

**Analiza zawartości stron internetowych urzędów miast w województwach:  
zachodniopomorskim, podkarpackim, małopolskim oraz dolnośląskim**

**Martyna Rutkowska**

Pierwszy etap badania obejmował oficjalne strony internetowe urzędów miast województw: zachodniopomorskiego, podkarpackiego, małopolskiego oraz dolnośląskiego. Naszym zadaniem było przeanalizowanie ich pod kątem dostosowania do prowadzenia konsultacji społecznych. Najważniejszym aspektem była dla nas obecność narzędzi umożliwiających dialog pomiędzy mieszkańcami i pracownikami urzędów miast. Braliśmy pod uwagę oficjalne fora, ankiety (z wykluczeniem sond) oraz oddzielne platformy, poświęcone wyłącznie konsultacjom społecznym, prowadzonym na terenie miasta.

• **Województwo zachodniopomorskie:**

Liczba miast w województwie	65
Liczba forów na oficjalnych stronach um	4 (6,2 %)
Liczba ankiet na oficjalnych stronach um	25 (38,5%)
Liczba osobnych platform poświęconych konsultacjom społecznym	1 (1,5%)

Tabela 1. Analiza stron internetowych w województwie zachodniopomorskim

Z 65 przeanalizowanych witryn jedynie 4 posiadały funkcję forum. Co istotne, tylko dwa z nich umożliwiają kontakt z burmistrzami (ważne jest jednak odpowiednie zaadresowanie swojego wpisu i umieszczenie go w konkretnym wątku). Z pozostałych jedno zdaje się funkcjonować wyłącznie w celu odpowiadania na pytania dotyczące odpadów komunalnych. Natomiast nie jest bardzo popularne – aktywność na nim jest bardzo sporadyczna, a istniejąca zakładka „pytania do urzędników” posiada tylko jeden wpis i odpowiedź. Możliwość wypełniania ankiet zapewniła mieszkańcom ponad jedna trzecia witryn. Były one jednak niezwykle zróżnicowane, zarówno pod względem tematyki, jak i samego sposobu ich funkcjonowania. Część była w pełni elektroniczna, część oferowała możliwość wypełnienia pliku tekstowego i wysłania go drogą e-mailową. Pojawiały się

również sytuacje, w których jedyną możliwością był druk i osobiste złożenie ankiety w siedzibie urzędu miasta. W kilku przypadkach, ankiety pojawiające się na stronach urzędów miast nie były ich inicjatywą. Pochodziły z zewnętrznych źródeł, jednak same witryny zachęcały do ich wypełniania.

Sporadycznie pojawiały się oddzielne zakładki dla konsultacji społecznych – w większości jednak wiązały się wyłącznie z podaniem informacjami o ich terminach oraz tematyce.

- **Województwo podkarpackie:**

Liczba miast w województwie	51
Liczba forów na oficjalnych stronach um	3 (5,9%)
Liczba ankiet na oficjalnych stronach um	18 (35,3%)
Liczba osobnych platform poświęconych konsultacjom społecznym	1 (1,9%)

Tabela 2. Analiza stron internetowych w województwie podkarpackim

W województwie podkarpackim przeanalizowano 51 stron www. Jedynie trzy z nich posiadały funkcję forum – żadne nie spełniło jednak wymogów analizy. W dwóch przypadkach ich funkcją jest przede wszystkim komunikacja między samymi mieszkańcami, a pracownicy urzędów miast nie zabierają na nich głosu. Trzecie natomiast nie funkcjonuje – zamieszczony do niego link na głównej stronie odsyła do nieistniejącej już witryny. Z ankiet korzysta ponad jedna trzecia miast. Podobnie jak w przypadku województwa zachodniopomorskiego przybierają one bardzo różne formy. Tutaj również pojawiają się ankiety służące zewnętrznym instytucjom, do których wypełnienia zachęca um. Sporadycznie też można zauważyć zakładki „konsultacje społeczne” na głównych stronach – zamieszcza się tam jednak wyłącznie informacje o terminach konsultacji i ich ewentualnym przebiegu.

- **Województwo małopolskie:**

Liczba miast w województwie	61
Liczba forów na oficjalnych stronach um	2 (3,3%)
Liczba ankiet na oficjalnych stronach um	41 (67,2%)

Liczba osobnych platform poświęconych konsultacjom społecznym	5 (8,1%)
---	----------

Tabela 3. Analiza stron internetowych w województwie małopolskim

W województwie małopolskim analizie poddano 61 stron internetowych, z których jedynie dwie posiadały własne fora. Warto jednak zaznaczyć, że ich funkcją jest głównie dialog pomiędzy samymi mieszkańcami – aktywność pracowników UM jest okazjonalna. Zdecydowanie więcej, bo aż 41 miast (co stanowi ponad dwie trzecie całego województwa), umożliwiło wykorzystanie ankiet jako możliwości oddania głosu obywatelom. W pięciu przypadkach pojawiły się również dodatkowe możliwości kontaktu z prezydentami czy burmistrzami. Przyjmowały postać czatów bądź formularzy, poprzez które wysyłane są do nich pytania. Zarówno poruszane kwestie, jak i odpowiedzi na nie nie są publikowane.

