graficznych, wymagają realizacji serwisów z użyciem nowoczesnych narzędzi klasy CMS oraz ich posadowienia w środowisku o dobrych parametrach użytkowych .

2.6. Autoryzacja strony

Wyniki oceny serwisów w zakresie autoryzacji strony przedstawiono w tab. 6. Ten obszar oceny dotyczył praktycznie jednego problemu – wyraźnego wskazania autorstwa serwisu i możliwości

kontaktu ze wskazanym autorem, a także pewnej wiarygodności kompetencji tegoż autora poświadczonej jego doświadczeniem w dziedzinie aplikacji webowych.

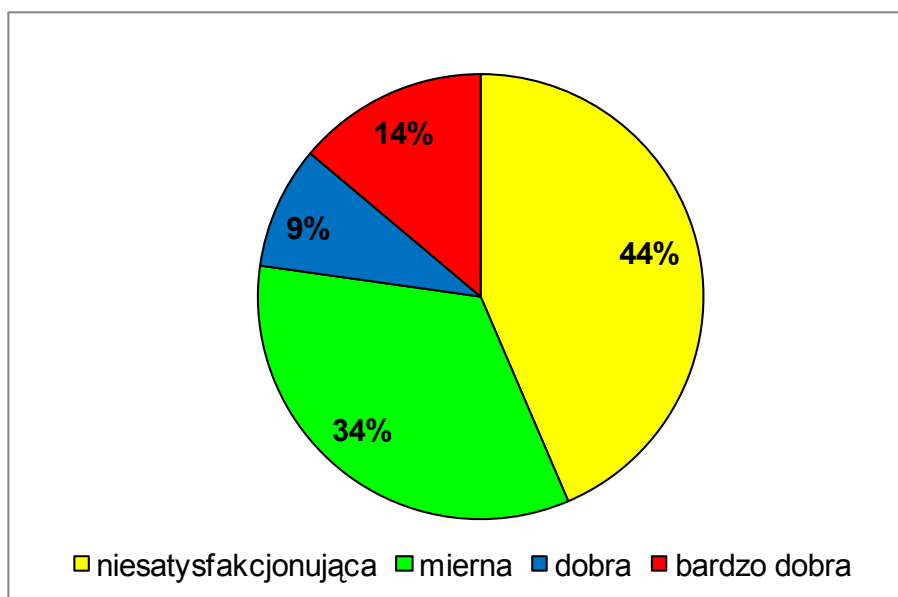
Tab. 6 Wyniki oceny serwisów w zakresie autoryzacji strony, maksymalnie 4 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
13. Czy są podane informacje o autorze lub grupie tworzącej daną stronę www?				
Podane są te informacje i jest przekierowanie na autora strony z możliwością kontaktu	35	20,71%	80	47,34%
Jest informacja, ale brak możliwości kontaktu z autorem	104	61,54%	48	28,40%
Nie ma takiej informacji	30	17,75%	41	24,26%
14. Czy do serwisu dołączone są inne źródła referencyjne na temat autorów serwisu?				
Tak	62	36,69%	45	26,63%
Nie	107	63,31%	124	73,37%

W bieżącym badaniu 14% serwisów uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (wzrost o 9%), a 9% ocenę dobrą (zmniejszenie o 5%). Maksymalną możliwą ocenę, czyli 4 pkt. otrzymały dwadzieścia trzy serwisy. Nadal dominującymi ocenami w tym obszarze są ocena niesatysfakcjonująca – 44% serwisów i mierna – 34% serwisów. Aż 28 serwisów otrzymało w tym obszarze ocenę minimalną, czyli 0 pkt. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wynosi 1,64 pkt., co odpowiada ocenie miernej. Obecnie 47% serwisów jest nie tylko autoryzowanych, ale także umożliwia kontakt z autorem serwisu. Jednocześnie tylko niecałe 27% serwisów pozwala poznać referencje autorów, którzy go tworzyli. W wielu przypadkach gminy podają jako autora urząd gminy. Adnotacja taka jest jednak tylko informacją o prawach autorskich do treści serwisu, a nie faktyczną informacją o autorach.

Na marginesie można stwierdzić, iż w serwisach gmin nie ma generalnie zwyczaju podawania autorstwa jakichkolwiek prezentowanych treści, dotyczy to zarówno tekstów, jak i materiałów graficznych (głównie zdjęć).

Rys 6. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 6 (autoryzacja 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).



Porównanie kolejnych ocen (2007, 2008 i 2009) wskazuje pewną poprawę ogólnego wizerunku serwisów w tej kategorii. Odsetek serwisów niesatysfakcjonujących początkowo wzrósł z 47% do 49%, lecz obecnie zmalał do 44%. Minimalnie zwiększył się odsetek serwisów miernych – z 30% do 33%, a obecnie 34%. Niestety zmalał równocześnie odsetek serwisów dobrych z 17 do 14%, a aktualnie 9%. Natomiast po ubiegłorocznym spadku ocen bardzo dobrych z 6% do 5% w bieżącym badaniu ich odsetek wzrósł do 14%. Uzyskane wyniki świadczą o nadal niskiej ocenie znaczenia fachowości twórców serwisów w świadomości ich właścicieli (lub osób odpowiedzialnych w gminie za kreację tych serwisów).

2.7. Nawigacja dostępna na stronach serwisu

Wyniki oceny serwisów w zakresie metod i narzędzi nawigacji dostępnych na stronach serwisu przedstawiono w tab. 7. W ocenie tej uwzględniono także dostępność w serwisie elementów multimedialnych.

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

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
8. Czy strona jest przyjazna i nawigacja po niej intuicyjna i efektywna?				
Tak w 100%	130	76,92%	141	83,43%
W 50%	39	23,08%	28	16,56%

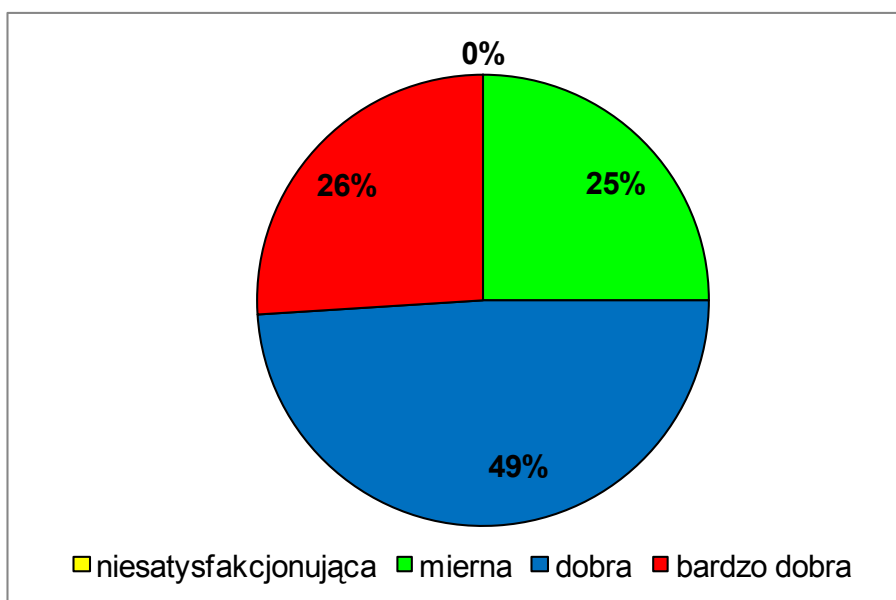
Nie	0	0%	0	0%
2.9. Czy jest mapa serwisu?				
Tak	128	75,74%	93	55,03%
Nie	41	24,26%	76	44,97%
10. Czy serwis wyposażony jest w stałe elementy służące nawigacji obecne na wszystkich podstronach (pytanie nie dotyczy przycisków „przeźń w przód – przeźń w tył”)?”				
Tak	142	84,02%	119	70,41%
Nie	27	15,98%	50	29,59%
11. Czy serwis jest wyposażony w wyszukiwarkę?				
Tak	129	76,33%	121	71,60%
Nie	40	23,67%	48	28,40%
2.12. Pytanie usunięte				
13. Czy informacja zorganizowana jest w sposób logiczny?				
Tak	169	100%	169	100%
Nie	0	0%	0	0%
2.14. Pytanie usunięte				
15. Czy serwis wyposażony jest w dodatkowe aplikacje pozwalające na odtwarzanie muzyki lub filmów video?				
Tak, to w pełni multimedialny przekaz	10	5,92%	18	10,65%
Serwis stara się być nowoczesny	108	63,91%	87	51,48%
To nieruchoma wizytówka	51	30,18%	64	37,87%
16. 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	130	76,92%	103	60,95%
Częściowo, niektóre partie tekstu zawierają czcionkę z szeryfami	35	20,71%	51	30,18%
Tak	4	2,37%	15	8,88%

W ramach tego obszaru możliwe było uzyskanie 23 pkt. Większość serwisów została oceniona jako bardzo dobra (26%) lub dobra (49%). Serwisy ocenione jako mierne stanowią 25%, a brak serwisów niesatysfakcjonujących. Najwyższą ocenę 23 pkt. uzyskał serwis gminy Miasto Pieszyce, a najniższą 6 pkt. serwisy gmin Janowice Wielkie i Jeżów Sudecki. Średnia ocena w tym obszarze wyniosła 14,22 pkt., (więcej o ponad 1 pkt., niż w roku ubiegłym), co odpowiada ocenie dobrej.

Do głównych pozytywów serwisów w tym obszarze należy zaliczyć:

- Logiczne zorganizowanie informacji, taką ocenę uzyskało, podobnie jak w roku ubiegłym 100% serwisów;
- Dobrą, intuicyjną i efektywną nawigację posiada ponad 83% serwisów (zwiększenie oceny o 7% w stosunku do ubiegłego roku);
- Wbudowane elementy usprawnienia nawigacji posiada ponad 70% serwisów (spadek oceny o blisko 15% w stosunku do ubiegłego roku);
- Serwisy budowane są głównie z tekstów pisanych czcionkami prostymi – ponad 60% serwisów (spadek oceny o 16% w stosunku do ubiegłego roku);
- Mapę serwisu posiada ponad 55% serwisów (spadek oceny o 20% w stosunku do ubiegłego roku).

Rys 7. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 7 (nawigacja dostępna 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).



Główne zastrzeżenie oceniających odnosi się do stosunkowo skromnego wykorzystania w projektach serwisów technik multimedialnych. Jako w pełni multimedialne oceniono tylko 18 serwisów (10,65%). A wyraźnie statycznych jest blisko 38% serwisów. Odsetek ten zwiększył się o 7% w stosunku do ubiegłego roku.

Porównanie kolejnych ocen (2007, 2008 i 2009) wskazuje wyraźną poprawę ogólnego wizerunku serwisów w tej kategorii. Nie ma już serwisów niesatysfakcjonujących, odsetek serwisów miernych zmniejsza się systematycznie – z 33% do 27%, a obecnie 25%. Odsetek serwisów dobrych początkowo zwiększył się z 51% do 58%, a obecnie zmalał do 49%, co jednak zrekompensowało się odsetkiem serwisów bardzo dobrych, których w kolejnych latach było 14%, 13%, a obecnie 26%. Wyraźna poprawa nastąpiła w dwu z siedmiu ocenianych w tym obszarze elementów.

2.9. Interaktywność serwisu

Wyniki oceny serwisów w zakresie interaktywności serwisu przedstawiono w tab. 8. Przedmiotem tej oceny były elementy serwisów umożliwiające internautom nie tylko bierny odbiór treści informacyjnych, ale także nawiązanie komunikacji z środowiskiem gminy.

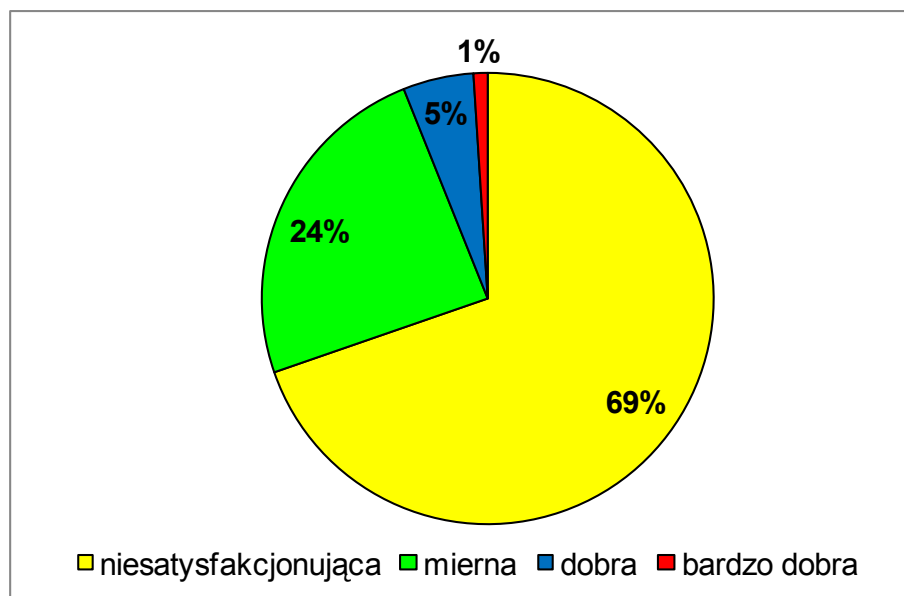
Tab. 8 Wyniki oceny serwisów w zakresie interaktywności serwisu, maksymalnie 19 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008	Liczba odpowiedzi 2009	Procent odpowiedzi 2009
2.10. Czy serwis zawiera FAQ?.				
Tak	54	31,95%	30	17,75%
Nie	115	68,05%	139	82,25%
11. 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	65	38,46%	74	43,79%
Tak, ale brak przycisku „drukuj”	82	48,52%	54	31,95%
Nie	22	13,02%	41	24,26%
12. Czy serwis pozwala na złożenie zamówienia na jakieś informacje, np. biuletyn gminy, katalog, bilety na imprezy itp. (formularze internetowe)				
Tak	68	40,24%	46	27,22%
Nie	101	59,76%	123	72,78%
13. Czy serwis pozwala na przesłanie informacji do zamieszczenia w nim dla przedsiębiorców, podmiotów prowadzących działalność w branży turystycznej, organizatorów imprez itp.				
Tak	90	53,25%	65	38,46%
Nie	79	46,75%	104	61,54%
14. 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	2	1,0%	7	4,0%
Tak, forum funkcjonuje, lecz jest moderowane/cenzurowane	24	14,20%	33	19,53%
Forum jest zdominowane przez	94	55,62%	40	23,67%

idiotyczne i wulgarne wpisy				
Jest forum, ale nieaktywne i wszystkie wpisy są od administratora, lub nie ma forum	51	30,18%	96	56,80%
15. Czy strona umożliwia dokonywanie płatności on-line?				
Tak, można płacić kartami kredytowymi lub dokonać przelewu	0	0%	1	0,59%
Tak, ale możliwy jest tylko przelew na konto	20	11,83%	12	7,10%
Nie ma takiej możliwości	149	88,17%	156	92,31%

W ramach tego obszaru możliwe było uzyskanie 19 punktów. Maksymalna uzyskana ocena w tym obszarze wynosi 15,67 pkt., uzyskał ją serwis gminy Stronie Śląskie, jest to zarazem jeden z dwu serwisów, które w tym obszarze uzyskały ocenę bardzo dobrą. Średnia ocena wynosi 3,75 pkt. i choć jest wyższa od ubiegłorocznej o 0,14 pkt., to nadal pozostaje ona niesatysfakcjonującą. Najniższą ocenę wśród badanych serwisów - 0 pkt. otrzymało aż piętnaście serwisów. Łącznie ocenę niesatysfakcjonującą w tym obszarze uzyskało 69% serwisów (minimalna poprawa o 1%). Ocenę mierną uzyskało 24% serwisów, ocenę dobrą tylko 8% serwisów (poprawa o 5%), a ocenę bardzo dobrą 1% serwisów. Obszar interaktywności, podobnie jak w roku ubiegłym, 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 można zaliczyć:

- Brak możliwości regulowania płatności w trybie on-line – brak takich możliwości wskazano w ponad 92% serwisów;
- Brak w serwisie funkcji FAQ (najczęściej zadawane pytania) – takiej funkcji nie ma ponad 82% serwisów (spadek oceny o blisko 14%);
- Brak możliwości elektronicznego złożenia zamówienia na oferowane informacje – blisko 73% serwisów nie posiada takich możliwości (pogorszenie oceny o 13%);
- Brak forum dyskusyjnego lub forum nieaktywne (ponad 56% serwisów), a dodatkowo forum istnieje lecz jest źle prowadzone (ponad 23% serwisów); W badaniu wskazano tylko 7 serwisów posiadających dobrze działające forum;
- Możliwości umieszczenia w serwisie informacji pochodzących od różnych podmiotów działających na terenie gminy, nadal nie posiada 61% serwisów.

Wyrażna poprawa nastąpiła wyłącznie w zakresie udostępniania internautom możliwości pobrania z serwisu, w postaci wydruku, różnych dokumentów. Dodatkowe narzędzia umożliwiające wydrukowanie wybranych dokumentów lub formularzy – wskazano dla blisko 43% serwisów (poprawa o ponad 5%).

Porównanie kolejnych ocen (2007, 2008 i 2009) wskazuje nieznaczną poprawę ogólnego wizerunku serwisów w tej kategorii. Odsetek serwisów niesatysfakcjonujących maleje bardzo wolno - z 73% do 70%, a obecnie 69%. Odsetek serwisów miernych początkowo wzrósł – z 23% do 26%, a obecnie zmalał do 24%. Odsetek serwisów dobrych zmalał z 4 do 3%, a obecnie wzrósł do 8%. Odsetek bardzo dobrych utrzymuje się nadal na bardzo niskim poziomie 1%. Wyrażna poprawa nastąpiła jedynie w jednym spośród 6 ocenianych w tym obszarze elementów. Obszar interaktywności jest jedynym spośród ośmiu obszarów oceny, który we wszystkich trzech kolejnych badaniach oceniany jest jako zdecydowanie niesatysfakcjonujący.

3. Struktura ocen serwisów

3.1. Ogólna struktura uzyskanych ocen

Dwie podstawowe części badania, tj. ocena zawartości funkcjonalno-merytorycznej serwisów i ich realizacji technicznej przyniosły zdecydowanie różne wyniki. Analogicznie jak w ubiegłym roku znacznie wyższe oceny uzyskały serwisy w ramach pierwszej części oceny, związanej z zakresem umieszczanych w serwisach informacji. Świadczy to o tym, iż autorzy lub właściciele serwisów znacznie coraz większą wagę przykładają do zakresu, szczegółowości i aktualności informacji umieszczanych na stronach, niż do sposobu, w jaki to się stanie. Brak formalnej autoryzacji serwisów wydaje się potwierdzać to przypuszczenie. Jak stwierdzono podczas badań realizatorzy serwisów dość rzadko podpisani są pod swymi pracami. Analogicznie jest z problemem autoryzacji materiałów umieszczanych w serwisach (tekstów, zdjęć lub innych materiałów graficznych), rzadko można znaleźć informacje o ich autorach.

Łączna ocena w ramach Części I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna serwisu wykazała zdecydowaną przewagę serwisów dobrych (62%) i bardzo dobrych (7%) nad miernymi (31%). Z tej części oceny zniknęły oceny niesatysfakcjonujące – rys. 9, co należy uznać za bardzo dobry sygnał świadczący o rozwoju społeczeństwa informacyjnego. W tej części możliwe było uzyskanie 136 pkt., a tegoroczna średnia ocena serwisu wyniosła 76,56 pkt. (w roku 2008 średnia ta wynosiła 72,09 pkt., a w 2007 68,54 pkt.). Wyraźnie więc obserwujemy tendencję wzrostową tej oceny. Ocenę najwyższą uzyskał w Części I serwis gminy Miasto Wrocław, otrzymując 124 pkt. (jest to ocena wyższa o blisko 20 pkt. od ubiegłorocznej oceny maksymalnej), a ocenę najniższą serwis gminy Pęcław - 34,16 pkt. (ocena wyższa o ok. 6 pkt. od najniższej oceny ubiegłorocznej).

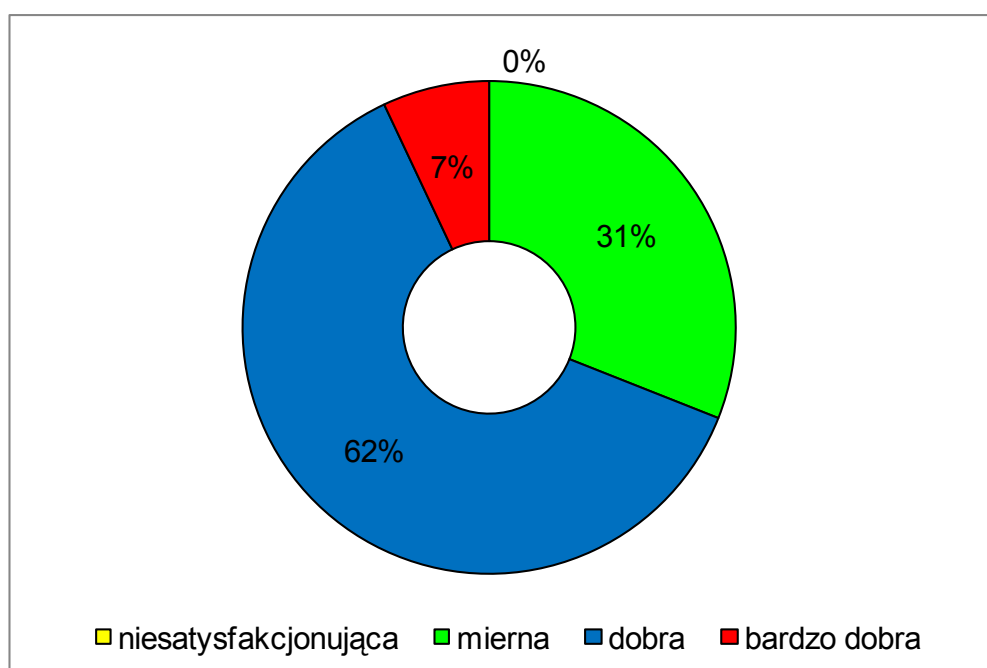
Listę gmin, których serwisy uzyskały w zakresie zawartości funkcjonalno-merytorycznej ocenę powyżej 100 pkt., czyli bardzo dobrą lub bliską bardzo dobrej zawiera tab. 9. Na liście tej znalazło się w obecnym badaniu aż 15 serwisów (w roku ubiegłym było takich serwisów tylko osiem). Oceny bardzo dobre w tej części uzyskało dwanaście serwisów gmin (w 2008 roku były tylko cztery takie serwisy). Można uznać, że władze tych gmin najwyraźniej umieją już docenić medium internetowe jako użyteczne w swych działaniach organizacyjnych i promocyjnych.

Tab. 9. Gminy, których serwisy otrzymały powyżej 100 pkt., a w tym ocenę bardzo dobrą, w ramach Części I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna.

Lp.	Gmina	Liczba punktów	Ocena w części I
1.	Miasto Wrocław	124,00	bardzo dobra
2.	Gmina Święta Katarzyna	112,67	bardzo dobra
3.	Gmina Strzegom	111,33	bardzo dobra
4.	Miasto Oława	110,00	bardzo dobra
5.	Miasto Karpacz	109,33	bardzo dobra
6.	Miasto Lubań Śl.	109,00	bardzo dobra
7.	Miasto Jawor	106,00	bardzo dobra

8.	Gmina Syców	105,00	bardzo dobra
9.	Miasto Szklarska Poręba	105,00	bardzo dobra
10.	Miasto Legnica	104,50	bardzo dobra
11.	Gmina Łądek Zdrój	104,00	bardzo dobra
12.	Miasto Jelenia Góra	103,67	bardzo dobra
13.	Gmina Sobótka	101,16	dobra
14.	Gmina Bystrzyca Kłodzka	100,49	dobra
15.	Gmina Oborniki Śląskie	100,00	dobra

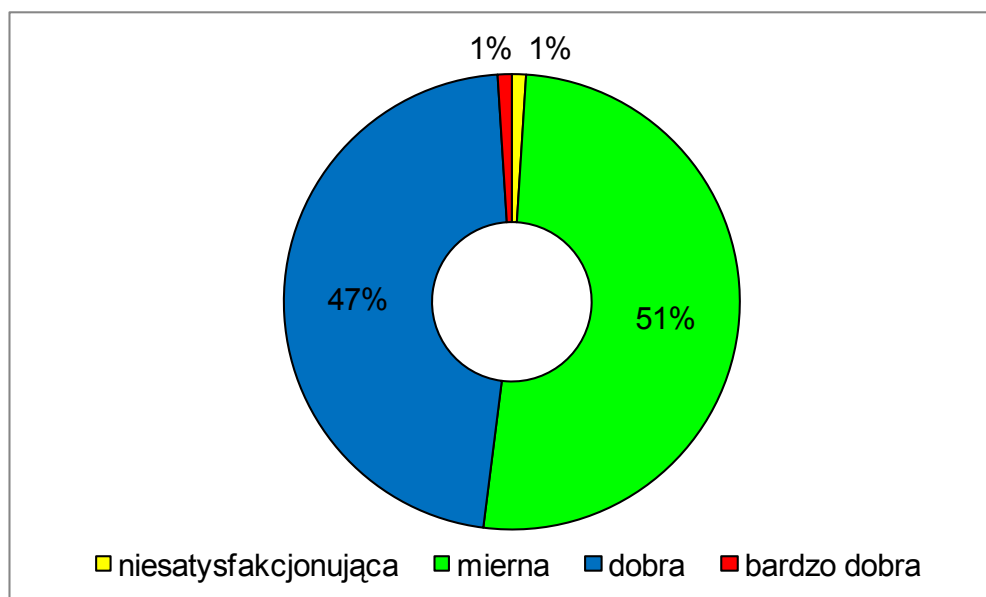
Rys 9. Odsetek gmin, które uzyskały w Części I oceny – Zawartość funkcjonalno-merytoryczna serwisów ocenę niesatysfakcjonującą (do 34 punktów), mierną (do 68 punktów), dobrą (do 102 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 102 punktów).



Łączna ocena w ramach Części II Realizacja techniczna serwisu wykazała, iż nadal większość serwisów uzyskała ocenę mierną (51% serwisów) lub dobrą (47% serwisów). Tylko jeden serwis uzyskał ocenę bardzo dobrą – jest to serwis gminy Środa Śląska – 52,33 pkt., a jest to zarazem ocena maksymalna w tej części badań. Najniższą ocenę w tej części uzyskał serwis gmin Janowice Wielkie – 16,00 pkt. Strukturę ocen w Części II badań prezentuje rys 10. Wyraźnie widać, że w tej części badania serwisy wypadły znacznie gorzej, niż w Części I.

