



Drugi ranking
internetowych serwisów
samorządowych
w województwie dolnośląskim

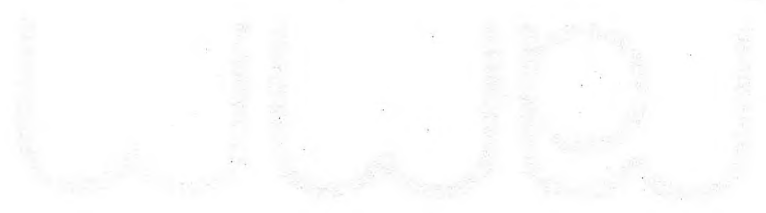


WROCŁAW 2008

igw

interaktywna gmina

Drugi ranking
internetowych serwisów samorządowych
w województwie dolnośląskim



WESTERN UNIVERSITY

THE UNIVERSITY OF THE WESTERN
INDIAN STATES
OF THE UNITED STATES OF AMERICA

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	18
– Barbara Łukasik-Makowska	
3. Struktura ocen serwisów – Barbara Łukasik-Makowska	42
3.1. Ogólna struktura uzyskanych ocen	42
3.2. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach o różnych dochodach	46
3.3. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach różnej wielkości	48
4. Ranking serwisów gmin Dolnego Śląska	50
– Bartłomiej Adamów, Bartłomiej Lesisz, Barbara Łukasik-Makowska	
4.1. Ranking ogólny serwisów	50
4.2. Ranking serwisów według podziału na gminy miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie	55
4.3. Ranking serwisów w grupach gmin o różnych dochodach	62
4.4. Ranking serwisów w podziale na powiaty	68
4.5. Tytuł „Lider Internetu 2008”	73
4.6. Wyróżnienia specjalne Agencji Interaktywnej 3Cube	74
5. Wnioski – Barbara Łukasik-Makowska	77
 Załącznik 1 – Pełna ankieta z zastosowaną punktacją	 81
Załącznik 2 – Alfabetyczny wykaz gmin dolnośląskich z adresami ich serwisów internetowych	88
Załącznik 3 – Zestawienie struktury ocen poszczególnych serwisów gmin	92
Załącznik 4 – Wykaz osób uczestniczących w badaniach	114

1. The first step in the process is to identify the problem. This involves a thorough analysis of the situation and the identification of the key issues. Once the problem has been identified, the next step is to develop a plan of action. This plan should outline the steps that need to be taken to address the problem and the resources that will be required. The plan should also include a timeline for the completion of the project. Once the plan has been developed, the next step is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring the progress. Finally, the last step is to evaluate the results. This involves assessing the effectiveness of the plan and identifying any areas for improvement.

2. The second step in the process is to develop a plan of action. This plan should outline the steps that need to be taken to address the problem and the resources that will be required. The plan should also include a timeline for the completion of the project. Once the plan has been developed, the next step is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring the progress. Finally, the last step is to evaluate the results. This involves assessing the effectiveness of the plan and identifying any areas for improvement.

3. The third step in the process is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring the progress. Finally, the last step is to evaluate the results. This involves assessing the effectiveness of the plan and identifying any areas for improvement.

4. The fourth step in the process is to evaluate the results. This involves assessing the effectiveness of the plan and identifying any areas for improvement.

5. The fifth step in the process is to identify the problem. This involves a thorough analysis of the situation and the identification of the key issues. Once the problem has been identified, the next step is to develop a plan of action. This plan should outline the steps that need to be taken to address the problem and the resources that will be required. The plan should also include a timeline for the completion of the project. Once the plan has been developed, the next step is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring the progress. Finally, the last step is to evaluate the results. This involves assessing the effectiveness of the plan and identifying any areas for improvement.

Wstęp

Niniejsze opracowanie jest drugim raportem, zrealizowanym w ramach Projektu „Interaktywna Gmina”. Pierwszy opublikowany został na podstawie badań przeprowadzonych w 2007 roku. W tym 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.