- **Województwo dolnośląskie:**

Liczba miast w województwie	91
Liczba forów na oficjalnych stronach um	4 (4,4%)
Liczba ankiet na oficjalnych stronach um	36 (39,5%)
Liczba osobnych platform poświęconych konsultacjom społecznym	2 (2,1%)

Tabela 4. Analiza stron internetowych w województwie dolnośląskim

Wśród witryn województwa dolnośląskiego jedynie cztery posiadały swoje własne fora internetowe. Żadne z nich nie spełniło jednak wymogów naszej analizy – wszystkie służą przede wszystkim do dialogu pomiędzy samymi mieszkańcami. Urzędy miasta nie są na nich reprezentowane, pracownicy nie odpowiadają na pytania, ani nie moderują samych dyskusji. Podobnie jak w przypadku wcześniej omawianych województw zdecydowanie większa ilość stron korzysta z ankiet skierowanych do mieszkańców. Tutaj również przybierały one zróżnicowane formy – od całkowicie elektronicznych po formularze, które należy złożyć osobiście w siedzibach urzędów miast.

Warto zaznaczyć, iż we wszystkich czterech województwach bardzo duża część miast posiada swoje konta na portalach społecznościowych (umożliwiających bezpośredni kontakt z szerszym gronem odbiorców) – Facebook, Youtube, Twitter, a nawet Instagram.

Drugi etap badania polegał na szczegółowej analizie platform przeznaczonych do prowadzenia konsultacji społecznych oraz ich działalności w 2013 roku.

W województwie zachodniopomorskim tylko jedno miasto posiadało tego typu witrynę. Jest to platforma <https://konsultuj.szczecin.pl>. Konsultacje były na niej prowadzone w bardzo różny sposób (niektóre z nich mają formę ankiety, inne – forum, kolejne zaś – pełnią jedynie funkcję informacyjną). Wszystkie z nich różnią się od siebie, dlatego trudno jest też wyciągać na ich podstawie wnioski dotyczące całej platformy. Autorzy zamieszczanych na niej materiałów nie są znani – widoczne jest jedynie nazwisko osoby odpowiedzialnej za techniczną stronę prowadzenia witryny. W podpisie znajdują się również nazwy wydziałów urzędu miasta, jednak nie można w żaden sposób ocenić, jaka była ich rola w przygotowywaniu samych konsultacji. W 2013 roku przeprowadzono trzy konsultacje, które odpowiadały wymogom naszej analizy. W przypadku dwóch z nich poinformowano odbiorców o ich celu oraz w szerszym kontekście problematyzowano ich przedmiot. Tylko w jednej z nich konkretnie wskazano odbiorcę, którym byli wszyscy mieszkańcy. Po zakończeniu każdej z analizowanych konsultacji powstawał raport, udostępniany później na platformie. O terminie jego zamieszczenia osoby biorące udział w konsultacjach nie były jednak wcześniej informowane.

W województwie małopolskim istnieje pięć stron tego typu. Miasta, które posiadają swoje platformy poświęcone konsultacjom, to: Kraków, Tarnów, Nowy Sącz, Zakopane i Zakliczyn. Tylko jedna z nich spełniała wszystkie warunki naszej analizy.

Witryna krakowska (<http://www.dialogspoleczny.krakow.pl>) ma przede wszystkim charakter informacyjny. Zamieszczane są na niej aktualizacje dotyczące wszystkich odbywających się konsultacji. Istnieje również funkcja forum, jednak w 2013 roku wykorzystana została do przeprowadzenia tylko jednej konsultacji. Dotyczyła ona zakazu handlu w niedziele i wzięło w niej udział 39 zalogowanych uczestników (którzy wypowiedzieli się kilkakrotnie – temat cieszył się bowiem bardzo dużym zainteresowaniem). Moderator

(anonimowy) nie był podczas dyskusji bardzo aktywny – zabrał głos tylko jeden raz. Druga uwzględniona w analizie konsultacja (dotycząca przebudowy jednej z dróg) wykorzystywała elektroniczną ankietę oraz osobiste spotkania z mieszkańcami.