Uzyskane najwyższe oceny w Części II – realizacja techniczna serwisu przedstawiono w tabeli 10, wyróżniając 13 serwisów. Jest to znacznie więcej, niż w poprzedniej ocenie, gdy oceny powyżej 45 pkt. uzyskały tylko cztery serwisy. Tak niewielka liczba serwisów ocenionych jako bardzo dobre (lub bliskie oceny bardzo dobrej) 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 lub chęci doskonalenia użyteczności serwisów dla ich odbiorców.

Rys 10. Odsetek gmin, które uzyskały w Części II oceny – 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).



Tab. 10. Gminy, których serwisy otrzymały najwyższe oceny w ramach Części II Realizacja techniczna serwisu.

Lp.	Gmina	Liczba punktów	Ocena w części II
1.	Gmina Środa Śląska	52,33	bardzo dobra
2.	Gmina Łądek Zdrój	49,00	dobra
3.	Miasto Szklarska Poręba	48,50	dobra
4.	Gmina Stronie Śląskie	47,34	dobra
5.	Gmina Oborniki Śląskie	47,00	dobra
6.	Gmina Święta Katarzyna	46,67	dobra
7.	Miasto Wrocław	46,67	dobra
8.	Miasto Duszniki Zdrój	46,50	dobra
9.	Miasto Karpacz	46,00	dobra
10.	Miasto Polanica Zdrój	46,00	dobra
11.	Miasto Pieszyce	45,67	dobra
12.	Gmina Bierutów	45,50	dobra
13.	Miasto Oława	45,50	dobra

W podsumowaniu badania zebrano wszystkie oceny uzyskane w ramach poszczególnych obszarów (tabela 11). Pełna tegoroczna średnia ocena wszystkich serwisów dolnośląskich wypadła nieco powyżej oceny dobrej. Średnio serwis uzyskał 110,12 pkt. (dla porównania w roku 2007 - 101,25 pkt., a w roku 2008 - 104,97 pkt.) na 203 punkty możliwe do uzyskania, co oznacza dalszą, systematyczną poprawę ogólnej oceny serwisów. Poprawę odnotowano szczególnie w części I dotyczącej zawartości funkcjonalno-merytorycznej, w której wzrosły oceny średnie wszystkich badanych obszarów, a także maksymalne oceny w trzech obszarach (z wyjątkiem obszaru zawartość merytoryczna – informacje złożone). W części II także wzrosły średnie oceny trzech obszarów, jednak

wzrost ten jest bardzo niewielki. Nadal zatem odpowiedzialni za serwisy (właściciele, projektanci, autorzy, wykonawcy) mają przed sobą jeszcze wiele pracy związanej z ich doskonaleniem.

Tab. 11 Zbiorcze oceny poszczególnych obszarów badania w 2008 i kierunek ich zmiany w stosunku do oceny ubiegłorocznej.

Obszar oceny	Max możliwa ocena	Max uzyskana ocena	Min uzyskana ocena	Średnia uzyskana ocena
<u>Część I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna</u>	136	124,00	34,16	76,56
1. Podstawowe aspekty funkcjonalne	36	36,66	16,00	28,16
2. Zawartość merytoryczna – informacje proste	20	18,00	2,00	10,46
3. Zawartość merytoryczna – informacje złożone	40	36,00	0,00	18,30
4. Zawartość merytoryczna – praca administracji gminy	40	40,00	0,00	19,74
<u>Część II Realizacja techniczna serwisu</u>	67	52,33	16,00	33,56
5. Funkcjonowanie techniczne serwisu	21	21,00	7,00	13,91
6. Autoryzacja strony	4	4,00	0,00	1,64
7. Nawigacja po serwisie	23	23,00	6,00	14,27
8. Interaktywność serwisu	19	15,67	0,00	3,75
Razem	203	170,67	54,00	110,12

Legenda:

	Ocena wyższa
	Ocena bez zmian
	Ocena niższa

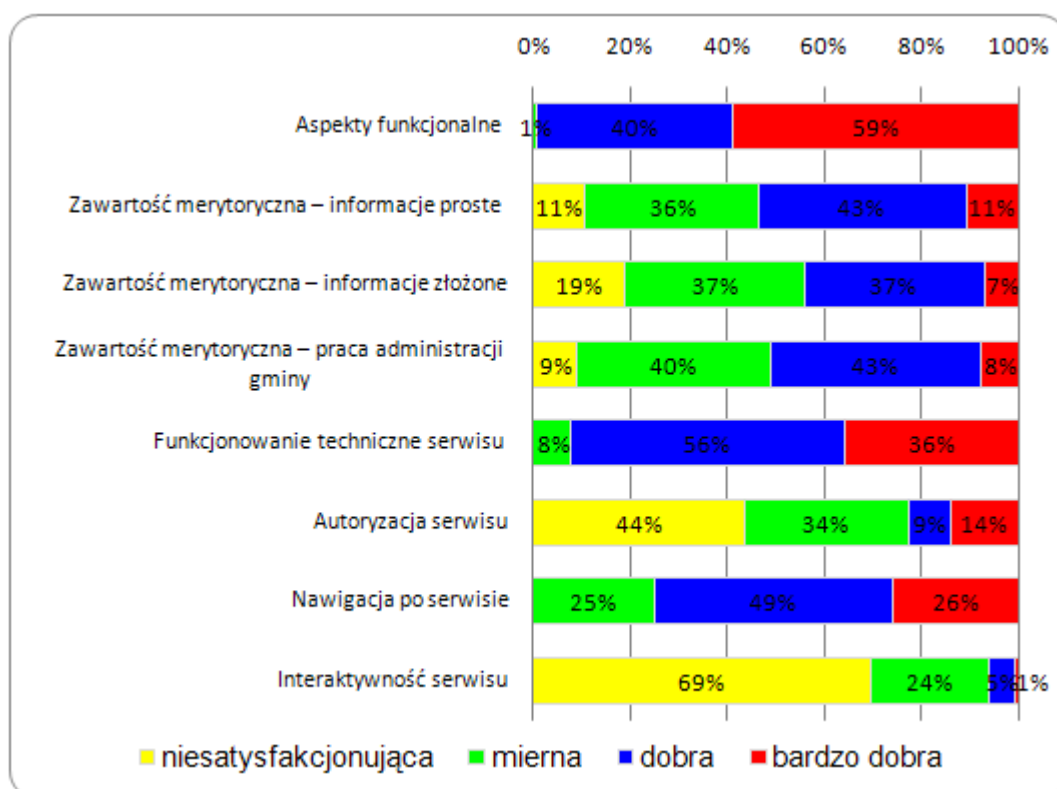
Zbiorcze oceny poszczególnych obszarów badania serwisów gmin dolnośląskich przedstawia rys. 11. Biorąc pod uwagę wszystkie obszary oceny można stwierdzić, iż w ramach trzech z nich (analogicznie jak w roku ubiegłym), oceny większości serwisów są w miarę zadowalające (dobre i bardzo dobre), jednocześnie obecnie najwyższe oceny uzyskał obszar podstawowe aspekty funkcjonalne. Do tych najlepiej ocenionych obszarów należą:

- Podstawowe aspekty funkcjonalne (59% oceny bardzo dobre, 40% oceny dobre);
- Funkcjonowanie techniczne serwisu; (36% oceny bardzo dobre, 56% oceny dobre);
- Nawigacja dostępna w serwisie (26% oceny bardzo dobre, 49% oceny dobre).

W kolejnych trzech obszarach przeważają oceny dobre lub mierne (dotyczy to analogicznych obszarów jak w roku ubiegłym), należą do nich:

- Informacje proste (43% oceny dobre, 36% oceny mierne);
- Praca administracji gminy (43% oceny dobre, 40% oceny mierne);
- Informacje złożone (37% oceny dobre, 37% oceny mierne).

Rys 11. Zestawienie struktury ocen w ramach wyróżnionych obszarów badania.



Najgorzej wypadła ocena dwu obszarów realizacyjnych (tu także potwierdziła się ocena ubiegłoroczna), gdzie wyraźnie dominują oceny niesatysfakcjonujące i mierne, a mianowicie:

- Autoryzacja serwisu (34% oceny mierne 44% oceny niesatysfakcjonujące);
- Interaktywność serwisu (24% oceny mierne 69% oceny niesatysfakcjonujące);

Jak z tego wynika dalsza praca nad serwisami winna się koncentrować głównie na umieszczaniu w nich coraz szerszego zakresu różnorodnych, bieżąco aktualizowanych informacji oraz na wprowadzaniu do nich nowoczesnych rozwiązań technologicznych, ze szczególnym uwzględnieniem elementów interaktywnej komunikacji z odbiorcami treści internetowych.

3.2. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach o różnych dochodach

Według danych Regionalnej Izby Obrachunkowej, dochody gmin dolnośląskich są nadal bardzo zróżnicowane, choć w kolejnych latach zróżnicowanie to powoli się zmniejsza. Różna jest także liczba mieszkańców poszczególnych gmin. Na koniec 2008 r. dochody gmin przeliczone na jednego mieszkańca wahały się w przedziale od 1823 zł (wartość najniższa) do 7038 zł (wartość najwyższa)⁷. Zarazem zdecydowana większość gmin (119 gmin) osiągnęła dochody poniżej średniej, która za 2008 rok wyniosła 2601 zł (dla porównania w 2006 r. średnia ta wynosiła 2214 zł, a w 2007 r. - 2471 zł). Strukturę gmin w zależności od dochodów przedstawia tab. 12. W strukturze tej w ciągu

⁷ Dane udostępnione przez Dolnośląską Regionalną Izbę Obrachunkową. Na koniec 2006 r. dochody gmin mieściły się w przedziale 1 471-7 413 zł, natomiast na koniec 2007 r. przedział ten wynosił 1599,5-6704,6 zł.

roku nastąpiły istotne zmiany. Liczba gmin w grupie A – najzamożniejszych (dochody, powyżej 2800 zł) powiększyła się do 33 gmin (z 21 w 2006 r., a 26 w 2007 r.). Nadal najliczniejszą grupę stanowią gminy średniozamożne⁸, których średnie dochody mieszczą się w przedziale 2300-2799 zł (grupa B) – jest ich aktualnie 91 (rok temu było 114). Do ostatniej grupy, gminy o niskich dochodach, zaliczono te, których dochód nie przekroczył 2299 zł (grupa C). Takich gmin jest 45.

Tab. 12. Struktura gmin w zależności od dochodów na 1 mieszkańca w województwie dolnośląskim według stanu na dzień 31.12.2008 r.

Grupa gmin	Dochody na 1 mieszkańca	Średnie dochody w grupie	Liczba gmin
A	powyżej 2 800 zł	3 534 zł	33
B	od 2 300 do 2 799 zł	2 480 zł	91
C	do 2 299 zł	2 160 zł	45

Podział na grupy A, B i C wykorzystano do porównania ocen witryn internetowych gmin, należących do poszczególnych grup. Zestawienie wyników prezentuje tab. 13. Pozwala ono zauważyć ciekawą prawidłowość polegającą na tym, iż średnie oceny serwisów w poszczególnych grupach nie odbiegają istotnie od siebie. We wszystkich grupach średnia ocena serwisu jest dobra, a wszystkie średnie są wyższe od ubiegłorocznych. Największy wzrost średniej oceny nastąpił w grupie C – gmin o najniższych dochodach (wzrost o ponad 11 pkt.), a zarazem średnia w tej grupie osiągnęła najwyższą wartość spośród grup A, B, C. Wzrosły także oceny maksymalne we wszystkich grupach, wzrost największy także nastąpił w grupie C (o 7 pkt.). W tej grupie nastąpił także znaczący wzrost oceny minimalnej (o 6 pkt.). W grupie B wzrost oceny minimalnej jest symboliczny (o 0,1 pkt.), natomiast w grupie A nastąpiło obniżenie oceny o 3 pkt. Rozpiętość ocen serwisów w ramach poszczególnych grup uległa znacznemu zwiększeniu w grupach A i B, a niewielkiemu w grupie C.

Tab. 13 Porównanie ogólnych ocen serwisów w grupach gmin, ustalonych wg dochodu gminy na jednego mieszkańca w 2008 r.

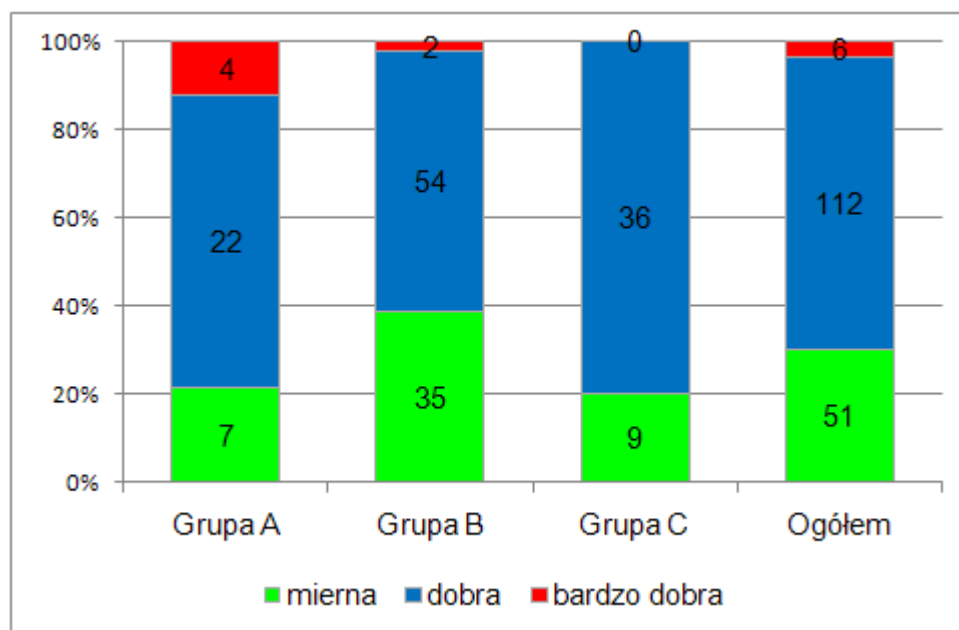
Grupa gmin	Średnia uzyskana ocena	Ocena maksymalna w grupie	Ocena minimalna w grupie	Rozpiętość ocen w grupie 2009	Rozpiętość ocen w grupie 2008	Rozpiętość ocen w grupie 2007
A	113,61	170,67	62,67	108,00	86,88	98,21
B	106,16	155,50	54,00	101,50	97,40	105,83
C	115,55	147,00	64,67	82,33	81,54	102,29

Reasumując trzeba podkreślić, że szczególnie w ocenach serwisów grupy C – nastąpiły wyraźne, bardzo pozytywne zmiany świadczące o tym iż dochody gminy nie stanowią czynnika sprawczego w kształtowaniu wizerunku internetowego gminy. Struktura ocen w poszczególnych grupach dochodowych (A, B i C) przedstawiona została na rys.12. Możemy zauważyć, iż łącznie w ocenach przoduje grupa A (gminy najzamożniejsze, 89% serwisów dobrych i bardzo dobrych),

⁸ Z uwagi na systematyczne podnoszenie się poziomu najniższych dochodów, zdecydowano się podwyższyć granicę podziału gmin na grupy o niskich dochodach i średniozamożnych z 2000 do 2300 zł. Pozostawienie dotychczasowej granicy podziału skutkowałoby tym, że w grupie C znalazłaby się tylko jedna gmina.

druga w kolejności jest grupa C (gmin najmniej zamożnych, 80% serwisów dobrych), a ostatnie miejsce zajmuje grupa B (gminy średniozamożne, 71% serwisów dobrych i bardzo dobrych).

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



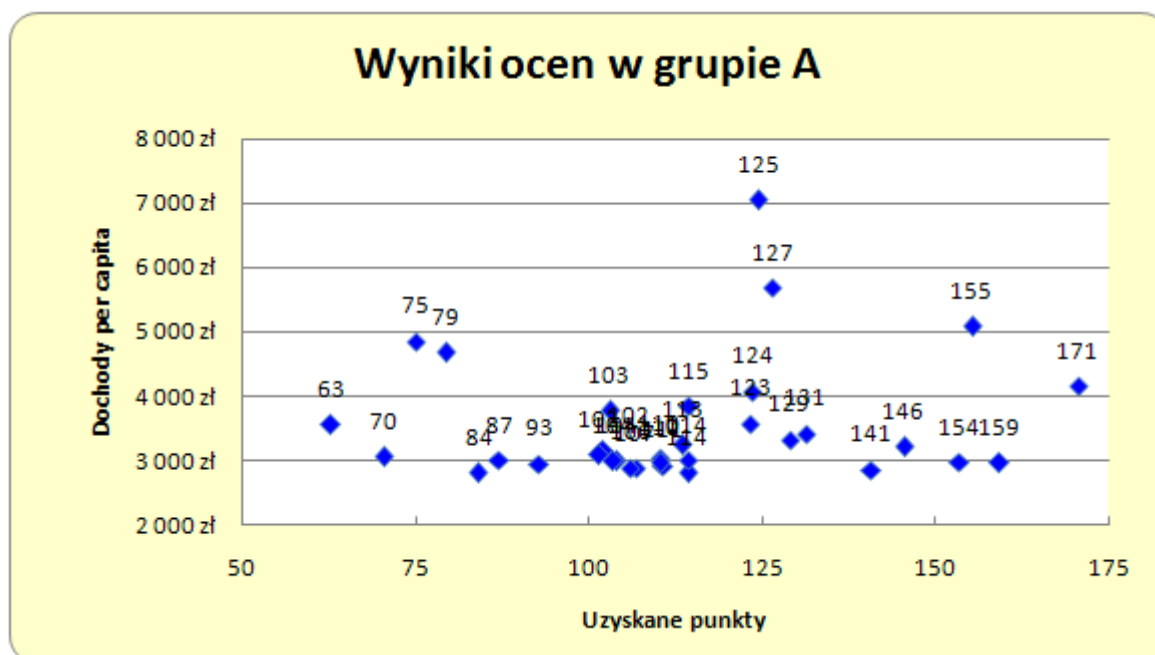
Ta prawidłowość była już obserwowana w poprzednich badaniach i wyraźnie wskazuje, że nie należy wiązać jakości serwisu internetowego z zamożnością jego właściciela. Ważniejszymi czynnikami kształtującymi zawartość serwisu i sposób jego opracowania są bez wątpienia uświadomiona potrzeba promowania gminy i przekonanie, że Internet jest współcześnie najlepszym medium zaspokojenia tej potrzeby. Strukturę ocen dla gmin o różnych dochodach prezentuje tab. 14.

Tab. 14 Zróżnicowanie ocen w obrębie wyróżnionych z punktu widzenia dochodów grup gmin.

Ocena serwisu	Grupa A		Grupa B		Grupa C		Ogółem	
	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%
bardzo dobra	4	12%	2	2%	0	0%	6	4%
dobra	22	67%	54	59%	36	80%	112	66%
mierna	7	21%	35	38%	9	20%	51	30%
niesatysfakcjonująca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Razem	33	100%	114	100%	29	100%	169	100%

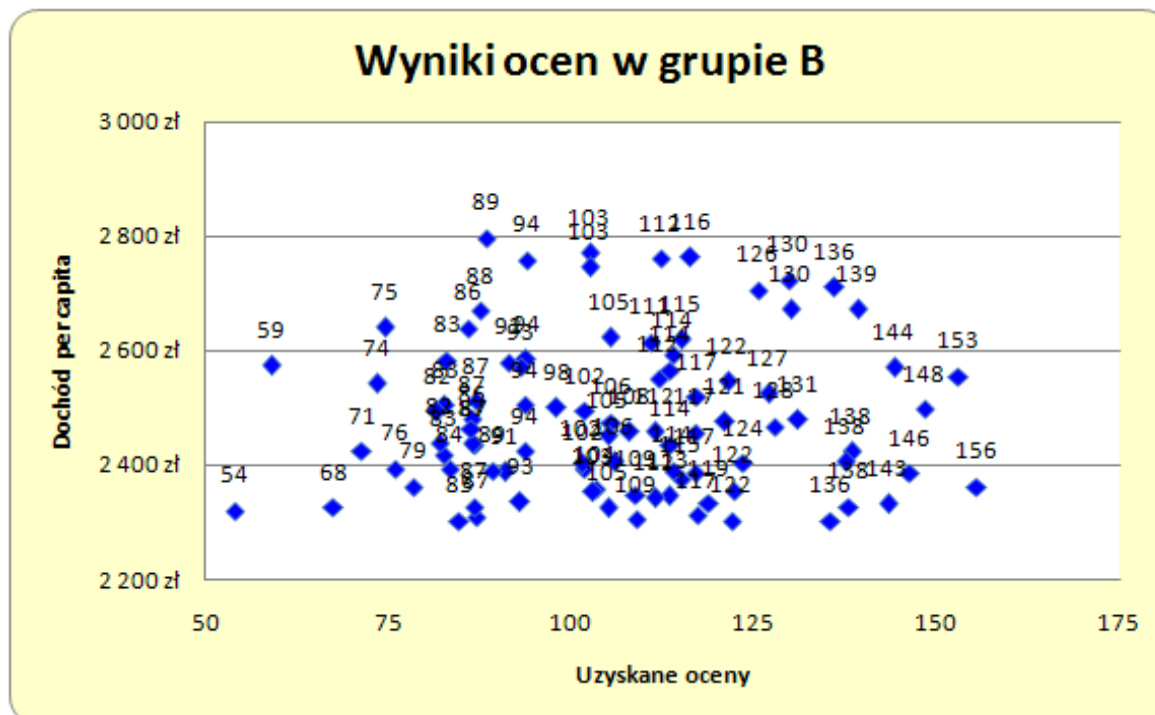
Niezależność ocen serwisów od dochodów gmin można wyraźnie zauważyć porównując oceny w wyróżnionych grupach gmin A, B i C. Na rysunkach 13, 14 i 15 przedstawiono zależności pomiędzy dochodami gmin, a ocenami serwisów, w odniesieniu do gmin zamożnych (A), średniozamożnych (B) i mających najniższe dochody (C).

Rys. 13 Zależność pomiędzy dochodami gmin, a ocenami serwisów, w grupie gmin o najwyższych dochodach (powyżej 2 800 zł).



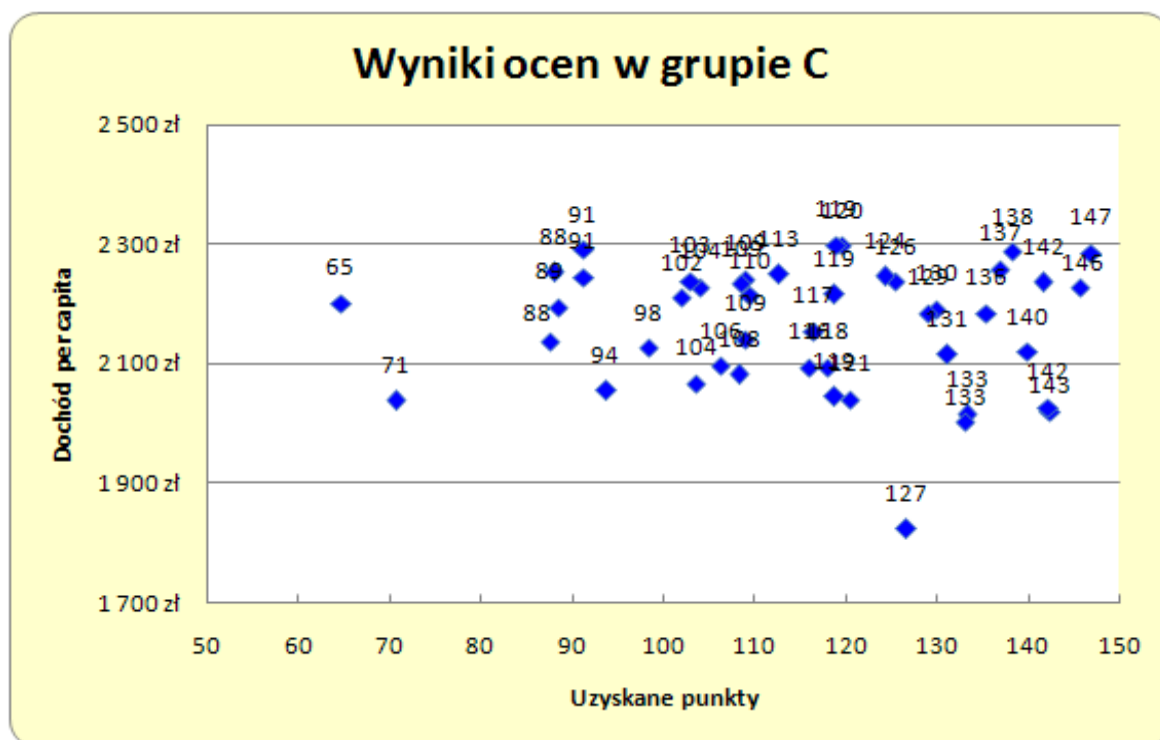
Na rysunku 13 widać, że serwisy dwu najzamożniejszych gmin w województwie dolnośląskim uzyskały niezbyt wysokie oceny 125 i 127 pkt. Zwracają także uwagę bardzo niskie oceny 75 i 79 punktów dwu gmin, których dochody znacznie przewyższają średnie dochody w województwie.

Rys. 14 Zależność pomiędzy dochodami gmin, a ocenami serwisów, w grupie gmin o średnich dochodach (od 2 300 zł do 2 800 zł).



W grupie B (rys. 14) jest największe zróżnicowanie dochodów gmin i ocen serwisów. W grupie tej znalazły się także dwie gminy, których serwisy uzyskały najniższe oceny w całym badaniu, tj.: 54 i 59 pkt.

Rys. 15 Zależność pomiędzy dochodami gmin, a ocenami serwisów, w grupie gmin o najniższych dochodach (do 2 299 zł).



Na rysunku 15 zwraca uwagę gmina o najniższych dochodach w województwie dolnośląskim – Miasto Pieszyce, której serwis uzyskał dość wysoką ocenę 127 pkt. zajmując 16 pozycję w rankingu serwisów gmin miejskich oraz 15 miejsce w grupie C.