Realizację projektu „Interaktywna Gmina” zainaugurowało porozumienie zawarte w dniu 10 marca 2007 r. między Stowarzyszeniem na Rzecz Promocji Dolnego Śląska, Wyższą Szkołą Handlową we Wrocławiu oraz Agencją Interaktywną 3Cube, które 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.

Analogicznie, jak w roku ubiegłym to wspólne przedsięwzięcie miało przede wszystkim na celu zdiagnozowanie aktualnego stanu wykorzystania Internetu na rzecz promocji i rozwoju poszczególnych gmin przez władze samorządowe Dolnego Śląska. Ponieważ jest to pierwszy tego rodzaju projekt w Polsce, więc wymagał on opracowania własnej, dedykowanej metodologii badań, gwarantującej przeprowadzenie z jednej strony kompleksowej, a z drugiej, zobjektywizowanej analizy jakości serwisów internetowych wszystkich gmin dolnośląskich i opracowanie na tej podstawie w miarę obiektywnego ich rankingu.

Wyniki pierwszej edycji badań, które odbyły się w 2007 roku przyjęte zostały z wielkim zainteresowaniem, zarówno przez środowisko samorządowe, jak i gremia naukowo-badawcze. Postanowiono zatem, iż badania w roku 2008 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 dwu 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 forma benchmarkingu, która daje szansę zainteresowanym na porównywanie swych dokonań z działaniami innych, a następnie umożliwia przeniesienie od nich dobrych wzorców i ostrzeżenie przed popełnionymi błędami. Zapewnia zatem systematyczne doskonalenie działań.

Przedmiotem badań przeprowadzonych w kwietniu i maju 2008 r. było 169 serwisów internetowych gmin. Każdy serwis był oceniany kilkakrotnie przez różne osoby, na podstawie rozbudowanej ankiety, zawierającej 72 pytania i łącznie 195 wariantów odpowiedzi. Każdej odpowiedzi przypisano wcześniej określoną liczbę punktów. Zsumowanie punktów przypisanych udzielonym odpowiedziom pozwoliło uzyskać syntetyczną ocenę punktową dla każdego serwisu. Szczegóły dotyczące procedury 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. Dodatkowo w Załączniku 3 przedstawiono jak kształtują się obecnie struktury ocen poszczególnych gmin. Pozwala to wyraźnie prześledzić pozytywne i negatywne aspekty poszczególnych serwisów.

Analogicznie jak w roku ubiegłym, dla ustalenia rankingu serwisów internetowych gmin w 2008 r., zostały one podzielone – 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 2008”. Szczegółowe informacje na ten temat przedstawione zostały w rozdziale 4. Znamienne, iż tylko 10 gmin uzyskało tytuł lidera po raz drugi. Oznacza to, że ubiegłoroczne oceny zmotywowały wielu samorządowców do staranniej przyjrzenia się serwisom w swych gminach i podjęcie działań w kierunku ich doskonalenia. Może to również oznaczać, iż gminy, które zostały laureatami w roku ubiegłym, nie doceniły potrzeby dalszego doskonalenia swych serwisów.

Dodatkowo w bieżącym roku Agencja Interaktywna 3Cube postanowiła przyznać własne wyróżnienia serwisom, w których umieszczono szczególnie ciekawe rozwiązania interaktywne, marketingowe lub graficzne (por. pkt. 4.6).

Tegoroczne badania pokazują, że w ciągu roku jakość serwisów samorządów lokalnych na Dolnym Śląsku nieco się poprawiła, ale jest nadal niezwykle zróżnicowana i w zasadzie nie zależy od zamożności poszczególnych gmin. Można raczej uznać, 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

Mamy nadzieję, że coroczne badania i publikacja rankingów będą wpływać na systematyczną poprawę jakości serwisów, zwłaszcza tych gmin, które nie zajęły w kolejnym badaniu najwyższych miejsc. Będziemy usatysfakcjonowani, jeśli gminy uznają oceny nie tyle jako krytykę, lecz jako doping do doskonalenia serwisów. Niesatysfakcjonujące wyniki oceny powinny motywować, by spojrzeć krytycznie na swój serwis internetowy i zdecydować się jak go przebudować, aby mieć własne oryginalne narzędzie promocji lokalnej i informowania lub poprawić jego jakość.