Sama jakość materiałów zamieszczanych na stronie jest wysoka – informują o celu i wprowadzają odbiorcę w głębszy kontekst. Zamieszczane są również harmonogramy odbywania się konsultacji (aczkolwiek bez informacji o terminie opracowania ich wyników) i materiały dodatkowe.

Witryny Zakopanego (<http://www.konsultacje.zakopane.eu/>) oraz Zakliczyna (<http://konsultacje.zakliczyn.pl/>) zostały założone stosunkowo niedawno (najprawdopodobniej w roku 2014), co uniemożliwiło nam analizę samych konsultacji. W swojej aktualnej postaci pełnią one przede wszystkim funkcję informacyjną – zamieszczane są tam aktualności, dokumenty i ewentualne instrukcje. Witryna Zakopanego jest w znacznej większości poświęcona uchwalaniu budżetu obywatelskiego. Zakliczyn posiada własne forum, które do tej pory nie było wykorzystywane. Platforma Nowego Sącza (<http://konsultacje.nowysacz.pl/>) również ma strukturę forum (aczkolwiek dość trudnego do nawigacji). W 2013 roku pojawiło się na nim jedynie ogłoszenie o konsultacjach z organizacjami pozarządowymi, przy którym zablokowana została funkcja odpowiedzi.

Analiza platformy konsultacyjnej Tarnowa okazała się natomiast niemożliwa z przyczyn technicznych. Dostęp dla konsultacji społecznych posiadają jedynie zalogowani uczestnicy, jednak sama funkcja rejestracji jest niedostępna.

W województwie dolnośląskim Głogów i Polkowice (<http://konsultacje.glogow.pl/> oraz <http://www.konsultacje.polkowice.pl/>) posiadają wspólną platformę (mimo oddzielnych adresów – przekierowują użytkownika na odpowiednie zakładki tej samej witryny). Do tej pory wykorzystano platformę do poinformowania użytkowników o dwóch odbywających się konsultacjach dotyczących Głogowa – „Projekt Dolnośląskiej Strategii Integracji Społecznej na lata 2014-2020” oraz „Plan zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowego”. Pomimo rozpoczęcia wątków na forum zawarte w nich opisy konsultacji nie wskazywały na to, aby głosy i odpowiedzi, które mogłyby pod uwagę. Były to tym samym jedyne wpisy na forum – nie zostały zamieszczone na nim raporty, ani końcowe wyniki konsultacji.

Jedyna platforma poświęcona konsultacjom społecznym w województwie podkarpackim znajduje się w Tarnobrzegu (<https://eportal.tarnobrzeg.pl>). Mimo iż strona ma charakter forum, pełni bardziej funkcję informacyjną – nie stanowi płaszczyzny do dialogu. Zamieszczane posty są jedynie informacjami o odbywających się konsultacjach, na które nikt nie odpowiada. Wszystkie wpisy z 2013 roku odwołują się do konsultacji z organizacjami pozarządowymi, których nasza analiza nie obejmowała.

### **Wnioski:**

Liczba platform poświęconych konsultacjom społecznym jest nadal niewielka. Na 268 analizowanych miast posiada ją jedynie 9, co stanowi niewiele ponad 3%. Problemem jest również to, że funkcjonujące witryny nie wykorzystują swojego pełnego potencjału – zajmują się przede wszystkim informowaniem o samym pojawianiu się kolejnych konsultacji. Niewykorzystywane są fora czy ankiety, dzięki którym możliwe byłoby uzupełnienie wyników konsultacji „na żywo”. Standardem nie jest również podawanie podstawowych informacji dotyczących celu przeprowadzania konsultacji czy określenia ich adresatów (tutaj wyróżnia się strona Krakowa, gdzie podawane dane były najbardziej szczegółowe). Żadna z analizowanych stron nie podawała jednak informacji o przewidywanym terminie opublikowania wyników debaty. Ostateczne raporty z przebiegu konsultacji pojawiały się na stronach Szczecina oraz Krakowa – tam też można było uzyskać dostęp do materiałów wprowadzających w kontekst debaty. Nie były to jednak materiały multimedialne. Można więc stwierdzić, iż platformy poświęcone konsultacjom społecznym nie spełniają wielu ważnych wymogów, dzięki którym mogłyby prawidłowo funkcjonować i wykorzystywać swój potencjał. Podobnie jest ze stronami urzędów miast, które w większości nie uwzględniają głosu społecznego – ich fora funkcjonują głównie dla kontaktów między mieszkańcami, ankiety nie zawsze okazują się być w pełni elektroniczne, a zakładki „konsultacje społeczne” pełnią jedynie funkcję informacyjną.