3.3. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach różnej wielkości

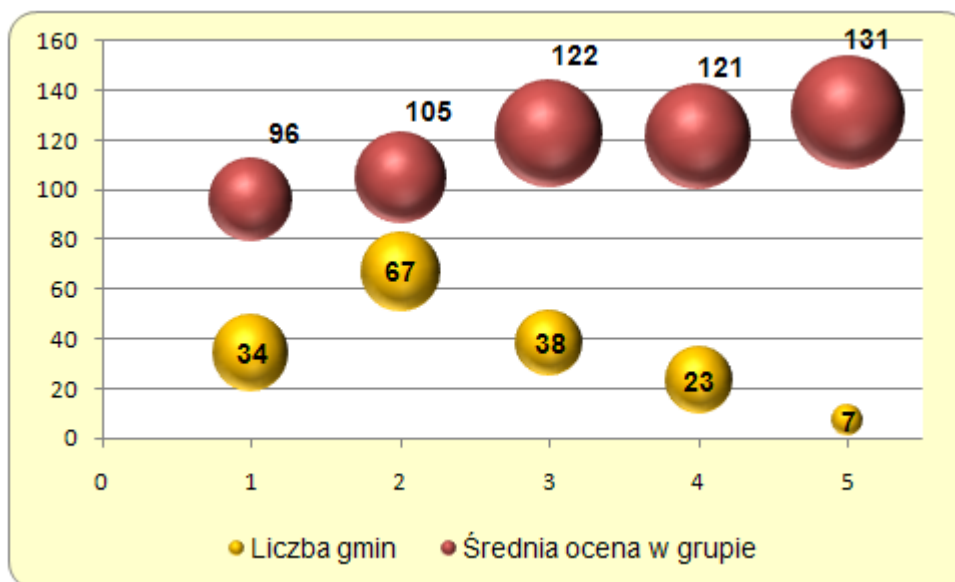
Gminy województwa dolnośląskiego są także bardzo zróżnicowane pod względem wielkości. W przypadku Internetu istotne znaczenie może mieć wielkość gminy mierzona liczbą mieszkańców. To przecież właśnie oni są potencjalnymi odbiorcami treści zamieszczanych w serwisach. Z uwagi na dużą rozpiętość liczby mieszkańców w poszczególnych gminach, dokonano ich podziału na pięć grup, zgodnie ze specyfikacją zamieszczoną w tab. 15.

Tab. 15 Struktura gmin, w zależności od liczby mieszkańców, stan na dzień 31.12.2008 r.

Wielkość gmin	Liczba mieszkańców	Liczba gmin	Średnia liczba mieszkańców	Średnie dochody w grupie	Średnia ocena w grupie
Bardzo małe	do 5 tys.	34	3 936	2 710 zł	95,55
Małe	5-10 tys.	67	6 978	2 548 zł	104,76
Średnie	10-20 tys.	38	13 815	2 508 zł	122,26
Średnie większe	20-50 tys.	23	26 225	2 617 zł	120,95
Duże	ponad 50 tys.	7	163 935	3 023 zł	130,58
	Razem	169	14 211	2 160 zł	110,12

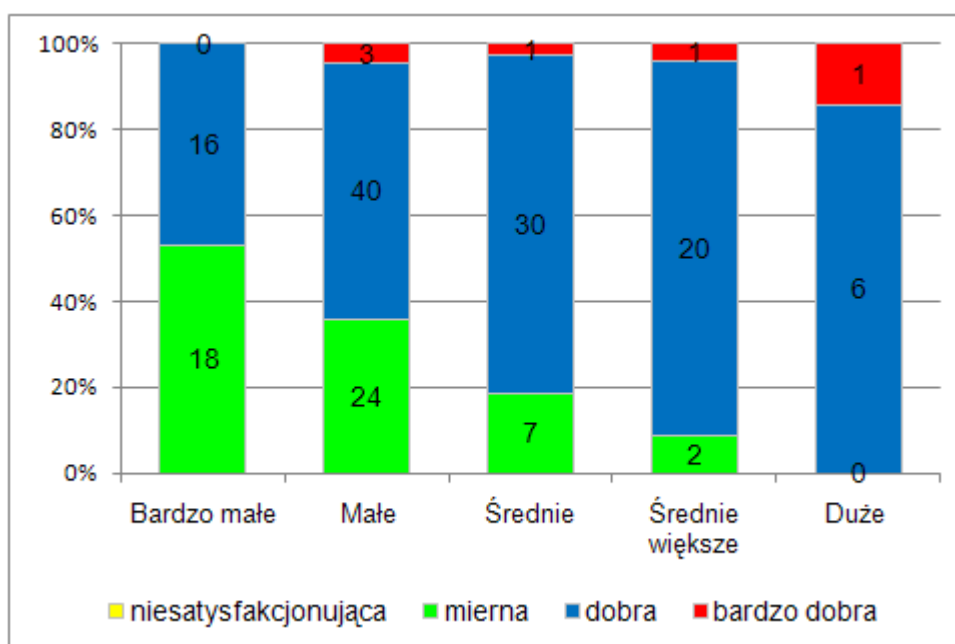
Jak widać przeważająca liczba gmin województwa dolnośląskiego⁹, to z punktu widzenia liczby mieszkańców, gminy bardzo małe, małe i średnie. Analiza wyników badań przy uwzględnieniu liczby mieszkańców gmin pozwoliła zauważyć ciekawą prawidłowość. Otóż oceny serwisów gmin są tym wyższe, im większa liczba mieszkańców zamieszkuje te gminy (rys 16).

Rys. 16 Średnie oceny serwisów w grupach gmin o różnej liczbie mieszkańców (grupa: 1 – bardzo małe, 2 – małe, 3 – średnie, 4 – średnie większe, 5 – duże).



Ten związek widać jeszcze wyraźniej w strukturze ocen serwisów – rys. 17. Im gminy są większe, tym bardziej w ocenach ich serwisów dominują oceny dobre. Im gminy są mniejsze, tym większy jest wśród nich odsetek miernych ocen serwisów. Zarazem jednak oceny bardzo dobre pojawiają się we wszystkich grupach, z wyjątkiem gmin bardzo małych.

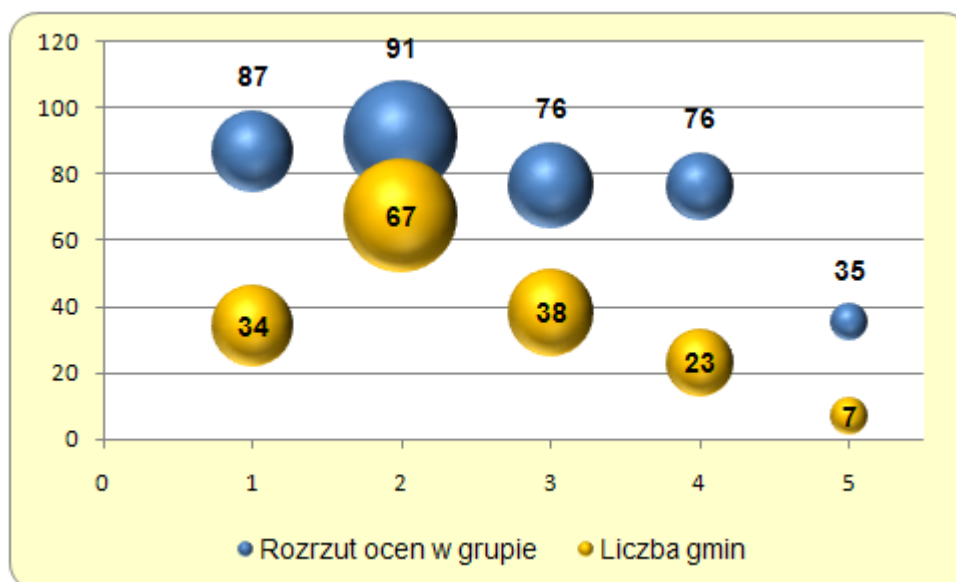
Rys. 17 Struktura ocen serwisów w grupach gmin o różnej liczbie mieszkańców.



⁹ Dane udostępnione przez Dolnośląską Regionalną Izbę Obrachunkową.

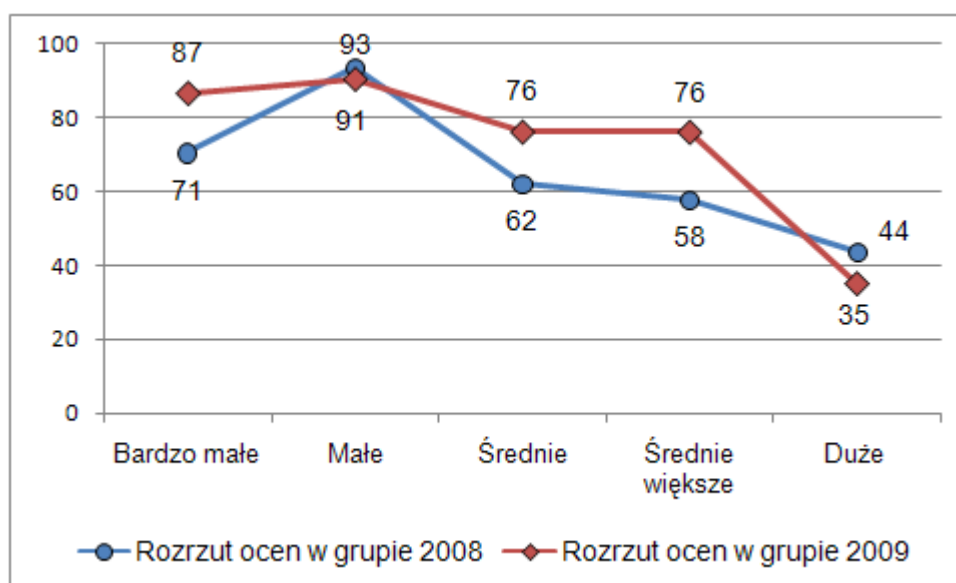
Warto także zauważyć, że jakość serwisów w grupach gmin o określonej liczbie mieszkańców jest tym bardziej wyrównana, im gminy są większe (najmniejsza rozpiętość ocen jest w grupie gmin dużych, a największa w grupie gmin małych i bardzo małych), prezentuje to rys. 18.

Rys. 18 Rozrzut ocen serwisów w grupach gmin o różnej liczbie mieszkańców (grupa: 1 – bardzo małe, 2 – małe, 3 – średnie, 4 – średnie większe, 5 – duże).



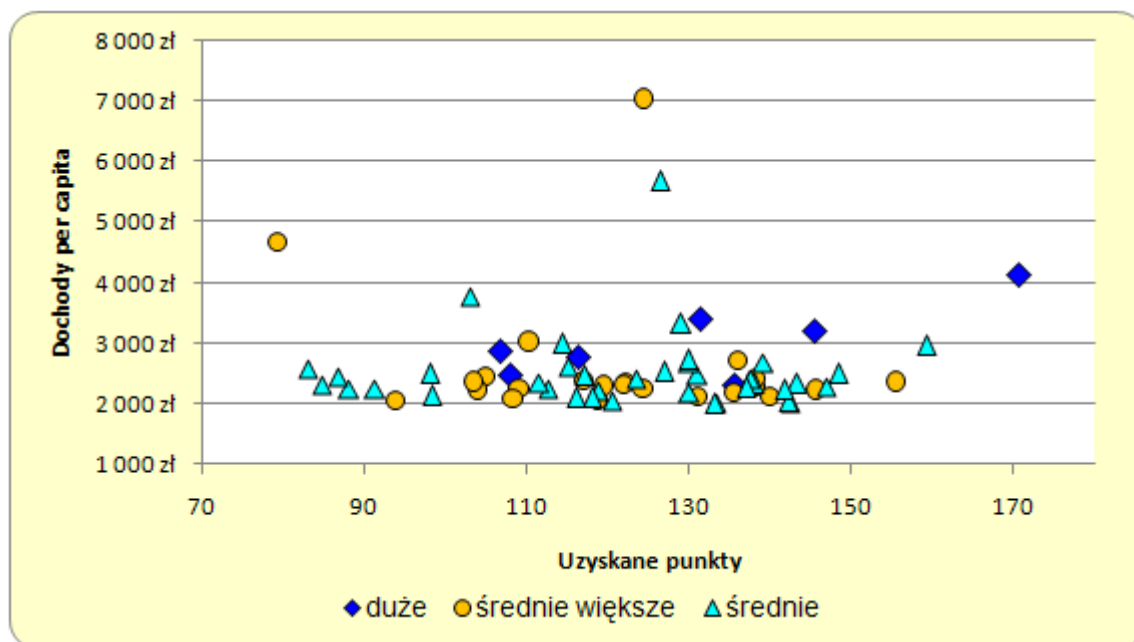
W porównaniu z oceną ubiegłoroczną rozpiętość ocen w grupie gmin dużych zmalała z ok. 44 pkt. do 35 pkt., natomiast w grupie gmin bardzo małych nastąpił efekt odwrotny – rozpiętość ocen zwiększyła się z 71 pkt. do 87 pkt. Rozpiętość ta wzrosła w grupach gmin średnich i średnich większych (dla gmin średnich z 62 pkt. do 76 pkt., a średnich większych z 58 pkt. także do 76 pkt.). W grupie gmin małych rozpiętość zmalała nieznacznie z 93 pkt. do 91 pkt. Zmiany które nastąpiły w tym zakresie prezentuje rys. 19.

Rys. 19 Zmiany w rozrzucie ocen serwisów w grupach gmin o różnej liczbie mieszkańców w badaniach 2008 i 2009.

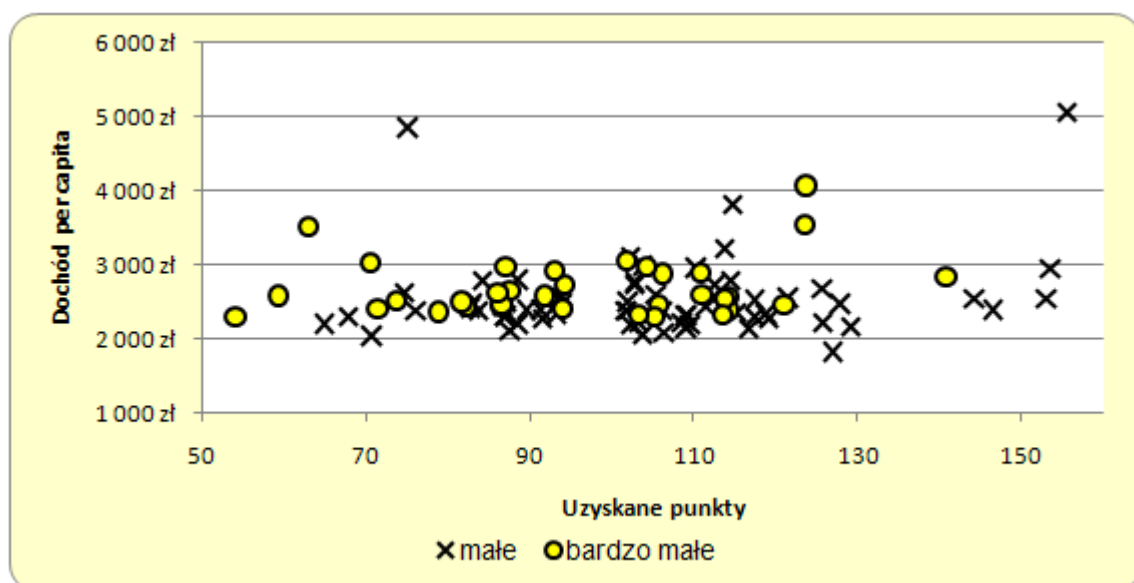


Z wielu badań Internetu wiadomo, że odsetek internautów jest większy w większych miastach, niż w obszarach wiejskich. Można zatem uznać, że ta prawidłowość odnosi się także do gmin. Większa liczba lokalnych internautów, korzystających z lokalnych serwisów internetowych, to silnie opiniotwórcze środowisko, zabiegające o dostęp do aktualnych i ważnych dla siebie informacji. Jednak ani liczba mieszkańców, ani wysokość dochodów nie są bezpośrednimi czynnikami kształtującymi jakość lokalnych serwisów internetowych, o czym świadczą rys. 20 i 21.

Rys. 20 Zależność pomiędzy oceną serwisu a dochodami gminy, dla gmin dużych (ponad 50 tys. mieszkańców), średnich większych (20-50 tys. mieszkańców) i średnich (10-20 tys. mieszkańców).



Rys. 21 Zależność pomiędzy oceną serwisu a dochodami gminy, dla gmin małych (5-10 tys. mieszkańców) i bardzo małych (do 5 tys. mieszkańców).



4. Ranking serwisów gmin Dolnego Śląska

4.1. Ranking ogólny serwisów

Łączne wyniki oceny, jakie otrzymały serwisy poszczególnych gminy w 2009 roku zestawiono w tab.16. Dla porównania zaprezentowano tu także oceny uzyskane w rankingu z 2008 r. Zmiany w rankingu 2009, w stosunku do rankingu ubiegłorocznego są bardzo duże. Widać to wyraźnie w kolumnach „Zmiana w punktacji”, która prezentuje liczbę punktów, o którą wzrosła lub zmalała ubiegłoroczna ocena punktowa danego serwisu, a także w kolumnie „Wzrost/spadek”, która pokazuje liczbę pozycji w rankingu, o którą nastąpił wzrost (kolor zielony) lub spadek (kolor czerwony) pozycji danego serwisu.

Spośród ubiegłorocznych dziesięciu liderów do pierwszej tegorocznej dziesiątki zakwalifikowały się tylko dwa serwisy: Miasto Wrocław, Gmina Oborniki Śląskie, które były także liderami pierwszej dziesiątki rankingu z 2007 roku. Z punktu widzenia uzyskanych ocen 107 serwisów (ponad 63%) poprawiło swoją ocenę z 2008 roku, a 62 serwisy uzyskały ocenę niższą, niż rok wcześniej. Efektem zmian punktacji są zmiany w pozycjach rankingu – aż 113 serwisów uzyskało pozycję wyższą, niż ubiegłoroczna, 4 serwisy zachowały swą pozycję, a 52 znalazły się na pozycjach niższych, niż w ubiegłym roku.

Tab.16 Wyniki oceny serwisów gmin Dolnego Śląska.

Lp.	Gmina	Suma pkt. 2009	Pozycja 2009	Suma pkt. 2008	Pozycja 2008	Zmiana w punktacji 2008-09	Wzrost /spadek w rankingu
1.	Miasto Wrocław	170,67	1	152,71	1	17,96	0,00
2.	Gmina Święta Katarzyna	159,33	2	103,29	89	56,04	87,00
3.	Miasto Olawa	155,50	3	113,10	54	42,40	51,00
4.	Miasto Karpacz	155,33	4	130,21	20	25,12	16,00
5.	Miasto Szklarska Poręba	153,50	5	123,77	35	29,73	30,00
6.	Gmina Łądek Zdrój	153,00	6	125,52	30	27,48	24,00
7.	Gmina Środa Śląska	148,33	1	122,13	38	26,20	37,00
8.	Gmina Oborniki Śląskie	147,00	2	151,30	2	-4,30	0,00
9.	Gmina Stronie Śląskie	146,33	3	127,67	24	18,66	21,00
10.	Gmina Strzegom	145,67	4	136,21	11	9,46	7,00
11.	Miasto Legnica	145,50	5	134,57	14	10,93	9,00
12.	Miasto Polanica Zdrój	144,25	6	147,38	3	-3,13	-3,00
13.	Gmina Bystrzyca Kłodzka	143,33	7	124,25	32	19,08	25,00
14.	Gmina Syców	142,50	8	140,47	6	2,03	-2,00
15.	Gmina Bolków	142,25	9	112,86	56	29,39	47,00
16.	Gmina Sobótka	141,67	10	115,83	50	25,84	40,00
17.	Miasto Duszniki Zdrój	140,83	11	138,00	9	2,83	-2,00

18.	Miasto Jawor	140,00	12	137,04	10	2,96	-2,00
19.	Gmina Nowogrodzic	139,17	13	120,83	42	18,34	29,00
20.	Miasto Lubań Śl.	138,33	14	121,80	39	16,53	25,00
21.	Miasto Świebodzice	138,33	14	126,00	28	12,33	14,00
22.	Gmina Żmigród	138,00	15	140,36	7	-2,36	-8,00
23.	Miasto Kudowa Zdrój	137,50	16	142,00	5	-4,50	-11,00
24.	Gmina Bierutów	137,00	17	107,33	75	29,67	58,00
25.	Miasto Bolesławiec	136,00	18	123,00	36	13,00	18,00
26.	Gmina Milicz	135,50	19	143,89	4	-8,39	-15,00
27.	Miasto Świdnica	135,50	19	135,36	13	0,14	-6,00
28.	Miasto Kowary	133,33	20	120,63	43	12,70	23,00
29.	Gmina Jaworzyna Śląska	133,17	21	113,63	53	19,54	32,00
30.	Miasto Jelenia Góra	131,34	22	122,13	38	9,21	16,00
31.	Miasto Zgorzelec	131,17	23	124,19	33	6,98	10,00
32.	Gmina Ścinawa	131,00	24	110,48	66	20,52	42,00
33.	Gmina Kłodzko	130,00	25	108,22	73	21,78	48,00
34.	Gmina Twardogóra	130,00	25	116,08	49	13,92	24,00
35.	Gmina Chocianów	129,83	26	133,86	15	-4,03	-11,00
36.	Gmina Bardo	129,00	27	133,21	17	-4,21	-10,00
37.	Gmina Kąty Wrocławskie	129,00	28	99,89	104	29,11	76,00
38.	Gmina Zawonia	127,83	29	126,76	27	1,07	-2,00
39.	Gmina Leśna	127,00	30	89,17	131	37,83	101,00
40.	Miasto Pieszyce	126,67	31	138,83	8	-12,16	-23,00
41.	Gmina Kobierzyce	126,50	32	112,58	59	13,92	27,00
42.	Gmina Niemcza	125,67	33	73,67	150	52,00	117,00
43.	Miasto Piechowice	125,50	34	111,50	61	14,00	27,00
44.	Gmina Polkowice	124,50	35	125,64	29	-1,14	-6,00
45.	Gmina Wołów	124,33	36	112,80	57	11,53	21,00
46.	Gmina Jerzmanowa	123,67	37	102,79	92	20,88	55,00
47.	Miasto Złotoryja	123,50	38	132,47	18	-8,97	-20,00
48.	Miasto Świeradów Zdrój	123,33	39	127,11	26	-3,78	-13,00
49.	Gmina Jelcz Laskowice	122,25	40	111,06	63	11,19	23,00
50.	Gmina Trzebnica	122,00	41	124,07	34	-2,07	-7,00
51.	Gmina Mirsk	121,50	42	128,50	22	-7,00	-20,00
52.	Miasto Wojcieszów	121,00	43	116,55	47	4,45	4,00
53.	Gmina Oleśnica	120,50	44	116,50	48	4,00	4,00
54.	Gmina Góra	119,50	45	97,34	110	22,16	65,00
55.	Gmina Dobromierz	119,00	46	121,38	41	-2,38	-5,00
56.	Gmina Prochowice	118,83	47	98,00	107	20,83	60,00

57.	Gmina Gryfów Śląski	118,75	48	102,67	93	16,08	45,00
58.	Miasto Nowa Ruda	118,75	49	114,33	52	4,42	3,00
59.	Gmina Lubawka	118,00	50	118,25	45	-0,25	-5,00
60.	Gmina Międzyzlesie	117,25	51	103,13	90	14,12	39,00
61.	Gmina Udanin	117,17	52	92,67	119	24,50	67,00
62.	Gmina Świdnica	117,00	53	121,63	40	-4,63	-13,00
63.	Miasto Kłodzko	117,00	53	101,04	100	15,96	47,00
64.	Gmina Dzierżoniów	116,50	54	94,63	115	21,87	61,00
65.	Miasto Lubin	116,33	55	136,20	12	-19,87	-43,00
66.	Gmina Ziębice	116,00	56	133,37	16	-17,37	-40,00
67.	Gmina Brzeg Dolny	115,00	57	109,33	68	5,67	11,00
68.	Gmina Świerzawa	115,00	57	118,75	44	-3,75	-13,00
69.	Gmina Grębocice	114,50	58	104,75	82	9,75	24,00
70.	Gmina Wąsosz	114,33	59	130,79	19	-16,46	-40,00
71.	Gmina Miękinia	114,25	60	108,80	71	5,45	11,00
72.	Gmina Jordanów Śląski	114,00	61	112,93	55	1,07	-6,00
73.	Gmina Legnickie Pole	114,00	61	111,83	60	2,17	-1,00
74.	Gmina Kotla	113,50	62	103,64	88	9,86	26,00
75.	Gmina Lubomierz	113,50	62	101,59	97	11,91	35,00
76.	Miasto Szczawno Zdrój	113,49	63	128,17	23	-14,68	-40,00
77.	Gmina Mściwojów	113,33	64	107,54	74	5,79	10,00
78.	Gmina Mysłakowice	112,67	65	98,67	106	14,00	41,00
79.	Gmina Radków	112,33	66	98,67	106	13,66	40,00
80.	Gmina Złotoryja	112,00	67	102,64	94	9,36	27,00
81.	Gmina Kamienna Góra	111,50	68	105,00	80	6,50	12,00
82.	Miasto Boguszków Gorce	111,50	68	112,64	58	-1,14	-10,00
83.	Gmina Męcinka	111,00	69	109,00	69	2,00	0,00
84.	Gmina Czarny Bór	110,67	70	100,00	103	10,67	33,00
85.	Gmina Długolęka	110,25	71	105,00	80	5,25	9,00
86.	Gmina Osiecznica	110,25	71	104,00	87	6,25	16,00
87.	Gmina Lubań Śl.	109,50	72	110,21	67	-0,71	-5,00
88.	Gmina Malczyce	109,00	73	104,38	84	4,62	11,00
89.	Gmina Przeworno	109,00	73	77,00	147	32,00	74,00
90.	Miasto Kamienna Góra	108,99	74	105,17	79	3,82	5,00
91.	Gmina Głuszyca	108,84	75	101,11	99	7,73	24,00
92.	Gmina Kostomłoty	108,50	76	110,50	65	-2,00	-11,00
93.	Miasto Bielawa	108,25	77	106,61	77	1,64	0,00
94.	Miasto Wałbrzych	108,00	78	129,33	21	-21,33	-57,00
95.	Miasto Głogów	106,75	79	108,93	70	-2,18	-9,00