Projekt „Interaktywna Gmina” realizuje misję działania na rzecz promocji kraju i regionu oraz rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Pierwsza i druga edycja projektu to wstęp do cyklicznych, coraz rozleglejszych badań, które stopniowo obejmą także inne elementy e-administracji Dolnego Śląska. Internet ewoluuje, zmieniają się również jego paradygmaty, konieczne więc będzie w kolejnych badaniach włączenie jeszcze innych elementów oceny, uwzględnienie innych aspektów, które obecnie postrzegamy jako mało istotne lub potrzebne.

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

Bartłomiej Adamów

Prof. nadzwyczajny

Sławomir Najnigier

Prezes Zarządu

dr hab. Zdzisław Jagiełło

Prezes

3CUBE Network

Rektor

Stowarzyszenia na Rzecz

Solutions & Software

Wyższej Szkoły Handlowej
we Wrocławiu

Promocji Dolnego Śląska

1. Założenia metodologiczne badań

1.1. Geneza i istota badań

Podjęcie zamierzonych badań wymagało opracowania odpowiedniej metodologii i właściwej organizacji pracy badawczej. Szukając stosownych wzorów sięgnęliśmy do koncepcji „web usability” Jacoba 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. W 2007 roku wypracowaliśmy, niejako z konieczności, wspólną autorską koncepcję i metodologię przeprowadzenia badań. W dużej mierze bazowaliśmy wówczas na własnych przemyśleniach i doświadczeniu w realizacji różnych projektów internetowych. Pomocą były nam także własne spostrzeżenia, będące dorobkiem wieloletniego osobistego obcowania z Internetem już od najwcześniejszych jego początków, przez wszystkich członków projektu.

Mieliśmy świadomość, że przeprowadzone badanie będzie mieć charakter postulatywny: bazą odniesienia do oceny będzie model idealnego serwisu gminnego, który opracowaliśmy, jako swoisty konstrukt teoretyczny. W trakcie pierwszej edycji (ubiegłorocznych) badań, te wcześniej przyjęte założenia okazały się trafne, co potwierdza ich użyteczność i sensowność, jako nieformalnego modelu internetowego serwisu gminy. Z pewnością w kolejnych turach badań zasadne byłoby dalsze uszczegóławianie i rozwijanie tego modelu, który z jednej strony stanowiłby istotny wzorzec oceny jakościowej, a z drugiej znalazłby zastosowanie jako pomoc dla projektantów serwisów internetowych, w budowie coraz lepszych serwisów gmin. Aby jednak móc ocenić zmiany jakie dokonały się w serwisach w ciągu roku, uznaliśmy za celowe dokonać kolejnej oceny ponownie według tej samej metodologii. Oba kolejno przeprowadzone badania (2007 i 2008) nie były łatwymi zadaniami z uwagi zarówno na ich pionierski charakter, jak i ich duży zakres.

Za podstawę działania przyjęliśmy zestaw pytań/kryteriów, uzgodniony na drodze wielu konsultacji i dyskusji. Początkowo była to obszerna lista dotycząca wielu różnych spraw, o różnym poziomie ważności i szczegółowości. Planowaliśmy oceniać serwisy zarówno pod względem ich zawartości informacyjnej, jak i realizacji 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 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 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 Dzieńiszewski ISBN: 83-246-0126-0, tytuł oryginału: *Homepage Usability: 50 Websites Deconstructed*

tu diagnozowanie poziomu kompletności informacji. Wprowadziliśmy zatem do oceny możliwość stwierdzenia faktu, że pewne informacje wprawdzie znajdują się w serwisie, ale nie stanowią kompletu informacji w danym obszarze. Jak się później okazało było to bardzo trafne rozwiązanie, bowiem powszechnym problemem wielu serwisów stwierdzonym w badaniu ubiegłorocznym 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 duży (kompleksowy) kwestionariusz, złożony z ośmiu obszarów badawczych i posiadający łącznie 72 pytania, wszechstronnie opisujący te aspekty serwisów internetowych gmin, które uznaliśmy za pożądane. Kwestionariusz ten odpowiadał jednocześnie cechom tego, uprzednio założonego, idealnego konstruktów, czy niesformalizowanego do końca modelu.