96.	Gmina Mieroszów	106,33	80	122,29	37	-15,96	-43,00
97.	Gmina Stoszowice	106,00	81	102,50	95	3,50	14,00
98.	Gmina Wleń	106,00	81	93,83	117	12,17	36,00
99.	Gmina Złoty Stok	105,50	82	85,14	138	20,36	56,00
100.	Gmina Warta Bolesławiecka	105,33	83	97,14	111	8,19	28,00
101.	Gmina Ruja	105,00	84	90,83	129	14,17	45,00
102.	Gmina Strzelin	105,00	84	104,33	85	0,67	1,00
103.	Gmina Żukowice	104,00	85	87,83	133	16,17	48,00
104.	Miasto Dzierżoniów	103,99	86	104,67	83	-0,68	-3,00
105.	Gmina Sulików	103,50	87	96,50	112	7,00	25,00
106.	Miasto Oleśnica	103,50	87	86,00	136	17,50	49,00
107.	Miasto Piława Górna	103,50	87	108,60	72	-5,10	-15,00
108.	Gmina Jeżów Sudecki	103,00	88	59,00	159	44,00	71,00
109.	Gmina Lubin	103,00	88	91,86	123	11,14	35,00
110.	Gmina Wądroże Wielkie	103,00	88	110,67	64	-7,67	-24,00
111.	Gmina Kunice	102,50	89	101,63	96	0,87	7,00
112.	Gmina Walim	102,50	89	116,83	46	-14,33	-43,00
113.	Gmina Krośnice	102,00	90	104,24	86	-2,24	-4,00
114.	Gmina Szczytna	102,00	90	104,92	81	-2,92	-9,00
115.	Gmina Przemków	101,99	91	111,13	62	-9,14	-29,00
116.	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	101,67	92	100,88	101	0,79	9,00
117.	Gmina Marcinowice	101,50	93	127,50	25	-26,00	-68,00
118.	Gmina Radwanice	101,50	93	91,00	127	10,50	34,00
119.	Gmina Lwówek Śląski	98,34	94	96,29	113	2,05	19,00
120.	Gmina Oława	98,00	95	91,81	124	6,19	29,00
121.	Gmina Cieszków	94,00	96	73,57	151	20,43	55,00
122.	Gmina Gromadka	93,83	97	83,17	141	10,66	44,00
123.	Gmina Ząbkowice Śląskie	93,75	98	99,79	105	-6,04	7,00
124.	Gmina Dziadowa Kłoda	93,67	99	92,50	120	1,17	21,00
125.	Gmina Chojnów	93,66	100	97,75	108	-4,09	8,00
126.	Gmina Wisznia Mała	93,17	101	95,50	114	-2,33	13,00
127.	Gmina Borów	93,00	102	82,14	144	10,86	42,00
128.	Gmina Jemielno	92,75	103	86,83	135	5,92	32,00
129.	Gmina Pielgrzymka	91,50	104	90,00	130	1,50	26,00
130.	Gmina Bolesławiec	91,25	105	92,42	121	-1,17	16,00
131.	Gmina Podgórzyn	91,25	105	92,25	122	-1,00	17,00
132.	Gmina Zgorzelec	91,00	106	125,42	31	-34,42	-75,00
133.	Gmina Miłkowice	89,33	107	83,13	142	6,20	35,00
134.	Gmina Głogów	88,50	108	64,63	156	23,87	48,00

135.	Gmina Pieńsk	88,50	108	82,83	143	5,67	35,00
136.	Gmina Żarów	88,00	109	106,50	78	-18,50	-31,00
137.	Gmina Dobroszyce	87,50	110	75,71	149	11,79	39,00
138.	Gmina Kondratowice	87,50	110	75,83	148	11,67	38,00
139.	Gmina Lewin Kłodzki	87,00	111	65,83	155	21,17	44,00
140.	Gmina Niechlów	87,00	111	53,90	162	33,10	51,00
141.	Miasto Jedlina Zdrój	87,00	111	90,86	128	-3,86	17,00
142.	Gmina Czernica	86,67	112	100,71	102	-14,04	-10,00
143.	Gmina Węgliniec	86,67	112	94,00	116	-7,33	4,00
144.	Gmina Gaworzyce	86,50	113	97,50	109	-11,00	-4,00
145.	Gmina Stare Bogaczowice	86,50	113	77,71	145	8,79	32,00
146.	Gmina Domaniów	86,33	114	71,33	153	15,00	39,00
147.	Gmina Siekierczyn	86,00	115	77,29	146	8,71	31,00
148.	Miasto Chojnów	84,67	116	115,33	51	-30,66	-65,00
149.	Gmina Zagrodno	84,00	117	77,00	147	7,00	30,00
150.	Gmina Olszyna	83,50	118	87,30	134	-3,80	16,00
151.	Gmina Nowa Ruda	83,00	119	101,17	98	-18,17	-21,00
152.	Gmina Żórawina	82,75	120	106,70	76	-23,95	-44,00
153.	Gmina Międzybórz	82,50	121	91,50	125	-9,00	4,00
154.	Gmina Ciepłowody	82,00	122	85,33	137	-3,33	15,00
155.	Miasto Zawidów	81,66	123	93,71	118	-12,05	-5,00
156.	Gmina Bogatynia	79,25	124	91,21	126	-11,96	2,00
157.	Gmina Platerówka	78,50	125	58,77	161	19,73	36,00
158.	Gmina Wiązów	76,00	126	84,33	139	-8,33	13,00
159.	Gmina Rudna	75,00	127	96,50	112	-21,50	-15,00
160.	Gmina Prusice	74,50	128	83,33	140	-8,83	12,00
161.	Gmina Paszowice	73,50	129	71,82	152	1,68	23,00
162.	Gmina Mietków	71,33	130	73,67	150	-2,34	20,00
163.	Gmina Łagiewniki	70,67	131	102,83	91	-32,16	-40,00
164.	Gmina Krotoszyce	70,33	132	59,86	157	10,47	25,00
165.	Gmina Stara Kamienica	67,50	133	88,83	132	-21,33	-1,00
166.	Gmina Wińsko	64,67	134	58,93	160	5,74	26,00
167.	Gmina Pęcław	62,67	135	59,67	158	3,00	23,00
168.	Gmina Marciszów	59,00	136	77,00	147	-18,00	11,00
169.	Gmina Janowice Wielkie	54,00	137	67,29	154	-13,29	17,00

Legenda:

	- wzrost pozycji w rankingu
	- utrzymanie pozycji w rankingu
	- spadek pozycji w rankingu

W przypadkach, gdy zmiany w tegorocznej punktacji, w porównaniu z liczbą punktów uzyskanych w roku ubiegłym są niewielkie, można uznać, że nie zawsze są one odbiciem istotnej zmiany zawartości lub struktury serwisu, a wynikać mogą z subiektywnych oczekiwań lub preferencji osób oceniających serwisy. Jednak we wszystkich przypadkach, gdy różnica w ocenach jest znaczna trzeba uznać, że nastąpiła zmiana w zakresie, dokładności, aktualności lub sposobie prezentacji treści serwisu. Cztery serwisy, które odnotowały w ciągu roku największy przyrost w ocenie (większy niż 40 pkt.), to bezsprzecznie efekt wzmoczonej pracy nad projektem i zawartością serwisu. Taka zauważalna pozytywna zmiana w ocenie dotyczy serwisów następujących gmin:

- Gmina Święta Katarzyna – przyrost o 56,04 pkt.,
- Gmina Niemcza – przyrost o 52,00 pkt.
- Gmina Jeżów Sudecki – przyrost o 44,00 pkt.,
- Miasto Oława – przyrost o 42,40 pkt.

Znaczny wzrost oceny odnotowało także kolejnych 22 serwisy, ocenione w tym roku wyżej, o co najmniej 20 punktów, niż w roku ubiegłym. Łącznie tych 26 serwisów o wyraźnie lepszych, niż w ubiegłym roku ocenach, to oznaka większej świadomości oraz coraz większego zainteresowania władz gmin Internetem, jako narzędziem komunikacji i promocji.

4.2. Ranking serwisów w podziale na gminy miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie

Wykorzystanie podziału administracyjnego województwa pozwala także nieco inaczej spojrzeć na wyniki przeprowadzonych badań. W województwie dolnośląskim mamy 36 gmin miejskich (wraz z miastami na prawach powiatów), 78 gmin wiejskich oraz 55 gmin miejsko-wiejskich.

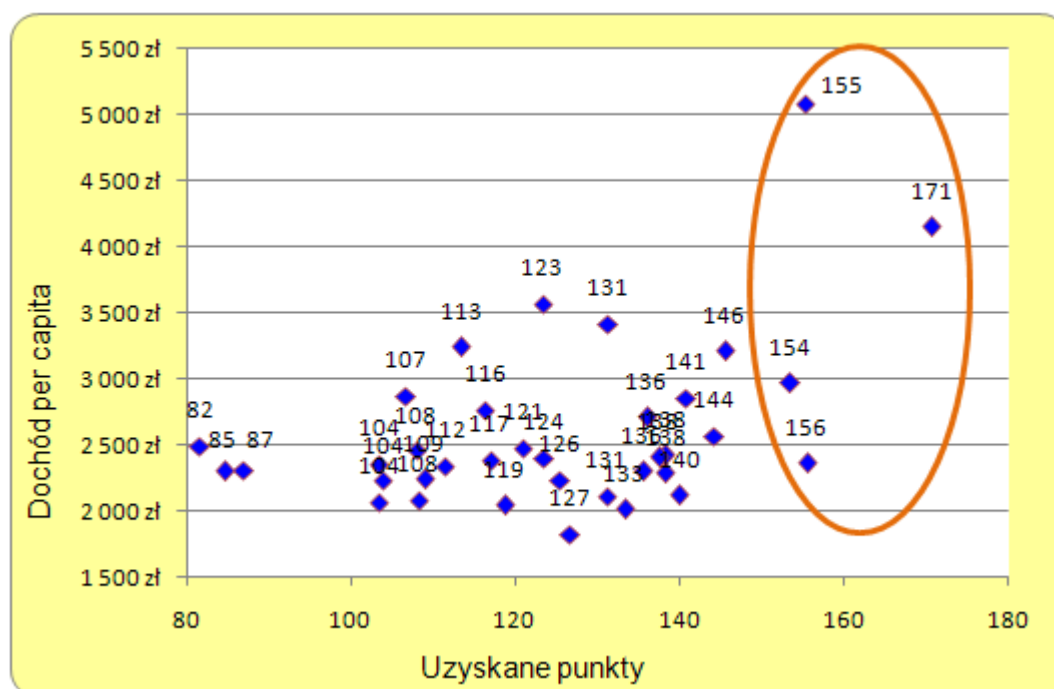
Łączne wyniki, jakie uzyskały serwisy **gmin miejskich** zestawiono w tab.17. Najlepsze wyniki w tej grupie, czyli oceny bardzo dobre, uzyskały serwisy gmin: Wrocław, Oława, Karpacz i Szklarska Poręba. Ponadto w pierwszej dziesiątce z oceną dobrą znalazły się serwisy miast: Legnica, Polanica Zdrój, Duszniki Zdrój, Jawor, Lubań Śl., i Świebodzice. Znacząca liczba serwisów w tej grupie, czyli 27, uzyskała łączną ocenę dobrą (w ubiegłym roku 24). W tej grupie tylko 3 serwisy ocenione zostały jako mierne. Aż pięć serwisów znalazło się ponownie w pierwszej dziesiątce grupy serwisów gmin miejskich (nazwy gmin oznaczone w tabeli na niebiesko), a serwis gminy Wrocław znalazł się w pierwszej dziesiątce już po raz trzeci. Średnia ocena serwisu w tej grupie wyniosła 124,46 pkt. (w ubiegłym roku średnia wynosiła 121,10 pkt.). Połowa serwisów w grupie uzyskała ocenę wyższą od średniej w grupie. Rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie która z 86,51 pkt. w 2007 r. zmniejszyła się do 66,71 pkt. w 2008 r. teraz ponownie wzrosła do 89 pkt., co oznacza iż poziom serwisów w grupie gmin miejskich uległ wyraźnemu zróżnicowaniu. Liderzy uzyskują oceny coraz wyższe, a serwisy najsłabsze są niestety zmieniane bardzo powoli.

Tab.17 Wyniki oceny serwisów gmin miejskich Dolnego Śląska.

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Ocena	Ludność	Dochody per capita [zł]
1	Miasto Wrocław	170,67	bdb	632 162	4147
2	Miasto Oława	155,50	bdb	30 846	2362
3	Miasto Karpacz	155,33	bdb	5 004	5073
4	Miasto Szklarska Poręba	153,50	bdb	6 970	2964
5	Miasto Legnica	145,50	db	104 489	3209
6	Miasto Polanica Zdrój	144,25	db	6 891	2570
7	Miasto Duszniki Zdrój	140,83	db	4 975	2853
8	Miasto Jawor	140,00	db	24 070	2119
9	Miasto Lubań Śl.	138,33	db	21 740	2287
10	Miasto Świebodzice	138,33	db	22 816	2423
11	Miasto Kudowa Zdrój	137,50	db	10 137	2405
12	Miasto Bolesławiec	136,00	db	40 258	2711
13	Miasto Świdnica	135,50	db	59 863	2303
14	Miasto Kowary	133,33	db	11 579	2014
15	Miasto Jelenia Góra	131,34	db	85 378	3412
16	Miasto Zgorzelec	131,17	db	32 177	2114
17	Miasto Pieszyce	126,67	db	9 379	1823
18	Miasto Piechowice	125,50	db	6 496	2237
19	Miasto Złotoryja	123,50	db	16 479	2403
20	Miasto Świeradów Zdrój	123,33	db	4 492	3569
21	Miasto Wojcieszów	121,00	db	3 933	2476
22	Miasto Nowa Ruda	118,75	db	23 812	2044
23	Miasto Kłodzko	117,00	db	28 034	2386
24	Miasto Lubin	116,33	db	75 225	2763
25	Miasto Szczawno Zdrój	113,49	db	5 586	3239
26	Miasto Boguszów Gorce	111,50	db	16 298	2342
27	Miasto Kamienna Góra	108,99	db	20 865	2241
28	Miasto Bielawa	108,25	db	31 023	2081
29	Miasto Wałbrzych	108,00	db	122 411	2457
30	Miasto Głogów	106,75	db	68 016	2870
31	Miasto Dzierżoniów	103,99	db	34 263	2227
32	Miasto Piława Górna	103,50	db	6 736	2067
33	Miasto Oleśnica	103,50	db	36 947	2357
34	Miasto Jedlina Zdrój	87,00	mier	5 085	2309
35	Miasto Chojnów	84,67	mier	14 413	2302
36	Miasto Zawidów	81,66	mier	4 364	2493

Na rys. 22 przedstawiono wyniki ocen serwisów w grupie gmin miejskich, w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać cztery serwisy uzyskały punktację wyraźnie wyższą, niż pozostałe. Te właśnie gminy uzyskały najwyższe miejsca w rankingu o tytuł Lidera Internetu za 2009 r.

Rys. 22 Gminy miejskie, zależność pomiędzy oceną serwisów, a dochodami gmin.



Łączne wyniki, jakie uzyskane zostały przez serwisy **gmin miejsko-wiejskich** zestawiono w tab.18. Najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Święta Katarzyna, Łądek Zdrój, Środa Śląska, Oborniki Śląskie, Stronie Śląskie, Strzegom, Bystrzyca Kłodzka, Syców, Bolków i Sobótka. Aż osiem spośród serwisów pierwszej dziesiątki już w ramach poprzednich ocen, było ocenianych w pierwszej dziesiątce (nazwy gmin oznaczone w tabeli na niebiesko), a dwa serwisy gmin Oborniki Śląskie i Strzegom znalazły się w pierwszej dziesiątce już po raz trzeci. Obecnie w tej grupie dwa serwisy oceniono jako bardzo dobre, są to Gminy Święta Katarzyna i Łądek Zdrój, a łączną ocenę dobrą uzyskały aż 43 serwisy (w ubiegłym roku 37). Dziewięć serwisów uzyskało ocenę mierną (w ub. roku było takich serwisów 18). Średnia ocena serwisu w tej grupie wyniosła 119 pkt. (w poprzednim roku było to 109,49 pkt.).

Tab.18 Wyniki oceny serwisów gmin miejsko-wiejskich Dolnego Śląska.

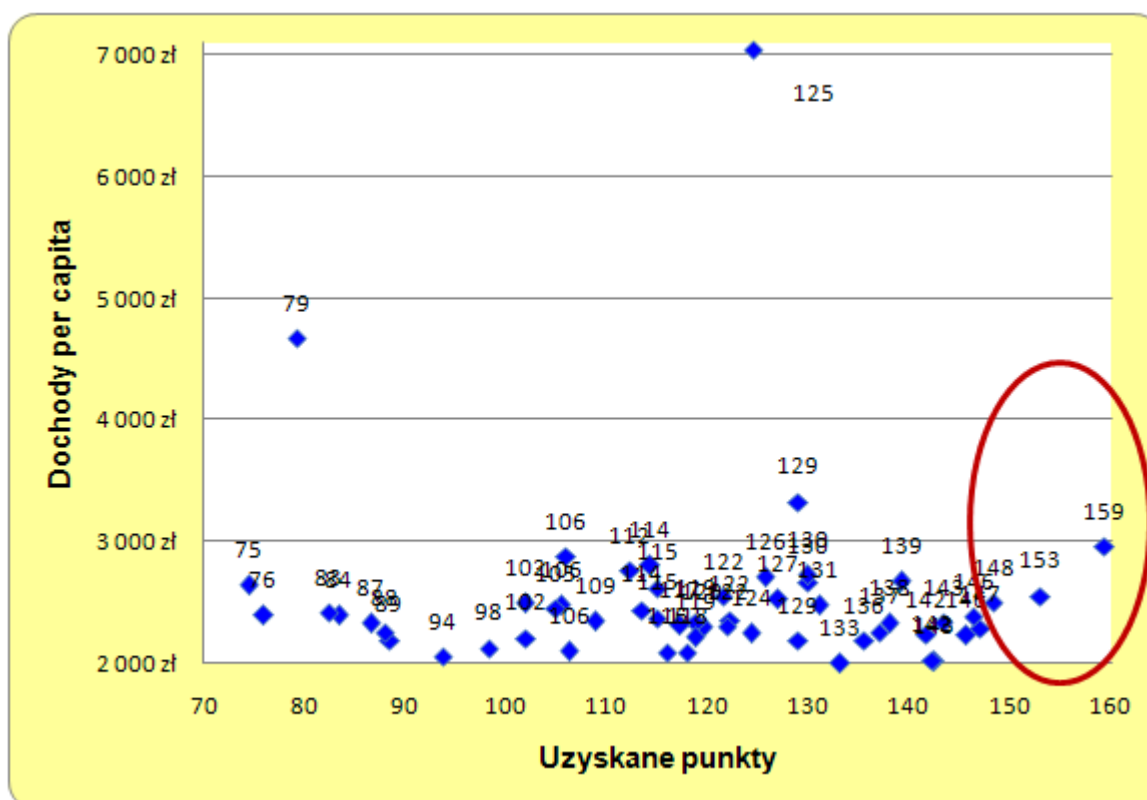
Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Ocena	Ludność	Dochody per capita [zł]
1	Gmina Święta Katarzyna	159,33	bdb	14 644	2959
2	Gmina Łądek Zdrój	153,00	bdb	8 592	2555
3	Gmina Środa Śląska	148,33	db	19 248	2497
4	Gmina Oborniki Śląskie	147,00	db	18 325	2285
5	Gmina Stronie Śląskie	146,33	db	7 903	2385
6	Gmina Strzegom	145,67	db	26 682	2228
7	Gmina Bystrzyca Kłodzka	143,33	db	19 451	2332
8	Gmina Syców	142,50	db	16 364	2019
9	Gmina Bolków	142,25	db	10 980	2027
10	Gmina Sobótka	141,67	db	12 453	2235
11	Gmina Nowogrodziec	139,17	db	14 834	2672

12	Gmina Żmigród	138,00	db	15 029	2326
13	Gmina Bierutów	137,00	db	10 120	2258
14	Gmina Milicz	135,50	db	24 236	2184
15	Gmina Jaworzyna Śląska	133,17	db	10 320	2001
16	Gmina Ścinawa	131,00	db	10 489	2478
17	Gmina Twardogóra	130,00	db	12 935	2671
18	Gmina Chocianów	129,83	db	12 800	2722
19	Gmina Bardo	129,00	db	5 491	2185
20	Gmina Kąty Wrocławskie	129,00	db	18 791	3324
21	Gmina Leśna	127,00	db	10 637	2525
22	Gmina Niemcza	125,67	db	5 912	2705
23	Gmina Polkowice	124,50	db	26 127	7038
24	Gmina Wołów	124,33	db	22 513	2245
25	Gmina Jelcz Laskowice	122,25	db	21 876	2355
26	Gmina Trzebnica	122,00	db	22 185	2303
27	Gmina Mirsk	121,50	db	8 965	2546
28	Gmina Góra	119,50	db	20 761	2297
29	Gmina Prochowice	118,83	db	7 616	2333
30	Gmina Gryfów Śląski	118,75	db	10 077	2216
31	Gmina Lubawka	118,00	db	11 467	2093
32	Gmina Międzylesie	117,25	db	7 405	2312
33	Gmina Ziębice	116,00	db	18 118	2093
34	Gmina Brzeg Dolny	115,00	db	16 226	2619
35	Gmina Świerzawa	115,00	db	7 714	2375
36	Gmina Wąsosz	114,33	db	7 418	2804
37	Gmina Lubomierz	113,50	db	5 996	2435
38	Gmina Radków	112,33	db	9 244	2760
39	Gmina Głuszyca	108,84	db	9 201	2348
40	Gmina Mieroszów	106,33	db	7 549	2096
41	Gmina Wleń	106,00	db	4 563	2876
42	Gmina Złoty Stok	105,50	db	4 725	2475
43	Gmina Strzelin	105,00	db	21 628	2451
44	Gmina Szczytna	102,00	db	7 314	2210
45	Gmina Przemków	101,90	db	8 758	2494
46	Gmina Lwówek Śląski	98,34	mier	17 915	2126
47	Gmina Ząbkowice Śląskie	93,75	mier	23 054	2054
48	Gmina Pieńsk	88,50	mier	9 274	2194
49	Gmina Żarów	88,00	mier	12 381	2252
50	Gmina Węgliniec	86,67	mier	8 647	2326
51	Gmina Olszyna	83,50	mier	6 742	2392
52	Gmina Międzybórz	82,50	mier	5 058	2418
53	Gmina Bogatynia	79,25	mier	24 942	4668
54	Gmina Wiązów	76,00	mier	7 437	2394
55	Gmina Prusice	74,50	mier	9 200	2640

Spośród 55 gmin w tej grupie 28 uzyskało ocenę wyższą, niż średnia w grupie. W ciągu roku zwiększyła się rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie do 84,83 pkt. (początkowo zmniejszyła się z 85,21 pkt. w 2007 r. do 77,63 pkt. w 2008 r.), co jest zjawiskiem zaobserwowanym wcześniej w grupie gmin miejskich i oznacza większe zróżnicowanie poziomu serwisów w grupie.

Na rys. 23 przedstawiono wyniki w grupie gmin miejsko-wiejskich w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać trzy serwisy uzyskały wyrażnie wyższą punktację w ocenie, przy porównywalnym poziomie dochodów tych gmin wobec innych gmin w tej grupie i one właśnie są głównymi liderami w tej grupie.

Rys. 23 Gminy miejsko-wiejskie, zależność pomiędzy oceną serwisów, a dochodami gmin.



Łączne wyniki, jakie otrzymały serwisy **gmin wiejskich** zestawiono w tab.19. Najlepsze wyniki w tej grupie uzyskały serwisy gmin: Kłodzko, Zawonia, Kobierzyce, Jerzmanowa, Oleśnica, Dobromierz, Udanin, Świdnica, Dzierżonów i Grębocice. Spośród nich pięć serwisów znalazło się w pierwszej dziesiątce już po raz drugi w ciągu trzech lat (nazwy gmin wyróżnione w tabeli na niebiesko), a dwa serwisy, gmin Kobierzyce i Oleśnica znalazły się w pierwszej dziesiątce już po raz trzeci. W tej grupie brak było serwisów ocenionych jako bardzo dobre, a łączną ocenę dobrą uzyskało 40 serwisów (w poprzednich badaniach 18 w 2007 r., a 29 w 2008 r.). Pozostałych 38 serwisów uzyskało ocenę mierną. Średnia ocena serwisów w tej grupie wyniosła 97 pkt. (93,38 pkt. w ubiegłym roku). W ciągu roku zwiększyła się nieco rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie i wynosi 76 pkt. (poprzednio rozpiętość wynosiła 85,66 pkt. w 2007 r. i 73,60 pkt. w 2008 r.).

Oznacza to iż część serwisów wyraźnie poprawiła swą ocenę, ale wiele z ocen w tej grupie pozostało bez większych zmian.

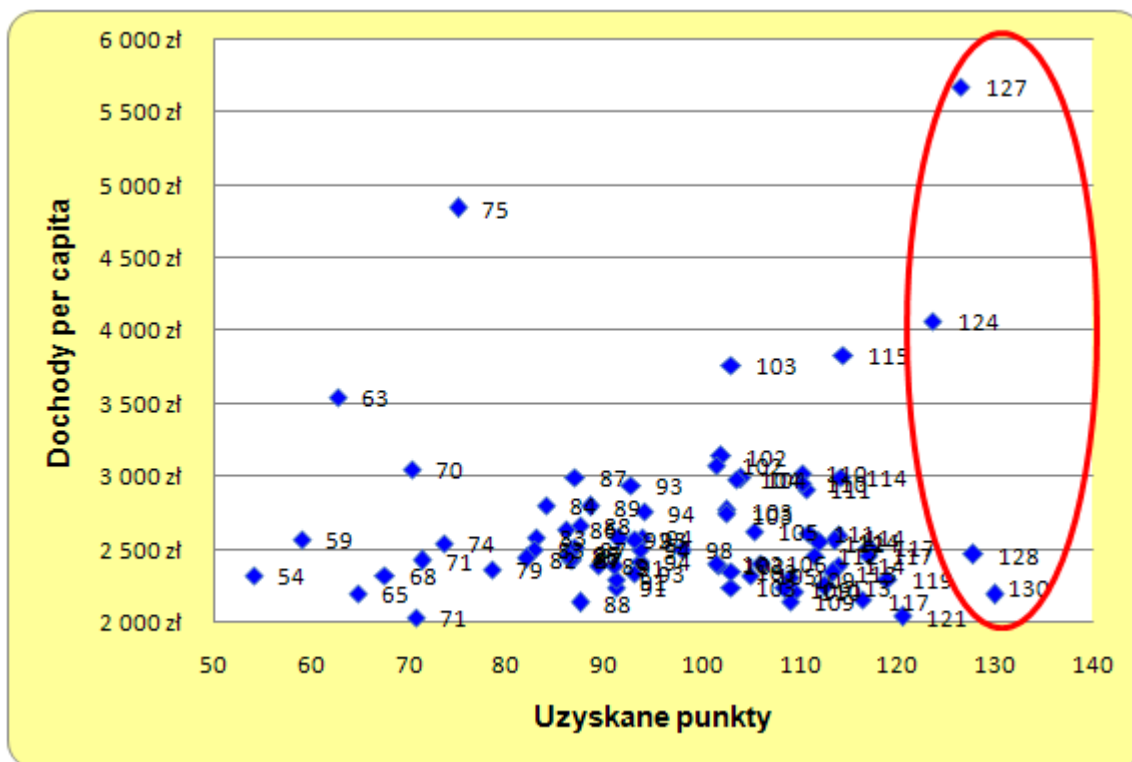
Tab.19 Wyniki oceny serwisów gmin wiejskich Dolnego Śląska.

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Ocena	Ludność	Dochody per capita [zł]
1	Gmina Kłodzko	130,00	db	16 894	2190
2	Gmina Zawonia	127,83	db	5 550	2467
3	Gmina Kobierzyce	126,50	db	14 791	5678
4	Gmina Jerzmanowa	123,67	db	3 727	4066
5	Gmina Oleśnica	120,50	db	11 642	2039
6	Gmina Dobromierz	119,00	db	5 411	2298
7	Gmina Udanin	117,17	db	5 577	2518
8	Gmina Świdnica	117,00	db	15 556	2457
9	Gmina Dzierżoniów	116,50	db	9 257	2154
10	Gmina Grębocice	114,50	db	5 304	3838
11	Gmina Miękinia	114,25	db	12 147	2996
12	Gmina Jordanów Śląski	114,00	db	3 036	2390
13	Gmina Legnickie Pole	114,00	db	4 983	2592
14	Gmina Kotła	113,50	db	4 141	2565
15	Gmina Mściwojów	113,33	db	4 017	2346
16	Gmina Mysłakowice	112,67	db	10 058	2250
17	Gmina Złotoryja	112,00	db	7 075	2550
18	Gmina Kamienna Góra	111,50	db	8 770	2458
19	Gmina Męcinka	111,00	db	4 804	2614
20	Gmina Czarny Bór	110,67	db	4 799	2915
21	Gmina Długołęka	110,25	db	22 329	3025
22	Gmina Osiecznica	110,25	db	7 291	2952
23	Gmina Lubań Śl.	109,50	db	6 547	2213
24	Gmina Malczyce	109,00	db	5 951	2141
25	Gmina Przeworno	109,00	db	5 164	2305
26	Gmina Kostomłoty	108,50	db	6 905	2233
27	Gmina Stoszowice	106,00	db	5 512	2405
28	Gmina Warta Bolesławiecka	105,33	db	8 019	2622
29	Gmina Ruja	105,00	db	2 717	2324
30	Gmina Żukowice	104,00	db	3 519	2990
31	Gmina Sulików	103,50	db	5 933	2985
32	Gmina Jeżów Sudecki	103,00	db	6 544	2238
33	Gmina Lubin	103,00	db	12 268	3766
34	Gmina Wądroże Wielkie	103,00	db	4 039	2352
35	Gmina Kunice	102,50	db	5 379	2770
36	Gmina Walim	102,50	db	5 692	2745
37	Gmina Krośnice	102,00	db	8 005	3140
38	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	101,67	db	8 708	2393

39	Gmina Marcinowice	101,50	db	6 367	2402
40	Gmina Radwanice	101,50	db	4 561	3083
41	Gmina Oława	98,00	mier	13 875	2500
42	Gmina Cieszków	94,00	mier	4 628	2758
43	Gmina Gromadka	93,83	mier	5 501	2584
44	Gmina Dziadowa Kłoda	93,67	mier	4 615	2423
45	Gmina Chojnów	93,66	mier	9 367	2504
46	Gmina Wisznia Mała	93,17	mier	8 414	2571
47	Gmina Borów	93,00	mier	5 194	2336
48	Gmina Jemielno	92,75	mier	3 119	2944
49	Gmina Pielgrzymka	91,50	mier	4 670	2579
50	Gmina Bolesławiec	91,25	mier	12 945	2244
51	Gmina Podgórzyn	91,25	mier	7 783	2291
52	Gmina Zgorzelec	91,00	mier	8 071	2388
53	Gmina Miłkowice	89,33	mier	6 099	2390
54	Gmina Głogów	88,50	mier	5 859	2796
55	Gmina Dobroszyce	87,50	mier	6 101	2138
56	Gmina Kondratowice	87,50	mier	4 561	2669
57	Gmina Lewin Kłodzki	87,00	mier	1 804	2995
58	Gmina Niechlów	87,00	mier	5 112	2511
59	Gmina Czernica	86,67	mier	10 311	2436
60	Gmina Gaworzyce	86,50	mier	3 897	2480
61	Gmina Stare Bogaczowice	86,50	mier	4 155	2437
62	Gmina Domaniów	86,33	mier	5 311	2463
63	Gmina Siekierczyn	86,00	mier	4 567	2639
64	Gmina Zagrodno	84,00	mier	5 576	2801
65	Gmina Nowa Ruda	83,00	mier	11 978	2583
66	Gmina Żórawina	82,75	mier	8 179	2504
67	Gmina Ciepłowody	82,00	mier	3 124	2439
68	Gmina Platerówka	78,50	mier	1 702	2362
69	Gmina Rudna	75,00	mier	7 266	4847
70	Gmina Paszowice	73,50	mier	3 851	2542
71	Gmina Mietków	71,33	mier	3 852	2424
72	Gmina Łagiewniki	70,67	mier	7 310	2037
73	Gmina Krotoszyce	70,33	mier	2 866	3054
74	Gmina Stara Kamienica	67,50	mier	5 249	2326
75	Gmina Wińsko	64,67	mier	8 593	2202
76	Gmina Pęcław	62,67	mier	2 326	3543
77	Gmina Marciszów	59,00	mier	4 621	2574
78	Gmina Janowice Wielkie	54,00	mier	4 074	2320

Na rys. 24 przedstawiono wyniki 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, a kolejny ocenę nieznacznie niższą.

Rys. 24 Gminy wiejskie, zależność pomiędzy oceną serwisów a dochodami gmin.



4.3. Ranking serwisów w grupach gmin 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 20-22 prezentują uzyskane oceny serwisów w podziale gmin na przedstawione grupy dochodów. Dodatkowo w ostatniej kolumnie każdej z tabel przedstawiono syntetyczny wskaźnik „zaangażowanie gminy w jakość serwisu”, obliczony przez podzielenie dochodów gminy (per capita) przez uzyskaną ocenę serwisu. Ten umowny wskaźnik symbolicznie obrazuje zaangażowanie gminy w działania promocyjne za pośrednictwem serwisu. Przyjmujemy, że zaangażowanie gminy w serwis jest tym większe (aktywniejsze), im wskaźnik ten osiąga niższą wartość. I odwrotnie wysoka wartość tego wskaźnika świadczy o małym zaangażowaniu gminy w jakość serwisu. W poszczególnych tabelach wyróżniono wartości minimalne i maksymalne tego wskaźnika.

W grupie C – gmin o najniższych dochodach (do 2 299 zł na osobę) najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Oborniki Śląskie, Strzegom, Syców, Bolków, Sobótka, Miasto Jawor, Miasto Lubań Śl., Bierutów, Milicz, Miasto Kowary.

Aż 36 serwisów w tej grupie uzyskało ocenę dobrą, a tylko 9 ocenę mierną. Średnia ocena serwisu w tej grupie wynosi 115,55 (w roku poprzednim 104,96 pkt.), co jest najwyższą średnią spośród tych trzech grup (A, B i C). W ciągu roku nieznacznie wzrosła rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie i wynosi 82,33 (dla porównania rozpiętość wynosiła 102,29 pkt. w 2007 r., a 81,54 pkt. w 2008 r.), jest to zarazem najmniejsza rozpiętość wśród wyróżnionych grup. Najwyższe zaangażowanie w jakość serwisu, w tej grupie, uzyskał serwis gminy Syców (14,17 zł), a najniższą powtórnie serwis gminy Wińsko (34,04 zł) - tab. 20.

Zależność pomiędzy uzyskaną oceną, a zaangażowaniem gminy w jakość serwisu, w grupie C prezentuje rys. 25. Przedstawiona zależność wyraźnie wskazuje, iż wysoki poziom dochodów gminy nie jest bezpośrednio czynnikiem inspirującym do dbałości o serwis internetowy.

Tab. 20 Wyniki ocen serwisów gmin o najniższych dochodach (grupa C dochody do 2 299 zł na jednego mieszkańca).

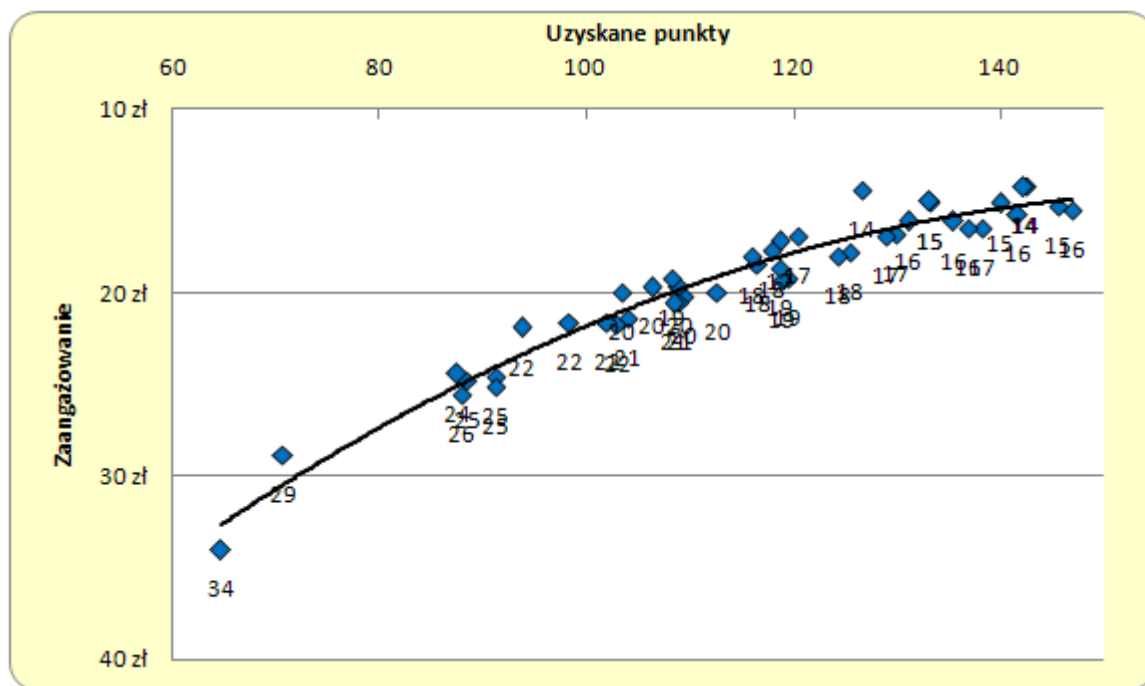
Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Ocena	Dochody per capita [zł]	Zaangażowanie gminy w jakość serwisu [zł]
1	Gmina Oborniki Śląskie	147,00	db	2285,40	15,55
2	Gmina Strzegom	145,67	db	2227,87	15,29
3	Gmina Syców	142,50	db	2019,06	14,17
4	Gmina Bolków	142,25	db	2026,87	14,25
5	Gmina Sobótka	141,67	db	2235,42	15,78
6	Miasto Jawor	140,00	db	2119,27	15,14
7	Miasto Lubań Śl.	138,33	db	2286,78	16,53
8	Gmina Bierutów	137,00	db	2258,01	16,48
9	Gmina Milicz	135,50	db	2184,43	16,12
10	Miasto Kowary	133,33	db	2013,87	15,10
11	Gmina Jaworzyna Śląska	133,17	db	2001,37	15,03
12	Miasto Zgorzelec	131,17	db	2114,32	16,12
13	Gmina Kłodzko	130,00	db	2190,42	16,85
14	Gmina Bardo	129,00	db	2184,68	16,94
15	Miasto Pieszyce	126,67	db	1822,80	14,39
16	Miasto Piechowice	125,50	db	2236,94	17,82
17	Gmina Wołów	124,33	db	2245,49	18,06
18	Gmina Oleśnica	120,50	db	2039,28	16,92
19	Gmina Góra	119,50	db	2297,26	19,22
20	Gmina Dobromierz	119,00	db	2298,42	19,31
21	Gmina Gryfów Śląski	118,75	db	2215,65	18,66
22	Miasto Nowa Ruda	118,75	db	2043,83	17,21
23	Gmina Lubawka	118,00	db	2093,11	17,74
24	Gmina Dzierżoniów	116,50	db	2153,75	18,49
25	Gmina Ziębice	116,00	db	2092,97	18,04
26	Gmina Mysłakowice	112,67	db	2249,53	19,97
27	Gmina Lubań Śl.	109,50	db	2212,82	20,21
28	Gmina Malczyce	109,00	db	2140,76	19,64

29	Miasto Kamienna Góra	108,99	db	2241,24	20,56
30	Gmina Kostomłoty	108,50	db	2233,39	20,58
31	Miasto Bielawa	108,25	db	2080,80	19,22
32	Gmina Mieroszów	106,33	db	2095,90	19,71
33	Miasto Dzierżoniów	103,99	db	2227,19	21,42
34	Miasto Piława Górna	103,50	db	2067,19	19,97
35	Gmina Jeżów Sudecki	103,00	db	2238,35	21,73
36	Gmina Szczytna	102,00	db	2209,63	21,66
37	Gmina Lwówek Śląski	98,34	mier	2126,05	21,62
38	Gmina Ząbkowice Śląskie	93,75	mier	2054,05	21,91
39	Gmina Bolesławiec	91,25	mier	2243,91	24,59
40	Gmina Podgórzyn	91,25	mier	2290,83	25,11
41	Gmina Pieńsk	88,50	mier	2193,95	24,79
42	Gmina Żarów	88,00	mier	2252,44	25,60
43	Gmina Dobroszyce	87,50	mier	2137,74	24,43
44	Gmina Łagiewniki	70,67	mier	2037,49	28,83
45	Gmina Wińsko	64,67	mier	2201,52	34,04

Legenda:

	Najwyższe zaangażowanie gminy w jakość serwisu
	Najniższe zaangażowanie gminy w jakość serwisu

Rys. 25 Gminy o najniższych dochodach - grupa C, zaangażowanie gminy w jakość serwisu (zależność pomiędzy dochodami gmin per saldo, a oceną serwisów).



W grupie B – gmin o średnich dochodach (2 300 do 2 799 zł) najwyższe oceny uzyskiwały serwisy gmin: Miasto Oława, Gmina Łądek Zdrój, Gmina Środa Śląska, Gmina Stronie Śląskie, Miasto

Polanica Zdrój, Gmina Bystrzyca Kłodzka, Gmina Nowogrodziec, Miasto Świebodzice, Gmina Żmigród i Miasto Kudowa Zdrój.

Średnia ocena serwisu w tej grupie wynosi 106,16 pkt. (w 2008 było to 103, 63 pkt.). W ciągu roku zwiększyła się rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie B do 102 pkt. (rozpiętość w tej grupie wynosiła 97,40 pkt. w 2008 r., a 105,83 pkt. w 2007 r.). Obserwujemy zatem bardziej intensywną dbałość o serwisy wśród gmin liderów, przy braku zainteresowania gmin, których serwisy były i nadal pozostają bardzo słabe. Najwyższe zaangażowanie gminy w jakość serwisu w tej grupie uzyskał serwis gminy Miasto Oława (15,19 zł), a najniższą serwis gminy Marciszów (43,62 zł) - tab. 21). Zależność pomiędzy uzyskaną oceną, a zaangażowaniem gminy w jakość serwisu, w grupie B prezentuje rys. 26.

Tab. 21 Wyniki ocen serwisów gmin o średnich dochodach (grupa B dochody 2 300 -2 799 zł na jednego mieszkańca).

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Ocena	Dochody per capita [zł]	Zaangażowanie w jakość serwisu [zł]
1	Miasto Oława	155,50	bdb	2361,54	15,19
2	Gmina Lądek Zdrój	153,00	bdb	2554,53	16,70
3	Gmina Środa Śląska	148,33	db	2497,39	16,84
4	Gmina Stronie Śląskie	146,33	db	2384,85	16,30
5	Miasto Polanica Zdrój	144,25	db	2569,53	17,81
6	Gmina Bystrzyca Kłodzka	143,33	db	2332,22	16,27
7	Gmina Nowogrodziec	139,17	db	2671,83	19,20
8	Miasto Świebodzice	138,33	db	2423,13	17,52
9	Gmina Żmigród	138,00	db	2326,21	16,86
10	Miasto Kudowa Zdrój	137,50	db	2405,35	17,49
11	Miasto Bolesławiec	136,00	db	2710,59	19,93
12	Miasto Świdnica	135,50	db	2302,73	16,99
13	Gmina Ścinawa	131,00	db	2478,45	18,92
14	Gmina Twardogóra	130,00	db	2671,09	20,55
15	Gmina Chocianów	129,83	db	2722,13	20,97
16	Gmina Zawonia	127,83	db	2467,35	19,30
17	Gmina Leśna	127,00	db	2524,85	19,88
18	Gmina Niemcza	125,67	db	2704,91	21,52
19	Miasto Złotoryja	123,50	db	2403,16	19,46
20	Gmina Jelcz Laskowice	122,25	db	2355,26	19,27
21	Gmina Trzebnica	122,00	db	2302,64	18,87
22	Gmina Mirsk	121,50	db	2545,99	20,95
23	Miasto Wojcieszów	121,00	db	2475,75	20,46
24	Gmina Prochowice	118,83	db	2333,11	19,63
25	Gmina Międzyzlesie	117,25	db	2312,07	19,72
26	Gmina Udanin	117,17	db	2518,08	21,49
27	Gmina Świdnica	117,00	db	2456,67	21,00
28	Miasto Kłodzko	117,00	db	2386,12	20,39

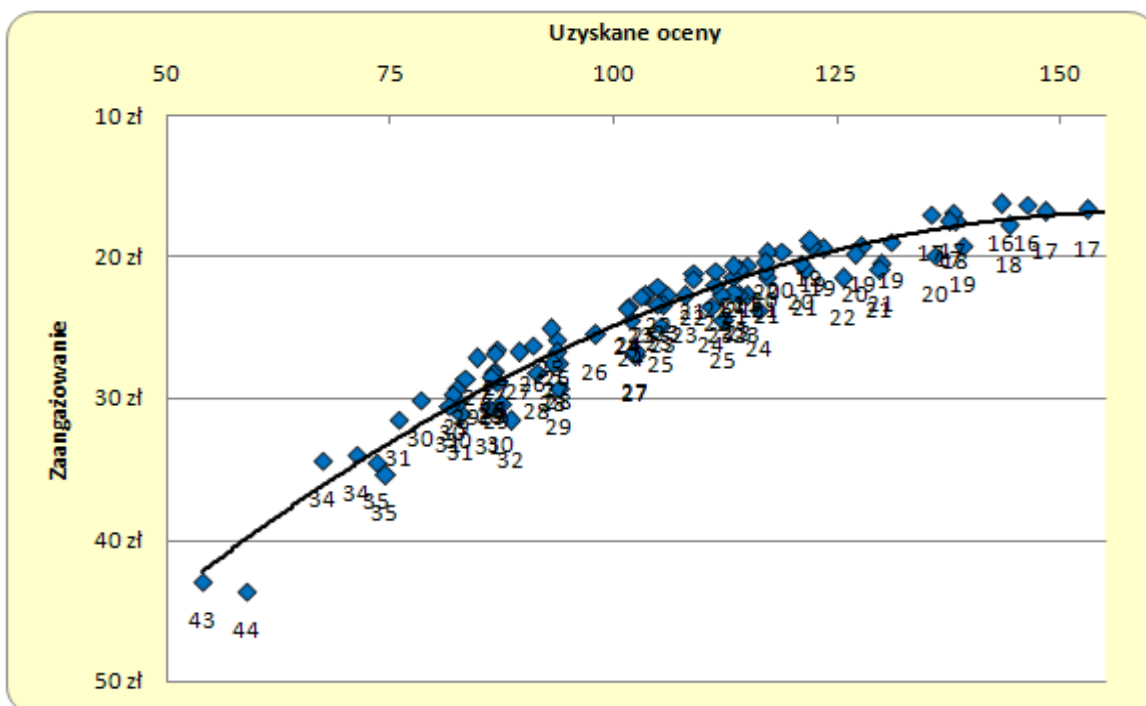
29	Miasto Lubin	116,33	db	2762,51	23,75
30	Gmina Brzeg Dolny	115,00	db	2619,42	22,78
31	Gmina Świerzawa	115,00	db	2374,66	20,65
32	Gmina Jordanów Śląski	114,00	db	2389,75	20,96
33	Gmina Legnickie Pole	114,00	db	2592,07	22,74
34	Gmina Kotła	113,50	db	2564,78	22,60
35	Gmina Lubomierz	113,50	db	2435,38	21,46
36	Gmina Mściwojów	113,33	db	2345,60	20,70
37	Gmina Radków	112,33	db	2760,24	24,57
38	Gmina Złotoryja	112,00	db	2550,08	22,77
39	Gmina Kamienna Góra	111,50	db	2457,55	22,04
40	Miasto Boguszów Gorce	111,50	db	2342,14	21,01
41	Gmina Męcinka	111,00	db	2614,15	23,55
42	Gmina Przeworno	109,00	db	2305,14	21,15
43	Gmina Głuszyca	108,84	db	2347,85	21,57
44	Miasto Wałbrzych	108,00	db	2457,44	22,75
45	Gmina Stoszowice	106,00	db	2405,05	22,69
46	Gmina Złoty Stok	105,50	db	2474,74	23,46
47	Gmina Warta Bolesławiecka	105,33	db	2622,05	24,89
48	Gmina Ruja	105,00	db	2324,22	22,14
49	Gmina Strzelin	105,00	db	2450,89	23,34
50	Miasto Oleśnica	103,50	db	2357,20	22,77
51	Gmina Wądroże Wielkie	103,00	db	2352,32	22,84
52	Gmina Kunice	102,50	db	2770,14	27,03
53	Gmina Walim	102,50	db	2745,01	26,78
54	Gmina Przemków	101,90	db	2494,00	24,47
55	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	101,67	db	2392,79	23,53
56	Gmina Marcinowice	101,50	db	2401,81	23,66
57	Gmina Oława	98,00	mier	2499,91	25,51
58	Gmina Cieszków	94,00	mier	2758,36	29,34
59	Gmina Gromadka	93,83	mier	2584,18	27,54
60	Gmina Dziadowa Kłoda	93,67	mier	2423,49	25,87
61	Gmina Chojnów	93,66	mier	2504,23	26,74
62	Gmina Wisznia Mała	93,17	mier	2571,24	27,60
63	Gmina Borów	93,00	mier	2335,60	25,11
64	Gmina Pielgrzymka	91,50	mier	2579,25	28,19
65	Gmina Zgorzelec	91,00	mier	2387,52	26,24
66	Gmina Miłkowice	89,33	mier	2390,01	26,75
67	Gmina Głogów	88,50	mier	2796,16	31,60
68	Gmina Kondratowice	87,50	mier	2668,71	30,50
69	Gmina Niechlów	87,00	mier	2511,17	28,86
70	Miasto Jedlina Zdrój	87,00	mier	2309,25	26,54
71	Gmina Czernica	86,67	mier	2435,59	28,10
72	Gmina Węglińiec	86,67	mier	2326,23	26,84

73	Gmina Gaworzyce	86,50	mier	2479,59	28,67
74	Gmina Stare Bogaczowice	86,50	mier	2436,94	28,17
75	Gmina Domaniów	86,33	mier	2462,57	28,53
76	Gmina Siekierczyn	86,00	mier	2638,64	30,68
77	Miasto Chojnów	84,67	mier	2302,47	27,19
78	Gmina Olszyna	83,50	mier	2392,38	28,65
79	Gmina Nowa Ruda	83,00	mier	2583,10	31,12
80	Gmina Żorawina	82,75	mier	2503,81	30,26
81	Gmina Międzybórz	82,50	mier	2417,75	29,31
82	Gmina Ciepłowody	82,00	mier	2439,40	29,75
83	Miasto Zawidów	81,66	mier	2492,53	30,52
84	Gmina Platerówka	78,50	mier	2362,38	30,09
85	Gmina Wiązów	76,00	mier	2393,63	31,50
86	Gmina Prusice	74,50	mier	2639,64	35,43
87	Gmina Paszowice	73,50	mier	2542,49	34,59
88	Gmina Mietków	71,33	mier	2423,71	33,98
89	Gmina Stara Kamienica	67,50	mier	2326,17	34,46
90	Gmina Marciszów	59,00	mier	2573,53	43,62
91	Gmina Janowice Wielkie	54,00	mier	2320,07	42,96

Legenda:

	Najwyższe zaangażowanie gminy w jakość serwisu
	Najniższe zaangażowanie gminy w jakość serwisu

Rys. 26 Gminy o średnich dochodach - grupa B, zaangażowanie gminy w jakość serwisu (zależność pomiędzy dochodami gmin per saldo, a oceną serwisów).



W grupie A – gmin o najwyższych dochodach (powyżej 2800 zł na osobę), najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Miasto Wrocław, Gmina Święta Katarzyna, Miasto Karpacz, Miasto Szklarska Poręba, Miasto Legnica, Miasto Duszniki Zdrój, Miasto Jelenia Góra, Gmina Kąty Wrocławskie, Gmina Kobierzyce, Gmina Polkowice. Średnia ocena serwisu w grupie wynosi 113,61 pkt. (w ub. roku 110, 82 pkt.). Zwiększyła się znacznie rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w tej grupie i wynosi 108 pkt. (dla porównania w poprzednich edycjach badań rozpiętość wynosiła 98,21 pkt. w 2007 r., a 86,88 pkt. w 2008 r.). Najwyższe zaangażowanie w jakość serwisu w tej grupie uzyskał serwis gminy Święta Katarzyna (18,57 zł), a najniższą serwis gminy Rudna (64,63 zł) - tab. 22. Zależność pomiędzy uzyskaną oceną, a zaangażowaniem gminy w jakość serwisu, w grupie A prezentuje rys. 27.

Tab. 22 Wyniki ocen serwisów gmin o najwyższych dochodach (grupa A dochody powyżej 2800 zł na jednego mieszkańca).