Dodatkowo, aby wyeliminować subiektywizm oceny, przygotowany został także drugi kwestionariusz uproszczony, który zawierał wyłącznie 12 pytań, dotyczących oceny jakościowej.

Platformą realizacyjną badań było specjalnie przygotowane przez Agencję 3Cube oprogramowanie, działające on-line, które było z jednej strony platformą komunikacji zespołu badawczego, a z drugiej interfejsem do bazy danych, w której były gromadzone i przetwarzane wyniki ocen.

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

Całe przedsięwzięcie było ogromnie czasochłonne. Czas konieczny do odpowiedniego kompleksowego poznania dowolnego z badanych serwisów to, co najmniej 3 godziny. Dobre poznanie serwisów rozbudowanych wymagało jeszcze znacznie więcej czasu. Udzielenie odpowiedzi na ankietę uproszczoną wymagało ok. 0,5 godz. Szacujemy, że prace związane z bezpośrednią oceną serwisów pochłonęły w tym roku ponad 2200 godz. Wiele godzin pochłonęło także opracowanie niniejszego raportu.

Bezpośrednimi oceniającymi serwisy podobnie, jak w ubiegłym roku, byli studenci starszych lat studiów Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu, w liczbie 240 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

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

³ Szczegółową listę bezpośrednich uczestników badania umieszczono w Załączniku 3.

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 badania. Przed rozpoczęciem tegorocznych badań studenci poznali wyniki badań ubiegłorocznych, a także zostali poinformowani o celu badań i ich procedurze. To przygotowanie zaowocowało znacznie staranniejszą 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 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 ogólnymi wynikami badań.

W tym roku w badaniach wzięli udział w równym stopniu zarówno słuchacze studiów niestacjonarnych, jak i stacjonarnych. Kontakt z nimi podczas badań odbywał się także za pośrednictwem technologii internetowych.

Zdecydowaliśmy, że samo badanie powinno odbyć się w możliwie krótkim przedziale czasu, aby móc obserwować serwisy w jednolitym spektrum czasowym. Ze względu na liczbę serwisów i zakres pracy poszczególnych studentów czasu tego nie można było jednak skrócić do pojedynczych dni. Niejako z pomocą organizacyjną przyszedł nam kalendarz z dużą liczbą wolnych dni – badania były przeprowadzone głównie w kwietniu, a ich ostateczne zakończenie ustalono na 15 maja 2008 r. Dobrze przygotowane narzędzie badawcze pozwalało studentom na pracę w dowolnej chwili (całodobowo) i przekazywanie fragmentów danych (odpowiedzi na kolejne pytania). Pod tym względem studenci docenili środowisko Internetu i chwalili organizację pracy. Po skompletowaniu wyników nadszedł czas ich analizy i wyciągania wniosków.

1.2. Cechy dobrego serwisu internetowego gminy

W literaturze związanej z komunikacją internetową wielokrotnie pojawia się pojęcie „dobrego serwisu”. O ile jednak stosunkowo łatwo jest wskazać kryteria techniczne i ergonomiczne, jakie musi spełniać każdy dobry serwis internetowy, niezależnie od swego przeznaczenia, to dużo trudniejszym zadaniem okazała się budowa kryteriów dotyczących jego zawartości merytorycznej. Wyznacza ją

grupa adresatów, odbiorców 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.

Aby więc ustalić, jakie treści powinny znajdować się w dobrym serwisie internetowym gminy, trzeba sprecyzować grupę docelową, do której ten serwis jest kierowany, a także rozpoznać potrzeby i oczekiwania tej grupy. To z pozoru proste zadanie w praktyce natrafia na wielką niejednoznaczność i różnorodność. Mamy różne gminy, różne społeczności i ogromne rozwarstwienie świadomości społecznej w zakresie wykorzystania Internetu. Dla jednych to tylko nadal niezbyt pochwlebie 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.