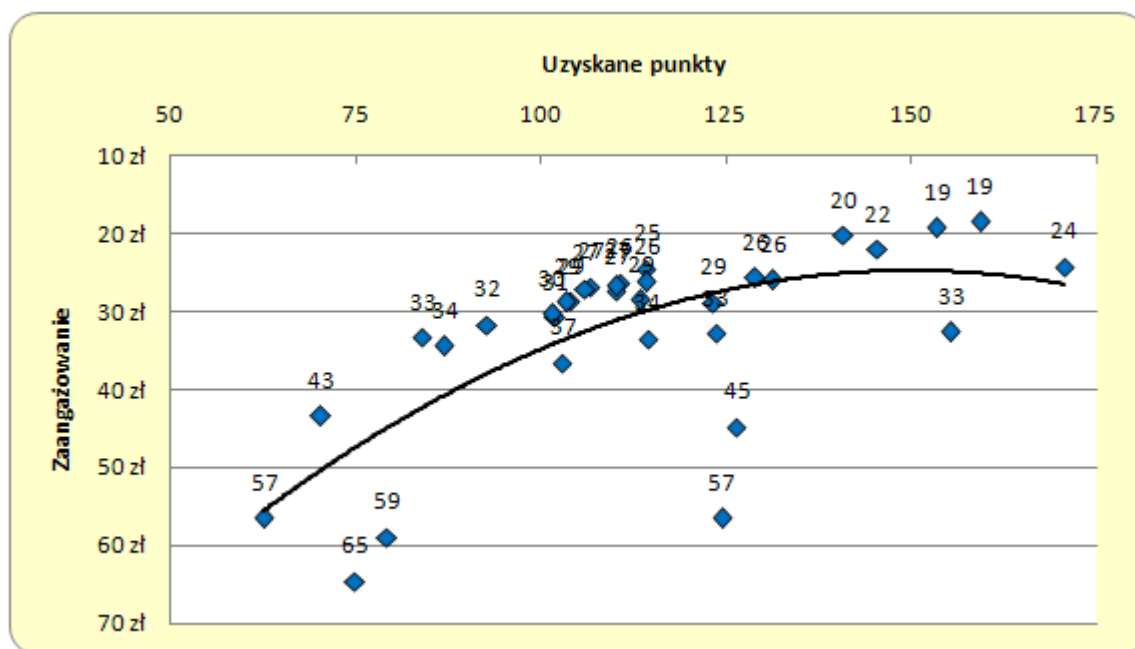
Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Ocena	Dochody per capita [zł]	Zaangażowanie w jakość serwisu [zł]
1	Miasto Wrocław	170,67	bdb	4147,32	24,30
2	Gmina Święta Katarzyna	159,33	bdb	2959,02	18,57
3	Miasto Karpacz	155,33	bdb	5073,49	32,66
4	Miasto Szklarska Poręba	153,50	bdb	2964,16	19,31
5	Miasto Legnica	145,50	db	3208,62	22,05
6	Miasto Duszniki Zdrój	140,83	db	2852,95	20,26
7	Miasto Jelenia Góra	131,34	db	3412,31	25,98
8	Gmina Kąty Wrocławskie	129,00	db	3324,21	25,77
9	Gmina Kobierzyce	126,50	db	5677,86	44,88
10	Gmina Polkowice	124,50	db	7037,68	56,53
11	Gmina Jerzmanowa	123,67	db	4065,81	32,88
12	Miasto Świeradów Zdrój	123,33	db	3569,03	28,94
13	Gmina Grębocice	114,50	db	3838,27	33,52
14	Gmina Wąsosz	114,33	db	2804,46	24,53
15	Gmina Miękinia	114,25	db	2995,55	26,22
16	Miasto Szczawno Zdrój	113,49	db	3239,37	28,54
17	Gmina Czarny Bór	110,67	db	2915,35	26,34
18	Gmina Długołęka	110,25	db	3025,47	27,44
19	Gmina Osiecznica	110,25	db	2952,38	26,78
20	Miasto Głogów	106,75	db	2870,49	26,89
21	Gmina Wleń	106,00	db	2876,14	27,13
22	Gmina Żukowice	104,00	db	2990,40	28,75
23	Gmina Sulików	103,50	db	2984,74	28,84
24	Gmina Lubin	103,00	db	3765,85	36,56
25	Gmina Krośnice	102,00	db	3139,67	30,78
26	Gmina Radwanice	101,50	db	3082,71	30,37
27	Gmina Jemielno	92,75	mier	2943,67	31,74
28	Gmina Lewin Kłodzki	87,00	mier	2994,83	34,42

29	Gmina Zagrodno	84,00	mier	2801,11	33,35
30	Gmina Bogatynia	79,25	mier	4668,37	58,91
31	Gmina Rudna	75,00	mier	4846,91	64,63
32	Gmina Krotoszyce	70,33	mier	3053,96	43,42
33	Gmina Pęcław	62,67	mier	3543,23	56,54

Legenda:

	Najwyższe zaangażowanie gminy w jakość serwisu
	Najniższe zaangażowanie gminy w jakość serwisu

Rys. 27 Gminy o najwyższych dochodach - grupa A, zaangażowanie gminy w jakość serwisu (zależność pomiędzy dochodami gmin per saldo, a oceną serwisów).



4.4. Ranking serwisów w podziale na powiaty

Analiza ocen serwisów pokazuje ich ogromne zróżnicowanie w obrębie powiatów, co prezentuje tab. 23. Najbardziej wyrównane są oceny serwisów gmin należących do powiatu średzkiego. Wszystkie serwisy w ramach tego powiatu uzyskały ocenę dobrą. We wszystkich pozostałych powiatach co najmniej jeden z serwisów w powiecie otrzymał ocenę mierną. Średnia ocena w 20 powiatach (nie licząc miast na prawach powiatów) uzyskała poziom dobry (w ub. roku dotyczyło to 16 powiatów), co oznacza wyraźną poprawę wyników. Jednak wysoka średnia ocena w ramach powiatu wynika zazwyczaj z istnienia w każdym powiecie gminy, której serwis uzyskał wyraźnie wyższą ocenę, niż pozostałe. W stosunku do ubiegłego roku nastąpiły dość znaczne przetasowania w kolejności powiatów (tabela 24), a także średnie oceny w ramach powiatów bardzo się wyrównały.

Tab. 23 Wyniki ocen serwisów gmin w podziale na powiaty

Miejsce 2009	Powiat	Gmina	Uzyskana suma pkt. 2009	Ocena serwisu gminy
1.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Wrocław	170,67	bdb
2.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Legnica	145,50	db
3.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Jelenia Góra	131,34	db
4.	Powiat kłodzki z siedzibą w Kłodzku	Gmina Łądek Zdrój	153,00	bdb
		Gmina Stronie Śląskie	146,33	db
		Miasto Polanica Zdrój	144,25	db
		Gmina Bystrzyca Kłodzka	143,33	db
		Miasto Duszniki Zdrój	140,83	db
		Miasto Kudowa Zdrój	137,50	db
		Gmina Kłodzko	130,00	db
		Miasto Nowa Ruda	118,75	db
		Gmina Międzylesie	117,25	db
		Miasto Kłodzko	117,00	db
		Gmina Radków	112,33	db
		Gmina Szczytna	102,00	db
		Gmina Lewin Kłodzki	87,00	mier
		Gmina Nowa Ruda	83,00	mier
	Średnia dla powiatu		123,76	dobra
5.	Powiat trzebnicki z siedzibą w Trzebnicy	Gmina Oborniki Śląskie	147,00	db
		Gmina Żmigród	138,00	db
		Gmina Zawonia	127,83	db
		Gmina Trzebnica	122,00	db
		Gmina Wisznia Mała	93,17	mier
		Gmina Prusice	74,50	mier
	Średnia dla powiatu		122,28	dobra
6.	Powiat świdnicki z siedzibą w Świdnicy	Gmina Strzegom	145,67	db
		Miasto Świebodzice	138,33	db
		Miasto Świdnica	135,50	db
		Gmina Jaworzyna Śląska	133,17	db
		Gmina Dobromierz	119,00	db
		Gmina Świdnica	117,00	db
		Gmina Marcinowice	101,50	db
		Gmina Żarów	88,00	mier
	Średnia dla powiatu		122,27	dobra
7.	Powiat średzki (śląski) z siedzibą w Środzie Śląskiej	Gmina Środa Śląska	148,33	db
		Gmina Udanin	117,17	db
		Gmina Miękinia	114,25	db
		Gmina Malczyce	109,00	db
		Gmina Kostomłoty	108,50	db

	Średnia dla powiatu		119,45	dobra
8.	Powiat oławski z siedzibą w Oławie	Miasto Oława	155,50	bdb
		Gmina Jelcz Laskowice	122,25	db
		Gmina Oława	98,00	mier
		Gmina Domaniów	86,33	mier
	Średnia dla powiatu		115,52	dobra
9.	Powiat jaworski z siedzibą w Jaworze	Gmina Bolków	142,25	db
		Miasto Jawor	140,00	db
		Gmina Mściwojów	113,33	db
		Gmina Męcinka	111,00	db
		Gmina Wądroże Wielkie	103,00	db
		Gmina Paszowice	73,50	mier
	Średnia dla powiatu		113,85	dobra
10.	Powiat wrocławski z siedzibą we Wrocławiu	Gmina Święta Katarzyna	159,33	bdb
		Gmina Sobótka	141,67	db
		Gmina Kąty Wrocławskie	129,00	db
		Gmina Kobierzyce	126,50	db
		Gmina Jordanów Śląski	114,00	db
		Gmina Długołęka	110,25	db
		Gmina Czernica	86,67	mier
		Gmina Żórawina	82,75	mier
		Gmina Mietków	71,33	mier
	Średnia dla powiatu		113,50	dobra
11.	Powiat bolesławiecki z siedzibą w Bolesławcu	Gmina Nowogrodziec	139,17	db
		Miasto Bolesławiec	136,00	db
		Gmina Osiecznica	110,25	db
		Gmina Warta Bolesławiecka	105,33	db
		Gmina Gromadka	93,83	mier
		Gmina Bolesławiec	91,25	mier
	Średnia dla powiatu		112,64	dobra
12.	Powiat oleśnicki z siedzibą w Oleśnicy	Gmina Syców	142,50	db
		Gmina Bierutów	137,00	db
		Gmina Twardogóra	130,00	db
		Gmina Oleśnica	120,50	db
		Miasto Oleśnica	103,50	db
		Gmina Dziadowa Kłoda	93,67	mier
		Gmina Dobroszyce	87,50	mier
		Gmina Międzybórz	82,50	mier
	Średnia dla powiatu		112,15	dobra
13.	Powiat jeleniogórski z siedzibą w Jeleniej Górze	Miasto Karpacz	155,33	bdb
		Miasto Szklarska Poręba	153,50	bdb
		Miasto Kowary	133,33	db
		Miasto Piechowice	125,50	db

		Gmina Mysłakowice	112,67	db
		Gmina Jeżów Sudecki	103,00	db
		Gmina Podgórzyn	91,25	mier
		Gmina Stara Kamienica	67,50	mier
		Gmina Janowice Wielkie	54,00	mier
		Średnia dla powiatu	110,68	dobra
14.	Powiat milicki z siedzibą w Miliczu	Gmina Milicz	135,50	db
		Gmina Krośnice	102,00	db
		Gmina Cieszków	94,00	mier
		Średnia dla powiatu	110,50	dobra
15.	Powiat polkowicki z siedzibą w Polkowicach	Gmina Chocianów	129,83	db
		Gmina Polkowice	124,50	db
		Gmina Grębocice	114,50	db
		Gmina Przemków	101,90	db
		Gmina Radwanice	101,50	db
		Gmina Gaworzycy	86,50	mier
		Średnia dla powiatu	109,79	dobra
16.	Powiat lwówecki z siedzibą w Lwówku Śląskim	Gmina Gryfów Śląski	118,75	db
		Gmina Lubomierz	113,50	db
		Gmina Wleń	106,00	db
		Gmina Lwówek Śląski	98,34	mier
		Średnia dla powiatu	109,15	dobra
17.	Powiat lubański z siedzibą w Lubaniu	Miasto Lubań Śl.	138,33	db
		Gmina Leśna	127,00	db
		Miasto Świeradów Zdrój	123,33	db
		Gmina Mirsk	121,50	db
		Gmina Lubań Śl.	109,50	db
		Gmina Siekierczyn	86,00	mier
		Gmina Olszyna	83,50	mier
		Gmina Platerówka	78,50	mier
		Średnia dla powiatu	108,46	dobra
18.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Wałbrzych	108,00	db
19.	Powiat dzierżoniowski z siedzibą w Dzierżoniowie	Miasto Pieszyce	126,67	db
		Gmina Niemcza	125,67	db
		Gmina Dzierżoniów	116,50	db
		Miasto Bielawa	108,25	db
		Miasto Dzierżoniów	103,99	db
		Miasto Piława Górna	103,50	db
		Gmina Łagiewniki	70,67	mier
		Średnia dla powiatu	107,89	dobra
20.	Powiat złotoryjski z siedzibą w Złotoryi	Miasto Złotoryja	123,50	db
		Miasto Wojcieszów	121,00	db
		Gmina Świerzawa	115,00	db

		Gmina Złotoryja	112,00	db
		Gmina Pielgrzymka	91,50	mier
		Gmina Zagrodno	84,00	mier
		Średnia dla powiatu	107,83	dobra
21.	Powiat lubiński z siedzibą w Lubinie	Gmina Ścinawa	131,00	db
		Miasto Lubin	116,33	db
		Gmina Lubin	103,00	db
		Gmina Rudna	75,00	mier
		Średnia dla powiatu	106,33	dobra
22.	Powiat ząbkowicki z siedzibą w Ząbkowicach Śląskich	Gmina Bardo	129,00	db
		Gmina Ziębice	116,00	db
		Gmina Stoszowice	106,00	db
		Gmina Złoty Stok	105,50	db
		Gmina Kamieniec Ząbkowicki	101,67	db
		Gmina Ząbkowice Śląskie	93,75	mier
		Gmina Ciepłowody	82,00	mier
		Średnia dla powiatu	104,85	dobra
23.	Powiat górowski z siedzibą w Górze	Gmina Góra	119,50	db
		Gmina Wąsosz	114,33	db
		Gmina Jemielno	92,75	mier
		Gmina Niechlów	87,00	mier
		Średnia dla powiatu	103,40	dobra
24.	Powiat wałbrzyski z siedzibą w Wałbrzychu	Miasto Szczawno Zdrój	113,49	db
		Miasto Boguszów Gorce	111,50	db
		Gmina Czarny Bór	110,67	db
		Gmina Głuszyca	108,84	db
		Gmina Mieroszów	106,33	db
		Gmina Walim	102,50	db
		Miasto Jedlina Zdrój	87,00	mier
		Gmina Stare Bogaczowice	86,50	mier
		Średnia dla powiatu	103,35	dobra
25.	Powiat wołowski z siedzibą w Wołowie	Gmina Wołów	124,33	db
		Gmina Brzeg Dolny	115,00	db
		Gmina Wińsko	64,67	mier
		Średnia dla powiatu	101,33	mierna
26.	Powiat głogowski z siedzibą w Głogowie	Gmina Jerzmanowa	123,67	db
		Gmina Kotła	113,50	db
		Miasto Głogów	106,75	db
		Gmina Żukowice	104,00	db
		Gmina Głogów	88,50	mier
		Gmina Pęcław	62,67	mier
		Średnia dla powiatu	99,85	mierna

27.	Powiat kamiennogórski z siedzibą w Kamiennej Górze	Gmina Lubawka	118,00	db
		Gmina Kamienna Góra	111,50	db
		Miasto Kamienna Góra	108,99	db
		Gmina Marciszów	59,00	mier
	Średnia dla powiatu		99,37	mierna
28.	Powiat legnicki z siedzibą w Legnicy	Gmina Prochowice	118,83	db
		Gmina Legnickie Pole	114,00	db
		Gmina Ruja	105,00	db
		Gmina Kunice	102,50	db
		Gmina Chojnów	93,66	mier
		Gmina Miłkowice	89,33	mier
		Miasto Chojnów	84,67	mier
		Gmina Krotoszyce	70,33	mier
	Średnia dla powiatu		97,29	mierna
29.	Powiat zgorzelecki z siedzibą w Zgorzelcu	Miasto Zgorzelec	131,17	db
		Gmina Sulików	103,50	db
		Gmina Zgorzelec	91,00	mier
		Gmina Pieńsk	88,50	mier
		Gmina Węgliniec	86,67	mier
		Miasto Zawidów	81,66	mier
		Gmina Bogatynia	79,25	mier
	Średnia dla powiatu		94,54	mierna
30.	Powiat strzeliński z siedzibą w Strzelinie	Gmina Przeworno	109,00	db
		Gmina Strzelin	105,00	db
		Gmina Borów	93,00	mier
		Gmina Kondratowice	87,50	mier
		Gmina Wiązów	76,00	mier
	Średnia dla powiatu		94,10	mierna

Warto zauważyć, że choć najniższa z ocen średnich (powiat strzeliński, który ponownie uzyskał najniższą ocenę w rankingu) wzrosła od ubiegłego roku o 9,37 pkt., to zwiększyła się rozpiętość między minimalną i maksymalną oceną średnią w rankingu z 67,98 pkt. w 2008 r. do 76,57 pkt. w 2009 r. Spośród 30 powiatów zdecydowana większość uzyskała ocenę średnią istotnie wyższą, niż w ubiegłym roku, a tylko 9 uzyskało ocenę niższą. Największy przyrost oceny, o ponad 18 pkt. odnotował powiat oławski. Wzrost ocen, ponad 10 pkt. uzyskały także powiaty: głogowski – 11,93 pkt., średzki – 11,75 pkt., jeleniogórski – 11,55 pkt., górowski – 11,18 pkt. i wrocławski – 10,10 pkt.

Tab. 24 Porównanie średnich ocen serwisów uzyskanych w ramach powiatów w latach 2008-09

Miejsce 2009	Miejsce 2008	Powiat	Średnia oc. 2008	Średnia oc. 2009	Przyrost /spadek
1.	1.	Miasto na prawach powiatu Wrocław	152,71	170,67	17,96
2.	2.	Miasto na prawach powiatu Legnica	134,57	145,50	10,93

3.	5.	Miasto na prawach powiatu Jelenia Góra	122,13	131,34	9,21
4.	7.	Powiat kłodzki z siedzibą w Kłodzku	114,44	123,76	9,32
5.	4.	Powiat świdnicki z siedzibą w Świdnicy	123,53	122,27	-1,26
6.	11.	Powiat średzki (śląski) z siedzibą w Środzie Śląskiej	107,7	119,45	11,75
7.	6.	Powiat trzebnicki z siedzibą w Trzebnicy	120,22	117,08	-3,14
8.	25.	Powiat oławski z siedzibą w Oławie	96,83	115,52	18,69
9.	10.	Powiat jaworski z siedzibą w Jaworze	108,16	113,85	5,69
10.	18.	Powiat wrocławski z siedzibą we Wrocławiu	103,4	113,5	10,10
11.	17.	Powiat bolesławiecki z siedzibą w Bolesławcu	103,43	112,64	9,21
12.	19.	Powiat oleśnicki z siedzibą w Oleśnicy	103,26	112,15	8,89
13.	24.	Powiat jeleniogórski z siedzibą w Jeleniej Górze	99,13	110,68	11,55
14.	12.	Powiat milicki z siedzibą w Miliczu	107,23	110,5	3,27
15.	8.	Powiat polkowicki z siedzibą w Polkowicach	110,65	109,79	-0,86
16.	20.	Powiat lwówecki z siedzibą w Lwówku Śląskim	102,76	109,15	6,39
17.	23.	Powiat lubański z siedzibą w Lubaniu	100,02	108,46	8,44
18.	3.	Miasto na prawach powiatu Wałbrzych	129,33	108	-21,33
19.	16.	Powiat dzierzoniowski z siedzibą w Dzierżoniowie	104,26	107,89	3,63
20.	13.	Powiat złotoryjski z siedzibą w Złotoryi	106,24	107,83	1,59
21.	9.	Powiat lubiński z siedzibą w Lubinie	108,76	106,33	-2,43
22.	15.	Powiat ząbkowicki z siedzibą w Ząbkowicach Śląskich	105,75	104,85	-0,90
23.	28.	Powiat górowski z siedzibą w Górze	92,22	103,4	11,18
24.	14.	Powiat wałbrzyski z siedzibą w Wałbrzychu	106,2	103,35	-2,85
25.	27.	Powiat wołowski z siedzibą w Wołowie	93,69	101,33	7,64
26.	29.	Powiat głogowski z siedzibą w Głogowie	87,92	99,85	11,93
27.	21.	Powiat kamiennogórski z siedzibą w Kamiennej Górze	101,36	99,37	-1,99
28.	26.	Powiat legnicki z siedzibą w Legnicy	94,8	97,29	2,49
29.	22.	Powiat zgorzelecki z siedzibą w Zgorzelcu	101,12	94,54	-6,58
30.	30.	Powiat strzeliński z siedzibą w Strzelinie	84,73	94,1	9,37

4.5. Tytuł „Lider Internetu 2009”

Tabela 25. „Lider Internetu 2009” w grupie gmin miejskich

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Miejsce w rankingu
1	Miasto Wrocław	170,67	I
2	Miasto Olawa	155,50	II
3	Miasto Karpacz	155,33	III
4	Miasto Szklarska Poręba	153,50	
5	Miasto Legnica	145,50	
6	Miasto Polanica Zdrój	144,25	
7	Miasto Duszniki Zdrój	140,83	
8	Miasto Jawor	140,00	
9	Miasto Lubań Śl.	138,33	
10	Miasto Świebodzice	138,33	

Tabela 26. „Lider Internetu 2009” w grupie gmin miejsko-wiejskich

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Miejsce w rankingu
1	Gmina Święta Katarzyna	159,33	I
2	Gmina Łądek Zdrój	153,00	II
3	Gmina Środa Śląska	148,33	III
4	Gmina Oborniki Śląskie	147,00	
5	Gmina Stronie Śląskie	146,33	
6	Gmina Strzegom	145,67	
7	Gmina Bystrzyca Kłodzka	143,33	
8	Gmina Syców	142,50	
9	Gmina Bolków	142,25	
10	Gmina Sobótka	141,67	

Tabela 27. „Lider Internetu 2009” w grupie gmin wiejskich

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2009	Miejsce w rankingu
1	Gmina Kłodzko	130,00	I
2	Gmina Zawonia	127,83	II
3	Gmina Kobierzyce	126,50	III
4	Gmina Jerzmanowa	123,67	
5	Gmina Oleśnica	120,50	
6	Gmina Dobromierz	119,00	
7	Gmina Udanin	117,17	
8	Gmina Świdnica	117,00	
9	Gmina Dzierżoniów	116,50	
10	Gmina Grębocice	114,50	

4.6. Struktury ocen wybranych serwisów gmin

Poniżej przedstawiono graficznie, na wykresach biegunowych, strukturę ocen wybranych serwisów gmin (rys. 28). Prezentację ograniczono do 26 serwisów, które odnotowały największy wzrost oceny. W badaniach 2009 serwisy te uzyskały ocenę wyższą o ponad 20 pkt., niż w roku poprzednim. Listę wybranych serwisów zawiera tabela 28.

Tab. 28 Lista serwisów, których oceny w 2009 wzrosły o ponad 20 pkt., w porównaniu z oceną z 2008 r.

Lp.	Nazwa gminy	Ocena 2009 [pkt.]	Przyrost oceny [pkt.]
1.	Gmina Święta Katarzyna	159,33	56,04
2.	Miasto Oława	155,50	42,40
3.	Miasto Karpacz	155,33	25,12
4.	Miasto Szklarska Poręba	153,50	29,73
5.	Gmina Łądek Zdrój	153,00	27,48
6.	Gmina Środa Śląska	148,33	26,20
7.	Gmina Bolków	142,25	29,39
8.	Gmina Sobótka	141,67	25,84
9.	Gmina Bierutów	137,00	29,67
10.	Gmina Ścinawa	131,00	20,52
11.	Gmina Kłodzko	130,00	21,78
12.	Gmina Kąty Wrocławskie	129,00	29,11
13.	Gmina Leśna	127,00	37,83
14.	Gmina Niemcza	125,67	52,00
15.	Gmina Jerzmanowa	123,67	20,88
16.	Gmina Góra	119,50	22,16
17.	Gmina Prochowice	118,83	20,83
18.	Gmina Udąnin	117,17	24,50
19.	Gmina Dzierżonów	116,50	21,87
20.	Gmina Przeworno	109,00	32,00
21.	Gmina Złoty Stok	105,50	20,36
22.	Gmina Jeżów Sudecki	103,00	44,00
23.	Gmina Cieszków	94,00	20,43
24.	Gmina Głogów	88,50	23,87
25.	Gmina Lewin Kłodzki	87,00	21,17
26.	Gmina Niechlów	87,00	33,10

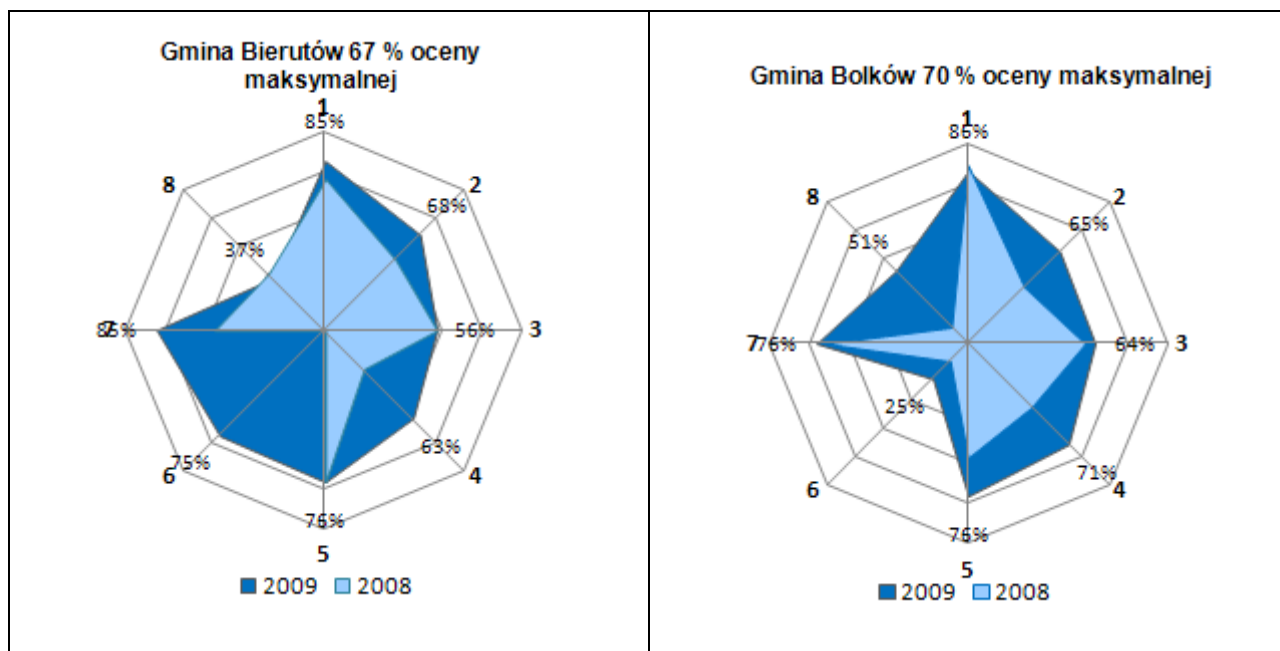
Poszczególne wykresy zawierają porównanie struktury ocen każdego z serwisów uzyskane w badaniach z 2008 i 2009 r. Na przedstawionych wykresach biegunowych wierzchołki ośmiokąta stanowią poszczególne aspekty oceny, a przypisana im wartość oznacza procent uzyskanej przez serwis oceny, w odniesieniu do maksymalnej możliwej do uzyskania wartości tej oceny. Osiem aspektów oceny, to odpowiednio:

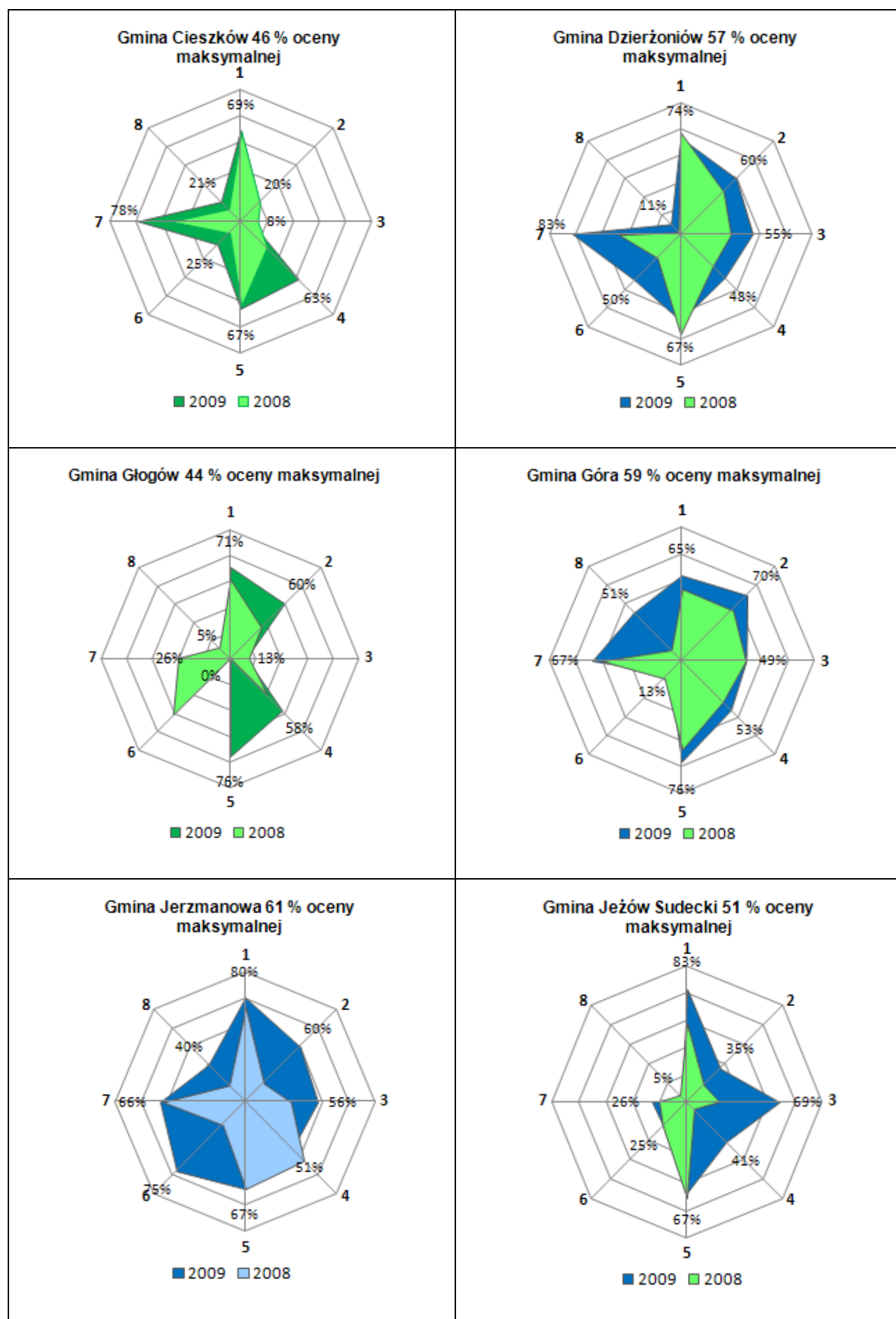
1. Podstawowe aspekty funkcjonalne serwisów.
2. Zawartość merytoryczna – informacje proste.
3. Zawartość merytoryczna – informacje złożone.
4. Informacje o pracy administracji gminy.
5. Funkcjonowanie techniczne serwisu.
6. Autoryzacja strony.
7. Nawigacja na stronach serwisu.
8. Interaktywność serwisu.

Ocenę konkretnego serwisu należy uznać za tym lepszą, w im większym stopniu spełnia wymagania każdego z kryteriów oddzielnie, a ponadto gdy całość serwisu możliwie równomiernie spełnia poszczególne wymagania. Na wykresach sytuacja taka odpowiada w miarę regularnemu kształtowi ośmioboku opisującego dany serwis. Dodatkowo kolorami i odcieniami koloru wyróżniono uzyskany poziom oceny (odpowiednio: zielony – ocena niesatysfakcjonująca, niebieski – dobra, czerwony – bardzo dobra; odcień jasny – ocena z 2008, odcień ciemny – ocena z 2009).

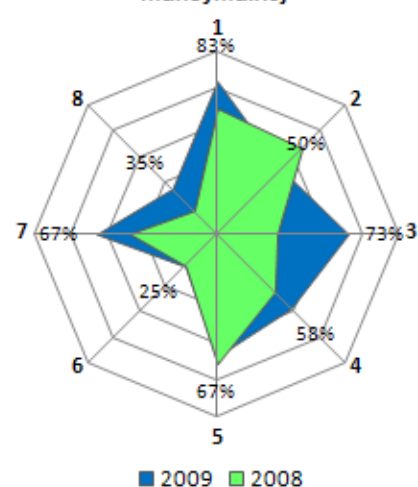
Warto zauważyć, iż spośród tych 26 serwisów aż 15 zmieniło poziom oceny, w tym 10 z oceny miernej na dobrą, a 5 z oceny dobrej na bardzo dobrą.

Rys. 28 Struktury ocen wybranych serwisów gmin

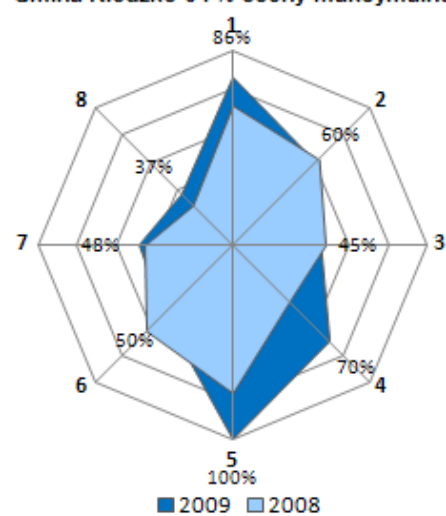




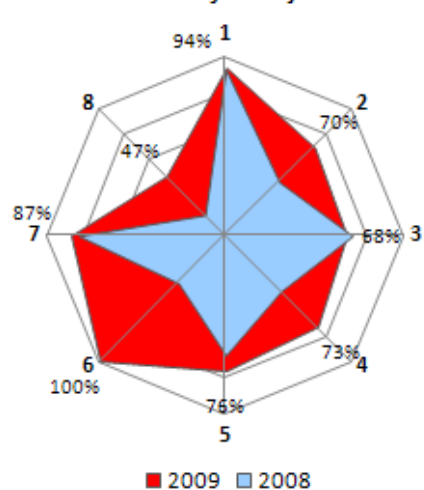
Gmina Kąty Wrocławskie 64 % oceny maksymalnej



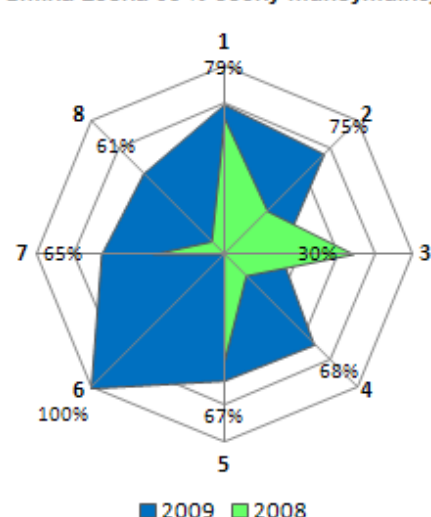
Gmina Kłodzko 64 % oceny maksymalnej



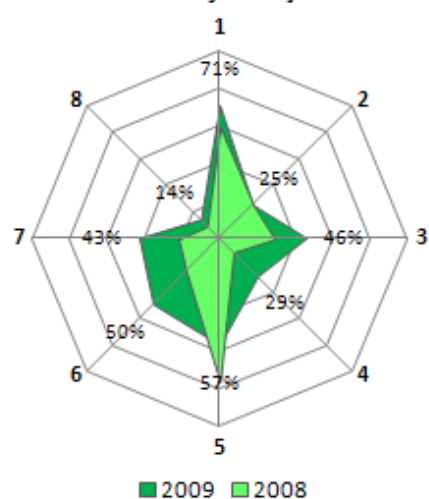
Gmina Łądek Zdrój 75 % oceny maksymalnej



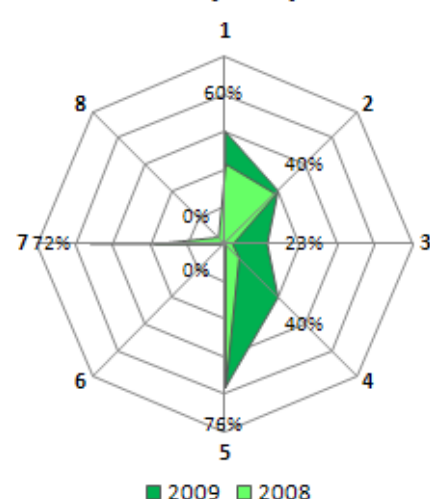
Gmina Leśna 63 % oceny maksymalnej



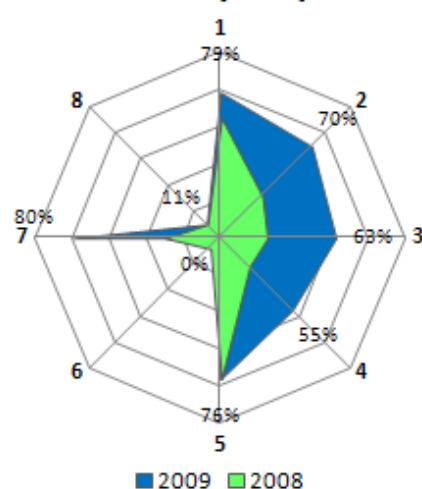
Gmina Lewin Kłodzki 43 % oceny maksymalnej



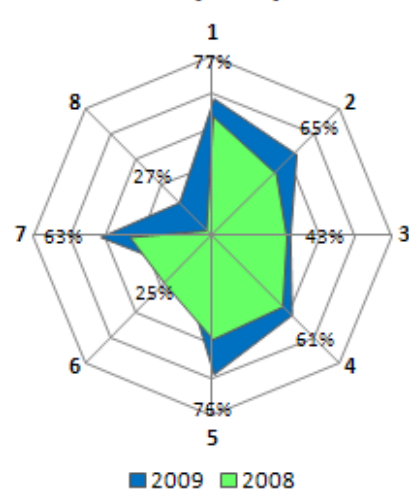
Gmina Niechlów 43 % oceny maksymalnej



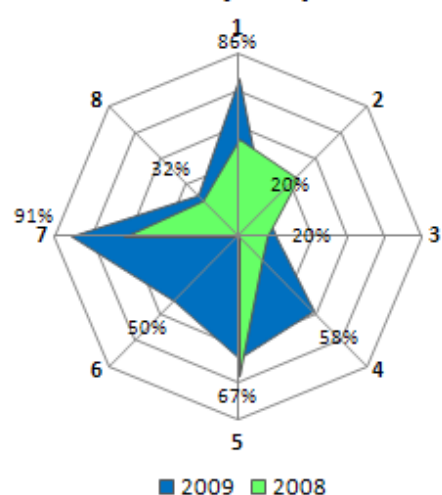
Gmina Niemcza 62 % oceny maksymalnej



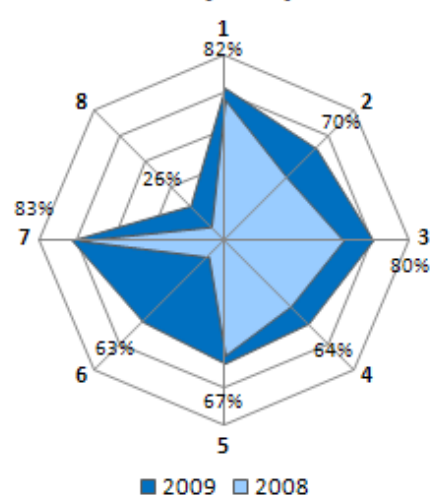
Gmina Prochowice 59 % oceny maksymalnej



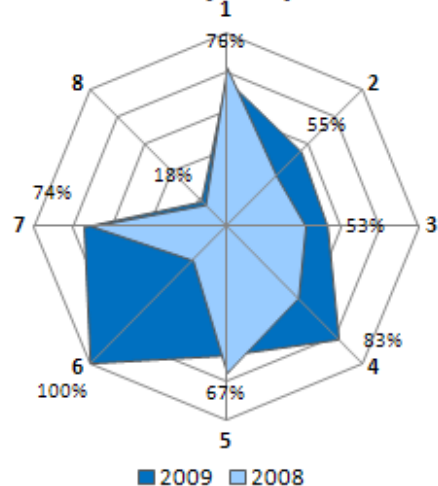
Gmina Przeworno 54% oceny maksymalnej



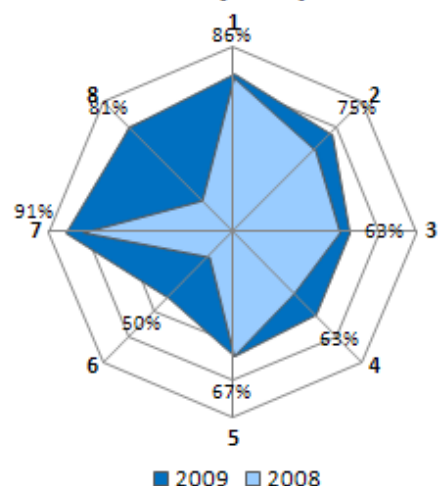
Gmina Sobótka 70 % oceny maksymalnej



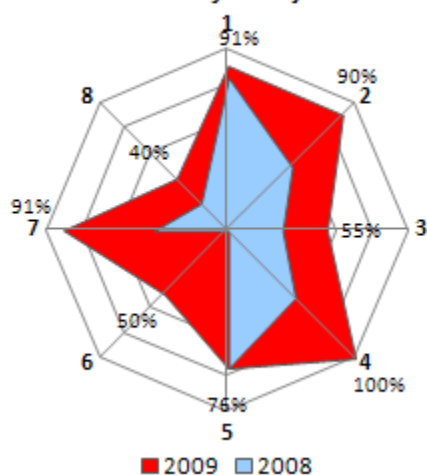
Gmina Ścinawa 65 % oceny maksymalnej



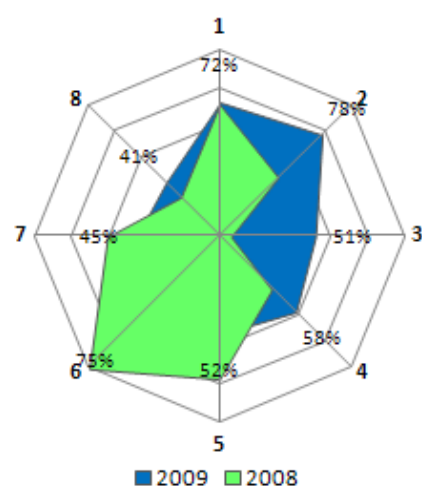
Gmina Środa Śląska 73 % oceny maksymalnej



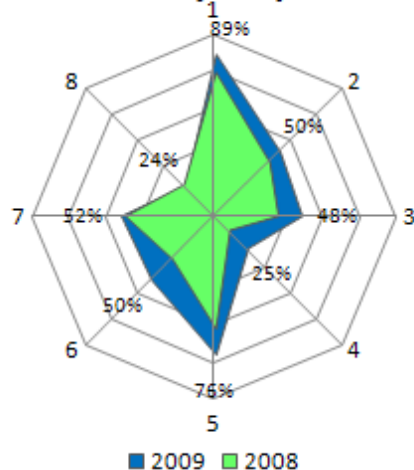
Gmina Święta Katarzyna 78 % oceny maksymalnej



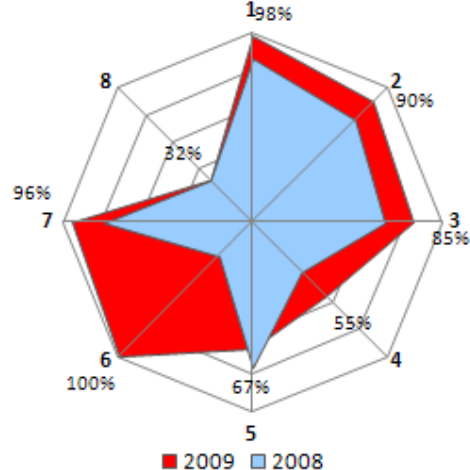
Gmina Udanin 58 % oceny maksymalnej



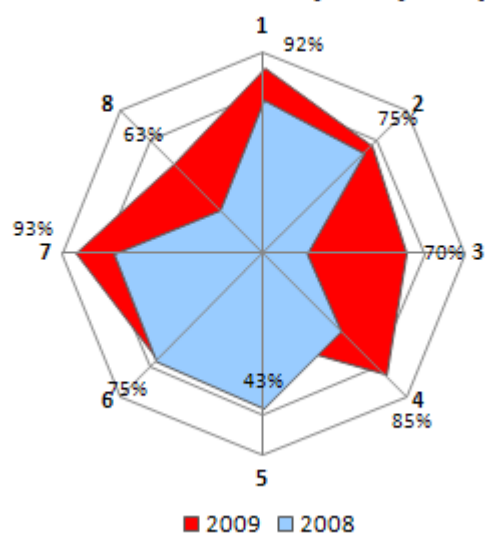
Gmina Złoty Stok 52 % oceny maksymalnej



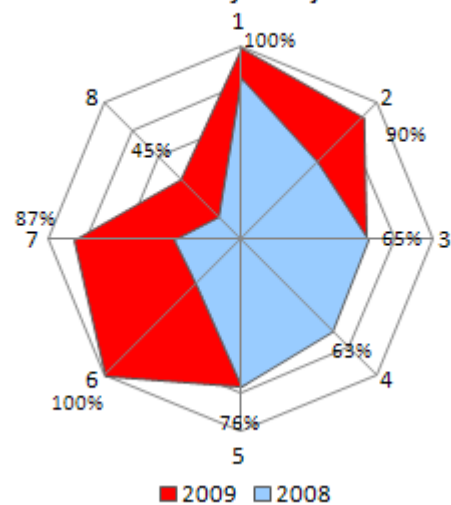
Miasto Karpacz 77 % oceny maksymalnej



Miasto Oława 77 % oceny maksymalnej



Miasto Szklarska Poręba 76 % oceny maksymalnej



5. Wnioski

W wielu krajach Europy i świata pojęcie „społeczeństwo informacyjne” już od dawna przestało być wyłącznie chwytliwym hasłem, promowanym przez środowiska informatyczne, lecz stało się codzienną rzeczywistością w funkcjonowaniu tych społeczeństw. Większość spraw urzędowych już od wielu lat załatwiana jest on-line za pośrednictwem Internetu. Przy obecnym rozwoju technologii, dostępności do sprzętu i oprogramowania, a także w świetle obowiązujących regulacji prawnych nie ma żadnych przeszkód, aby w krótkim czasie dolnośląskie gminy stały się krajową awangardą w tym zakresie.

Trzeba sobie uzmysłwić, że w warunkach polskich większość barier uniemożliwiających pełną obsługę obywateli (a już nie petentów, jak się ich dawniej traktowało) w trybie on-line ma charakter głównie organizacyjno-psychologiczny, a nie technologiczny, czy finansowy, jak się powszechnie uważa. Bariery te będą łatwe do pokonania, jeśli do walki z nimi wykorzystane zostaną świadomość korzyści, konsekwencja w działaniach i twórcza wyobraźnia. Korzyści które 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. Należy do nich także zaliczyć zanikanie różnic cywilizacyjnych pomiędzy Dolnym Śląskiem i graniczącymi z nim zagranicznymi regionami, a także innymi krajami europejskimi. Spójna i łatwa komunikacja to dziś warunek rozwoju dowolnych gałęzi gospodarki, usprawnienia administracji krajowej, jest ona także niezbędnym czynnikiem europejskiej integracji.

Gdy na Walnym Zgromadzeniu Członków Stowarzyszenia na Rzecz Promocji Dolnego Śląska w styczniu 2007 r. powstał pomysł realizacji badania i oceny serwisów internetowych gmin sądziliśmy, że będzie to zadanie łatwe do realizacji i incydentalne. 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. pomiędzy Wyższą Szkołą Handlową we Wrocławiu, Agencją Interaktywną 3Cube i Stowarzyszeniem na Rzecz Promocji Dolnego Śląska.

Zgodnie z ustaleniami wynikającymi z porozumienia pierwsze badania przeprowadzono w kwietniu i maju 2007 r., a ich wyniki wskazały na celowość powtórzenia badań. Kolejne badania odbyły się zatem w analogicznym okresie, w kwietniu i maju 2008 r. Oba zakończone zostały opracowaniem podsumowujących raportów¹⁰, oraz wręczeniem dyplomów gminom – laureatom. Duże zainteresowanie wynikami pierwszej i drugiej tury badań oraz spory rezonans jaki one wywołały w dolnośląskim środowisku samorządowym, spowodowały decyzję o powtórzeniu badań także w kolejnym 2009 roku, przy wykorzystaniu tej samej metodologii i w analogicznym okresie. Trzecia tura badań odbyła się zatem w kwietniu i maju 2009 r. Wykorzystano opracowaną uprzednio

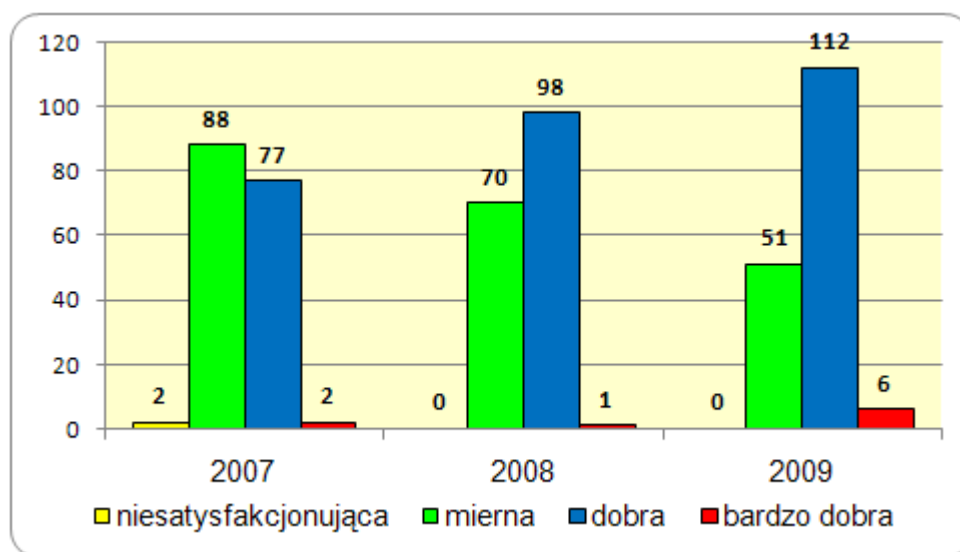
¹⁰ „Interaktywna Gmina. Pierwszy ranking internetowych serwisów samorządowych w województwie dolnośląskim”, Stowarzyszenie na Rzecz Promocji Dolnego Śląska, Wrocław 2008, oraz „Interaktywna Gmina. Drugi ranking internetowych serwisów samorządowych w województwie dolnośląskim”, Stowarzyszenie na Rzecz Promocji Dolnego Śląska, Wrocław 2008, tekst raportu dostępny jest w Internecie pod adresem WWW.interaktywna-gmina.pl

metodykę, formularze ankietowe i opracowaną przez Agencję 3Cube aplikację bazodanową do zarządzania przebiegiem badań i gromadzenia wyników.

Tym razem w badaniu uczestniczyła grupa ponad 100 studentów¹¹, których starannie przygotowano do badań oraz zapoznano z wynikami pierwszej i drugiej tury badań. Zapewniło to sprawną realizację prac w wyznaczonym terminie, a także przyczyniło się do bardzo wnikliwego analizowania zawartości serwisów.

Porównanie ocen przeprowadzonych w trzech kolejnych latach wyraźnie wskazuje na ogólną poprawę jakości serwisów (rys. 29). Znikły całkowicie niesatysfakcjonujące oceny serwisów, a ilość serwisów dobrych bardzo dynamicznie rośnie. Wyraźny jest też przyrost serwisów ocenionych jako bardzo dobre.

Rys. 29 Porównanie zbiorczych wyników oceny serwisów w latach 2007, 2008 i 2009.



W ostatnim roku największą poprawę jakości serwisów zaobserwować można w grupie gmin miejsko-wiejskich – prezentuje to rys. 30. Mamy nadzieję, że zaobserwowane zmiany chociaż częściowo zostały zainicjowane wskutek kolejnych badań, a zatem jeden z celów ich podjęcia należy uznać za osiągnięty. Nie oznacza to oczywiście końca projektu Interaktywna Gmina, a raczej motywację, aby projekt ten powtarzać w kolejnych latach, intensyfikować i modyfikować zgodnie z trendami rozwoju ICT.

Można uznać, iż w ciągu trzech lat obserwacji poziom „cywilizacji internetowej” gmin dolnośląskich uległ wyraźnemu podniesieniu. Urzędy gmin coraz bardziej dbają o swoje serwisy, niezależnie od udostępniania rutynowo wymaganych informacji poprzez Biuletyn Informacji Publicznych. Coraz więcej gmin ma własne bieżąco aktualizowane serwisy, przygotowane ze znaczną starannością logiczną i estetyczną. Coraz mniej jest takich serwisów, w których szwankuje zakres, szczegółowość i kompletność informacji. Dotyczy to głównie informacji złożonych, gdzie trudności w ich zgromadzeniu mogą być częściowo zrozumiałe. Gminy zaczynają coraz bardziej doceniać korzyści z promocyjnych atutów Internetu.