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

- 1) turyści (przyjezdni, goście, kuracjusze, wczasowicze, sportowcy),
- 2) stali mieszkańcy gminy (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).

Interesy i zapotrzebowanie tych grup na informacje jest różne. Nie są to także grupy jednorodne ani demograficznie (płeć, wiek, wykształcenie), ani społecznie (osoby samotne, rodziny, grupy zorganizowane), ani ekonomicznie (różny poziom zamożności). Trudno zatem o wspólny „szablon” zarówno zakresu, jak i w sposobu prezentacji informacji. W konsekwencji przyjęta w projekcie perspektywa badawcza ujmuje następujące, podstawowe aspekty serwisu internetowego gminy:

- 1) aspekt promocyjny serwisu,
- 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, nawigację, estetykę serwisu,
- 5) interaktywność serwisu,
- 6) aspekt techniczny (ocenę poprawności działania serwisu pod względem technicznym),
- 7) autorytatywność i wiarygodność serwisu.

Potrzeby informacyjne **pierwszej grupy docelowej** - turystów (osób przyjezdnych, gości) trafnie wskazuje brytyjski socjolog John 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

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

i skolektywizowana, której głównym celem i atrakcją jest życie towarzyskie i wspólna zabawa. Turystyka masowa to podróżowanie niejako do ludzi, 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 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 przedmiotem prezentacji są różnego rodzaju imprezy, istotne jest więc dostarczanie w serwisie dynamicznych informacji o wydarzeniach, terminach, programach i przebiegu imprez. Informacje te muszą mieć formę typowo marketingową i być systematycznie aktualizowane.

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 niepowtarzalne i wyjątkowe. Dla 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 mają zaś często charakter drugorzędny, służą, co najwyżej, lepszej racjonalizacji dokonanego wyboru miejsca na wypoczynek czy urlop. Jak widać przyjętej przez władze gminy strategia rozwoju turystyki przekłada się wyraźnie na zakres i sposób prezentacji informacji w serwisie.

Konstruując wzorzec informacyjny do badań, w zakresie potrzeb informacyjnych tej właśnie grupy docelowej, staraliśmy się zawrzeć w pytaniach elementy dotyczące potrzeb informacyjnych obu tych typów form turystycznego pobytu w gminie, tak jak gdyby w każdej gminie strategia obejmowała zarówno turystykę masową, jak i indywidualną.

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 znajduje się w obszarze zainteresowania wszystkich turystów czy gości.

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 „turystów” 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, GOPR'u w górskich gminach,
- służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy, o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony).

Poza tym mieszkańcy potrzebują informacji wynikających z organizacji 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 tych informacji, które adresowane są szczególnie do osób przyjezdnych.

Niezależnie od adresatów informacji niezwykle istotne znaczenie ma jakość organizacyjno-technologiczna serwisu, do której można zaliczyć:

- pozycję serwisu wybraną przez wyszukiwarkę Google, po wskazaniu nazwy gminy,
- wersje obcojęzyczne 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 linków,
- możliwość wydrukowania bądź zachowania do pliku dokumentów lub formularzy udostępnionych w serwisie, 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 wielu przypadkach można byłoby dyskutować, czy faktycznie serwis powinien spełniać określone kryteria np. posiadać forum dyskusyjne lub zapewniać 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 też uzyskiwać tą drogą nowe informacje, w postaci odpowiedzi na pytania, zadane tam wcześniej przez innych internautów. Serwis wzbogaca się wówczas o 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 której niejako a priori wiadomo było, że nie jest jeszcze popularnym narzędziem dostępnym 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 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, dostęp do infrastruktury komunalnej. Przeczytają opinie społeczności lokalnej o jakości pracy urzędów i poszczególnych urzędników, zwrócą uwagę na walory przyrodnicze i krajobrazowe regionu, na jego historię i tradycje, zbadają również dane klimatyczne i meteorologiczne oraz chętnie obejrzą widoki z kamer internetowych.