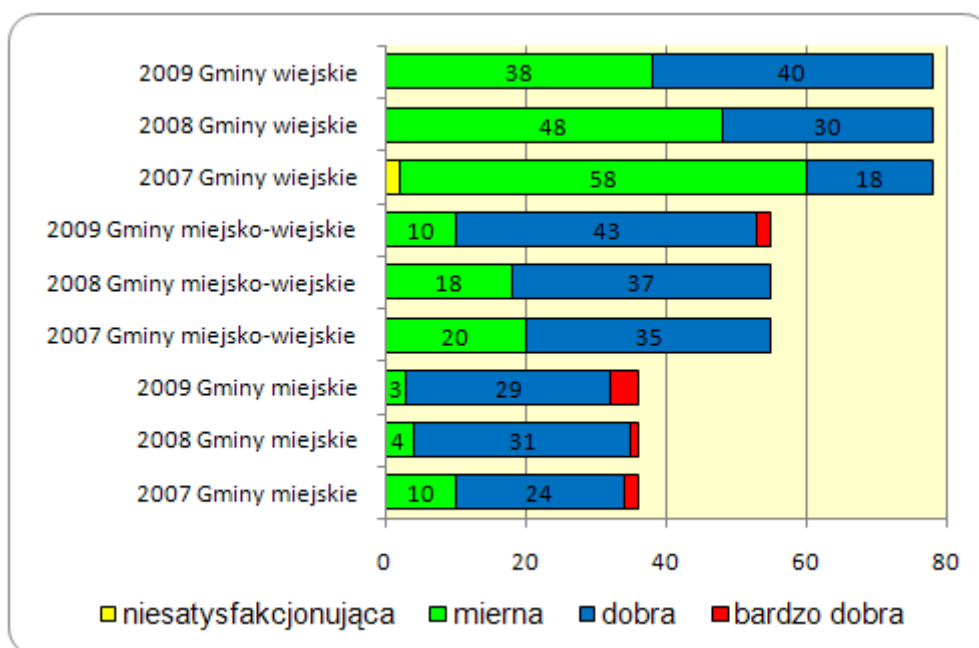
Niestety w przygotowaniu wielu serwisów nadal dominuje model „aktywności” ich opracowania. Gdy w gminie odbywają się jakieś szczególne wydarzenia, wówczas pojawia się inicjatywa

¹¹ Listę uczestników badań zamieszczono w załączniku 3.

wykorzystania Internetu do ich zaprezentowania. Gdy przemijają emocje nikt nie kontynuuje podjętych prac, aż do czasu kolejnej „akcji” lub jakiegoś spektakularnego wydarzenia. Nadal w bardzo niewielu gminach serwisy internetowe są już w pełni obowiązującym i wykorzystywanym narzędziem bieżącej komunikacji władz gminy z obywatelami czy podmiotami gospodarczymi.

Szczególną słabością wielu serwisów gmin jest ich jednokierunkowość komunikacyjna. W większości przypadków są one bowiem wyłącznie mniej lub bardziej dynamicznie aktualizowanymi zbiorami informacji, a nie narzędziem interaktywnej komunikacji społecznej.

Rys. 30 Porównanie zbiorczych wyników oceny serwisów w latach 2007, 2008 i 2009 w grupach podziału administracyjnego województwa dolnośląskiego.



W wielu gminach tworzenie serwisu informacyjnego stanowi nadal margines realizowanych działań, często brak jest formalnych redaktorów lub wyznaczonych osób, które na bieżąco odpowiadałyby za zawartość serwisów, ich systematyczny rozwój i doskonalenie. Nikogo nie interesuje czy serwis satysfakcjonuje odbiorców, jakie informacje są naprawdę z niego pobierane, jak są wykorzystywane. Zdecydowanie nadal w większości serwisów lepiej prezentowane są informacje dedykowane przyjezdnym, niż te potrzebne stałym mieszkańcom. W wielu serwisach eksponuje się dobrze znane atuty gmin, ich tradycyjne walory turystyczne, obiekty o ustalonej marce, a nie pokazuje się miejsc mało znanych, choć ciekawych. W ogólnym rankingu najwyższą punktację uzyskiwały serwisy gmin o uznanej renomie turystycznej i gospodarczej (por. rys. 31).

Aktualnie gminy nie są jeszcze nastawione na mobilność informacyjną i aktywność internetową swych mieszkańców lub przyjezdnym. W swych serwisach prezentują głównie swe dobrze znane i udokumentowane walory krajoznawcze, turystyczne lub gospodarcze. Faktycznie nowych, oryginalnych, naznaczonych piętnem lokalności informacji jest w serwisach nadal niewiele. A takich informacji właśnie najbardziej poszukują internauci. Świadoma promocja gminy to zespół wielu działań, który wymaga spójności i konsekwencji dotyczącej zakresu, szczegółowości i aktualności przekazywanych informacji, a serwis internetowy jest jedynie nośnym kanałem dystrybucji tych informacji.

W dotychczasowym modelu badań 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 wiedzę dysponować. Ale będąc świadomymi potrzeby kształtowania „marki gminy” warto zachęcać poszczególne środowiska samorządowe do tworzenia własnej marki i jej eksponowania w serwisach internetowych.

Prowadzonym badaniom można oczywiście zarzucić pewną niedoskonałość, wynikającą z ich ciągle jeszcze eksperymentalnego charakteru, jak i być może nie do końca wnikliwej obserwacji jego realizatorów, którymi corocznie jest inna grupa studentów. Przedsięwzięcie jest każdorazowo pracochłonne i czasochłonne, w dodatku realizowane pod presją ustalonych terminów.

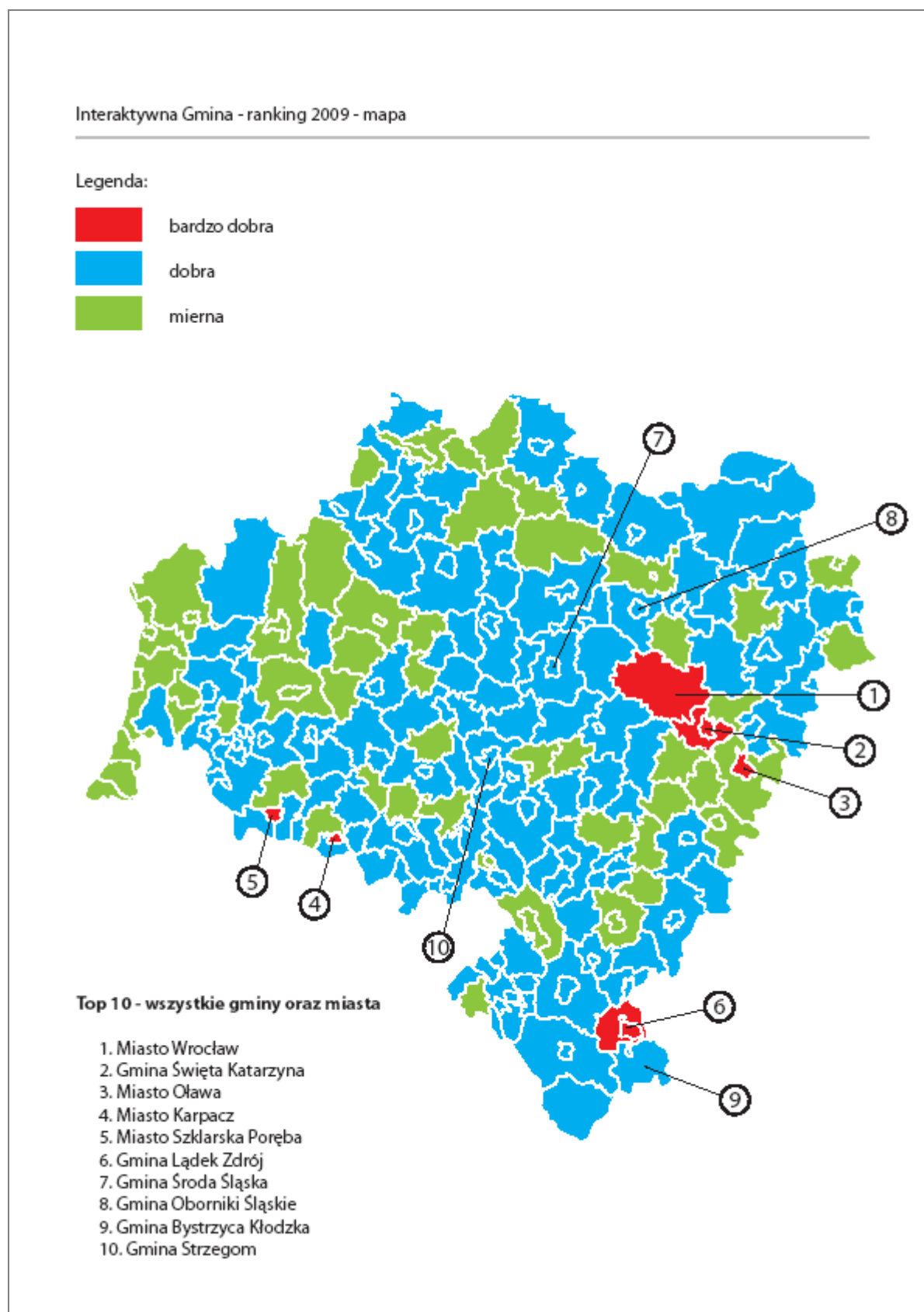
Mamy jednak nadzieję, że poprzez porównywanie wielu rozwiązań badanie wskazuje te, które mogą stanowić dobre wzorce. Być może w niektórych środowiskach badanie przysporzyło także istotnych argumentów przemawiających za celowością traktowania Internetu, jako rzetelnego i ważnego narzędzia promocji i komunikacji. Za pośrednictwem prowadzonych badań chcielibyśmy dopomóc także wszystkim tym, którzy z różnych względów nie mogą w swych środowiskach spowodować faktycznej akceptacji dla szerokiego społecznego wykorzystania Internetu. 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. Istnienie i prezentowanie dobrych serwisów, wykorzystywanych jako regularne narzędzia komunikacji, a nie tylko akcyjne witryny działań podejmowanych incydentalnie powinno pomóc tym inicjatywom.

Praca nad dobrym serwisem nie jest równoznaczna wyłącznie z jego stworzeniem, nie jest też zadaniem jednoosobowym. Wymaga planu, kompetencji i regularnych działań. Codzienne życie gminy niesie wiele ważnych 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. Kolejna edycja badań utwierdziła Autorów w przekonaniu o celowości ich powtarzania, a zarazem doskonalenia opracowanego modelu zawartości serwisu, co zapewni monitorowanie rozwoju i postępu wykorzystania Internetu w działaniach organizacyjnych i promocyjnych gmin.

Projekt „Interaktywna Gmina” przekształcony zostanie zatem w projekt „Interaktywny Samorząd”, którego zadaniem będzie wykreować i monitorować pewien wzorzec komunikacji społecznej, niezbędnej dla prawidłowego działania i rozwoju 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 w 2007 roku inicjatywa będzie kontynuowana, co powinno przynieść dwojakie efekty – zewnętrzne w postaci coraz lepszych serwisów oraz wewnętrzne, w postaci coraz bardziej świadomie tworzonego, spójnego i kompleksowego środowiska informacyjnego gminy. Takich właśnie efektów inicjatorzy badania życzą wszystkim społecznościom lokalnym gmin dolnośląskich.

Rys. 31 Mapa ocen serwisów gmin województwa dolnośląskiego ze wskazaniem serwisów, które uzyskały oceny najwyższe w badaniu 2009 r.



Załącznik 1 – Pełna ankieta z zastosowaną punktacją

(Po pytaniach podano możliwe warianty 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 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 (kafetki 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 stałe elementy służące nawigacji obecne na wszystkich podstronach (pytanie nie dotyczy przycisków "przeźwiń w przód - przeźwiń 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 gmin dolnośląskich z adresami ich serwisów internetowych

Lp.	Nazwa	Adres internetowy
1	Gmina Bardo	http://bardo.pl
2	Gmina Bierutów	http://www.bierutow.pl
3	Gmina Bogatynia	http://www.bogatynia.pl/
4	Gmina Bolesławiec	http://www.boleslawiec.net.pl
5	Gmina Bolków	http://www.bolkow.pl
6	Gmina Borów	http://www.borow.pl
7	Gmina Brzeg Dolny	http://www.brzegdolny.pl
8	Gmina Bystrzyca Kłodzka	http://www.bystrzycaklodzka.pl/
9	Gmina Chocianów	http://www.chocianow.pl
10	Gmina Chojnów	http://gmina-chojnow.pl/www/
11	Gmina Ciepłowody	http://www.cieplowody.pl/
12	Gmina Cieszków	http://www.cieszkow.pl
13	Gmina Czarny Bór	http://www.czarny-bor.bazagmin.pl/
14	Gmina Czernica	http://www.czernica.iap.pl/
15	Gmina Długoleka	http://www.gmina.dlugoleka.pl
16	Gmina Dobromierz	http://www.dobromierz.pl/
17	Gmina Dobroszyce	http://www.dobroszyce.pl
18	Gmina Domaniów	http://bazagmin.pl/bip_domaniow/
19	Gmina Dziadowa Kłoda	http://www.bip.dziadowakloda.pl/
20	Gmina Dzierżonów	http://www.ug.dierzoniow.pl/page/index.php
21	Gmina Gaworzyce	http://www.gaworzyce.sbip.pl/
22	Gmina Głogów	http://www.ugglogow.com.pl/www/index.php
23	Gmina Głuszycza	http://www.gluszyca.pl/
24	Gmina Góra	http://www.gora.com.pl/
25	Gmina Grębocice	http://www.grebocice.com.pl
26	Gmina Gromadka	http://www.gromadka.pl
27	Gmina Gryfów Śląski	http://www.gryfow.pl
28	Gmina Janowice Wielkie	http://www.janowice-wielkie.com
29	Gmina Jaworzyna Śląska	http://www.jaworzyna.net/2004/index.html
30	Gmina Jelcz Laskowice	http://www.jelcz-laskowice.pl
31	Gmina Jemielno	http://www.jemielno.com/
32	Gmina Jerzmanowa	http://www.jerzmanowa.com.pl/gmina/index.pl
33	Gmina Jeżów Sudecki	http://www.jezowsudecki.pl/
34	Gmina Jordanów Śląski	http://www.jordanowslaski.pl/
35	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	http://www.kamzab.pl/pl
36	Gmina Kamienna Góra	http://www.gmina.kamiennagora.kei.pl/
37	Gmina Kąty Wrocławskie	http://www.katywroclawskie.pl/
38	Gmina Kłodzko	http://www.gmina.klodzko.pl/

39	Gmina Kobierzyce	http://www.ugk.pl
40	Gmina Kondratowice	http://kondratowice.ibip.wroc.pl/public/
41	Gmina Kostomłoty	http://www.kostomloty.pl
42	Gmina Kotła	http://www.kotla.pl
43	Gmina Krośnice	http://www.krosnice.pl/cms
44	Gmina Krotoszyce	http://www.krotoszyce.pl/
45	Gmina Kunice	http://www.kunice.pl
46	Gmina Łądek Zdrój	http://www.ladek.pl/
47	Gmina Legnickie Pole	http://www.legnickiepole.pl
48	Gmina Leśna	http://www.lesna.pl/
49	Gmina Lewin Kłodzki	http://www.lewin-klodzki.pl/
50	Gmina Lubań Śl.	http://www.luban.ug.gov.pl/
51	Gmina Lubawka	http://www.lubawka.net.pl/
52	Gmina Lubin	http://www.ug.lubin.pl/
53	Gmina Lubomierz	http://www.lubomierz.pl/
54	Gmina Lwówek Śląski	http://www.lwowekslaski.pl/
55	Gmina Łagiewniki	http://www.lagiewniki.pl/
56	Gmina Malczyce	http://www.malczyce.wroc.pl/
57	Gmina Marcinowice	http://www.marcinowice.lap.pl/
58	Gmina Marciszów	http://www.marciszow.pl/
59	Gmina Męcinka	http://www.mecinka.pl/gmina/
60	Gmina Mieroszów	http://www.mieroszow.pl/
61	Gmina Mietków	http://www.mietkow.com/
62	Gmina Międzybórz	http://www.bip.miedzyborz.pl/
63	Gmina Międzylesie	http://www.miedzylesie.pl/
64	Gmina Miękinia	http://www.miekinia.pl/www/
65	Gmina Milicz	http://www.milicz.pl/
66	Gmina Miłkowice	http://www.bip.ug-milkowice.dolnyslask.pl/
67	Gmina Mirsk	http://www.mirsk.pl/mirsk_nowy/index.php
68	Gmina Mściwojów	http://www.msciwojow.pl/
69	Gmina Mysłakowice	http://www.myslakowice.pl/
70	Gmina Niechlów	http://www.niechlow.com.pl/
71	Gmina Niemcza	http://www.um.niemcza.pl/
72	Gmina Nowa Ruda	http://www.bip.gmina.nowaruda.pl/
73	Gmina Nowogrodziec	http://www.nowogrodziec.pl/
74	Gmina Oborniki Śląskie	http://www.oborniki-slaskie.pl/
75	Gmina Oleśnica	http://www.olesnica.wroc.pl/
76	Gmina Olszyna	http://www.olszyna.pl
77	Gmina Oława	http://www.gminaolawa.pl/
78	Gmina Osiecznica	http://www.osiecznica.ug.gov.pl/
79	Gmina Paszowice	http://www.paszowice.pl/
80	Gmina Pęcław	http://www.peclaw.eu/www/index.php

81	Gmina Pielgrzymka	http://www.pielgrzymka.biz/news.php
82	Gmina Pieńsk	http://www.piensk.com.pl/
83	Gmina Platerówka	http://www.platerowka.gmina.bip.net.pl/
84	Gmina Podgórzyń	http://www.podgorzyn.pl/
85	Gmina Polkowice	http://www.polkowice.pl/
86	Gmina Prochowice	http://www.prochowice.com/
87	Gmina Prusice	http://www.prusice.pl/pl/
88	Gmina Przemków	http://www.przemkow.pl/nowa2/index.php
89	Gmina Przeworno	http://www.przeworno.pl/
90	Gmina Radków	http://www.radkowklodzki.pl/dane/
91	Gmina Radwanice	http://www.radwanice.pl/
92	Gmina Rudna	http://www.rudna.pl/
93	Gmina Ruja	http://www.ruja.pl/
94	Gmina Siekierczyn	http://www.siekierczyn.pl
95	Gmina Sobótka	http://www.sobotka.pl/
96	Gmina Stara Kamienica	http://www.starakamienica.pl/
97	Gmina Stare Bogaczowice	http://www.starebogaczowice.ug.gov.pl/
98	Gmina Stoszowice	http://www.stoszowice.pl/
99	Gmina Stronie Śląskie	http://www.stronie.pl/
100	Gmina Strzegom	http://www.strzegom.pl/
101	Gmina Strzelin	http://www.strzelin.pl
102	Gmina Sulików	http://www.sulikow.pl/
103	Gmina Syców	http://www.sycow.pl/
104	Gmina Szczytna	http://www.szczytna.pl/
105	Gmina Ścinawa	http://www.scinawa.com.pl/
106	Gmina Środa Śląska	http://www.srodaslaska.pl/www/main.xml
107	Gmina Świdnica	http://www.gmina.swidnica.pl/
108	Gmina Świerzawa	http://www.swierzawa.pl/index.php
109	Gmina Święta Katarzyna	http://www.sw-katarzyna.pl/swk/index.php
110	Gmina Trzebnica	http://www.trzebnica.pl/
111	Gmina Twardogóra	http://www.twardogora.pl/
112	Gmina Udanin	http://www.udanin.pl/
113	Gmina Walim	http://www.walim.pl/
114	Gmina Warta Bolesławiecka	http://www.wartaboleslawiecka.pl/
115	Gmina Wądroże Wielkie	http://www.wadrozewielkie.pl/
116	Gmina Wąsosz	http://wasosz.eu
117	Gmina Węglińiec	http://www.wegliniec.pl/
118	Gmina Wiązów	http://www.wiazow.pl/
119	Gmina Wińsko	http://www.winsko.pl/
120	Gmina Wisznia Mała	http://www.wiszniamała.pl/
121	Gmina Wleń	http://www.wlen.pl/
122	Gmina Wołów	http://www.wolow.pl/

123	Gmina Zagrodno	http://www.zagrodno.pl/
124	Gmina Zawonia	http://www.zawonia.pl/
125	Gmina Ząbkowice Śląskie	http://www.zabkowiceslaskie.pl/
126	Gmina Zgorzelec	http://www.gmina.zgorzelec.pl/
127	Gmina Ziębice	http://www.ziebice.pl/
128	Gmina Złotoryja	http://www.zlotoryja.com.pl/
129	Gmina Złoty Stok	http://www.ziemiaklodzka.pl/zlotystok/
130	Gmina Żarów	http://www.um.zarow.pl/new/index.php
131	Gmina Żmigród	http://www.zmigrod.com.pl/
132	Gmina Żórawina	http://www.zorawina.pl/
133	Gmina Żukowice	http://www.zukowice.pl
134	Miasto Bielawa	http://www.bielawa.pl/
135	Miasto Boguszków Gorce	http://www.boguszow-gorce.eu
136	Miasto Bolesławiec	http://um.boleslawiec.pl
137	Miasto Chojnów	http://www.chojnow.eu
138	Miasto Duszniki Zdrój	http://www.duszniki.pl/
139	Miasto Dzierżoniów	http://www.ug.dzierzoniow.pl/
140	Miasto Głogów	http://www.glogow.pl
141	Miasto Jawor	http://www.jawor.pl/
142	Miasto Jedlina Zdrój	http://www.um.jedlina.pl/
143	Miasto Jelenia Góra	http://jeleniagora.pl/start/
144	Miasto Kamienna Góra	http://www.kamiennagora.pl/
145	Miasto Karpacz	http://www.karpacz.pl
146	Miasto Kłodzko	http://www.klodzko.pl/
147	Miasto Kowary	http://www.kowary.pl
148	Miasto Kudowa Zdrój	http://www.kudowa.pl/
149	Miasto Legnica	http://www.portal.legnica.eu/portal.php
150	Miasto Lubań Śl.	http://www.luban.pl/
151	Miasto Lubin	http://www.lubin.pl/
152	Miasto Nowa Ruda	http://www.um.nowaruda.pl/
153	Miasto Oleśnica	http://www.olesnica.pl/
154	Miasto Olawa	http://www.um.olawa.pl/
155	Miasto Piechowice	http://www.piechowice.pl/
156	Miasto Pieszyce	http://www.pieszyce.pl/
157	Miasto Piława Górna	http://www.pilawagorna.pl/
158	Miasto Polanica Zdrój	http://www.polanica.pl/_portal/
159	Miasto Szczawno Zdrój	http://www.szczawno-zdroj.pl/
160	Miasto Szklarska Poręba	http://www.szklarskaporeba.pl
161	Miasto Świdnica	http://www.um.swidnica.pl/news.php
162	Miasto Świebodzice	http://www.swiebodzice.pl/
163	Miasto Świeradów Zdrój	http://www.swieradowzdroj.pl/
164	Miasto Wałbrzych	http://www.um.walbrzych.pl/

165	Miasto Wojcieszów	http://www.wojcieszow.pl/portal/
166	Miasto Wrocław	http://www.wroclaw.pl
167	Miasto Zawidów	http://miasto.zawidow.sisco.info/
168	Miasto Zgorzelec	http://www.zgorzelec.eu/
169	Miasto Złotoryja	http://www.zlotoryja.pl/

Załącznik 3 – Wykaz osób uczestniczących w badaniach

1. Pracownicy Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu:

- Dr inż. Barbara Łukasik-Makowska – adiunkt
- Piotr Parchatko - informatyk

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 przeprowadzonych w 2009 r. wzięli udział studenci:

- III roku studiów I stopnia (licencjackich) na kierunku Turystyka i rekreacja;

W badaniach aktywnie uczestniczyli następujący studenci:

Tomasz Adamczyk, Joanna Adamowicz, Katarzyna Adamowicz, Marta Bandura, Jakub Baranowski, Małgorzata Barcikowska, Edward Bąk, Dorota Beck, Aleksandra Bednarska, Daria Belej, Maciej Będkowski, Karolina Błaszczuk, Piotr Boś, Joanna Broda, Mateusz Brzeziński, Dorota Brzozowska, Mateusz Chałon, Bartłomiej Chęciński, Aneta Cicha, Michał Czajkowski, Martyna Czerwińska, Patryk Dach, Sylwia Dudek, Dariusz Fedorczyk, Agata Fidor, Krzysztof Fraś, Paweł Fudali, Adam Gałązka, Patryk Gawziński, Krystian Gburek, Katarzyna Gralla, Ewa Horosiewicz, Martyna Janas, Arkadiusz Jaremko, Krzysztof Jaworski, Natalia Jędrzyak, Marlena Kaczmar, Monika Kaczmarek, Angelika Kaczmarek, Marta Kałuża, Anna Kloc, Katarzyna Koczur, Paweł Kornel, Aleksandra Kosińska, Krzysztof Kotkowski, Krzysztof Kowalczyk, Radosław Kranas, Michał Kudyba, Anna Kwiatkowska, Krzysztof Łaciak, Tomasz Łaskawski, Magdalena Łuczak, Grzegorz Maczek, Paulina Magdziarek, Marcelina Makuch, Rafał Małkiewicz, Rafał Markiewicz, Marcin Michalak, Bartosz Misiak, Marek Misiewicz, Marta Młynarczyk, Wojciech Murzycz, Emilia Musialska, Michał Musiał, Natalia Nahajowska, Nina Owczarek, Rafał Pałka, Agnieszka Piwowarczyk, Michał Polak, Tomasz Pyda, Damian Pytel, Michał Rachwański, Joanna Raczkowska, Natalia Rawska, Marta Romanów, Jolanta Rus, Malwina Ryzio, Marcin Rząsa, Małgorzata Salach, Katarzyna Sandecka, Tomasz Sawczyn, Magdalena Sieczka, Paulina Skipirzepa, Malwina Skuła, Paulina Skuziak, Agnieszka Soliba, Bartosz Sosnowski, Agata Stachyra, Magdalena Stefańczyk, Marta Szaniawa, Łukasz Szczepara, Grzegorz Szeptucho, Ewa Szymańska, Kalina Śliwińska, Marta Tarnawska, Karolina Tatarek, Agnieszka Tomaszewska, Kamila Trzaska, Maciej Urzędowski, Kamila Warda, Anna Wdowczyk, Marcin Wiewiór, Magdalena Witlib, Piotr Wojtyczka, Katarzyna Wydrych, Justyna Zatchiej, Justyna Złocka, Edyta Zych.