Serwis internetowy powinien dostarczyć im wszystkich tych danych w możliwie najpełniejszy sposób. 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

cała zawartość i jakość realizacyjna serwisu i im jest on lepszy, tym łatwiej o inwestycje. Serwis schematyczny, zbudowany wyłącznie na jakimś szablonie nie jest tak naprawdę dobrym serwisem, ponieważ nie eksponuje on wyjątkowości określonej gminy. Taki serwis źle realizuje funkcję promocyjną, ponieważ szablon zapewnia wyłącznie zestaw typowych informacji. A atrakcyjność miejsca bierze się z jego odmienności, wyjątkowości, specyficznych walorów itp. Właśnie takie podejście 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’a 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 (poniżej 10 s., od 20-10 s., powyżej 20 s.,
- kolejne ładowanie (poniżej 2 s., 2-3 s., powyżej 3 s.),
- stabilność serwera i łącza (czyli 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,
- czy jest dostępna dla gości mapa serwisu,
- czy serwis wyposażono w stałe elementy służące nawigacji, obecne na wszystkich podstronach (pytanie nie dotyczy przycisków „przeźni w przód – przeźni w tył”),
- czy serwis jest wyposażony w wyszukiwarkę,

- czy 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 ozdobników zwanych „szeryfami”! Stąd też w formularzu oceny pojawiło się pytanie: czy użyta czcionka zawiera „szeryfy” (szeryfy to graficzne ozdobniki czcionki, czcionka z szeryfami to np. Times New Roman lub Garamond, a bez szeryfów to Arial lub Verdana)?

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 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. Reprezentują oni najbardziej dynamiczną i zorientowaną na masową komunikację grupę społeczną, wobec czego możemy ich traktować, z marketingowego punktu widzenia, jako rzetelną *test group*. Tym samym to kryterium stało się proste - wystarczyło policzyć średnią z odpowiedzi na proste pytanie: oceń czy podoba ci się szata graficzna tego serwisu.

Serwis internetowy jest dosyć specyficznym produktem. W niektórych przypadkach zasługuje na miano dzieła sztuki, w innych – rzemiosła, a w jeszcze innych - chałtury. Podobnie, jak inne produkty także serwis internetowy może być „markowy” lub „no name” i nie jest przypadkiem, że produkty niskiej jakości rzadko bywają podpisane. Rynek wytwórców stron internetowych jest bardzo konkurencyjny, a faktyczną barierę wejścia na ten rynek stanowi posiadanie atrakcyjnego „portfolio”. Tylko ono bowiem uwiarygodnia twórcę i ułatwia potencjalnym klientom dokonanie racjonalnego wyboru, zgodnego ze swoimi preferencjami. Dobrze zaprojektowany i wykonany serwis www pełni dodatkowo funkcję reklamową wobec swoich autorów i buduje ich reputację, zaś słaby serwis tę reputację niszczy. Dlatego brak informacji o tym, kto dany serwis wykonał zaciemnia obraz rynku, umożliwiając przetrwanie na nim firmom mało kompetentnym i niefachowym, a w konsekwencji działa na niekorzyść klientów. Fakt ten został uwzględniony w naszym badaniu, aczkolwiek jego waga została ustalona na bardzo niskim poziomie. Jak się zresztą okazało podczas badań, 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 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 pozostała na razie 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). Odpowiedzi (w ramach każdego pytania), dla których uzyskane zostały wartości maksymalne, zostały wytłuszczone. A zatem odpowiedzią dominującą w ramach pytania jest ocena, dla której liczba serwisów gmin uzyskujących tę ocenę jest najwyższa.

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

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

Strukturę zbiorczych ocen serwisów w ramach poszczególnych obszarów przedstawiają kolejne wykresy (rys. 1-8). Dla porównania zmian, jakie nastąpiły w ocenach przeprowadzonych w 2008, w stosunku do ocen z poprzedniego roku, w tabelach i na niektórych wykresach przedstawiono wyniki ocen z obu lat. Dodatkowo w tabelach wyróżniono kolorem żółtym zaistniałą w roku bieżącym zmianę w dominacji odpowiedzi.

Część I. Zawartość funkcjonalno-merytoryczna serwisu

1. Aspekty funkcjonalne serwisu

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

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

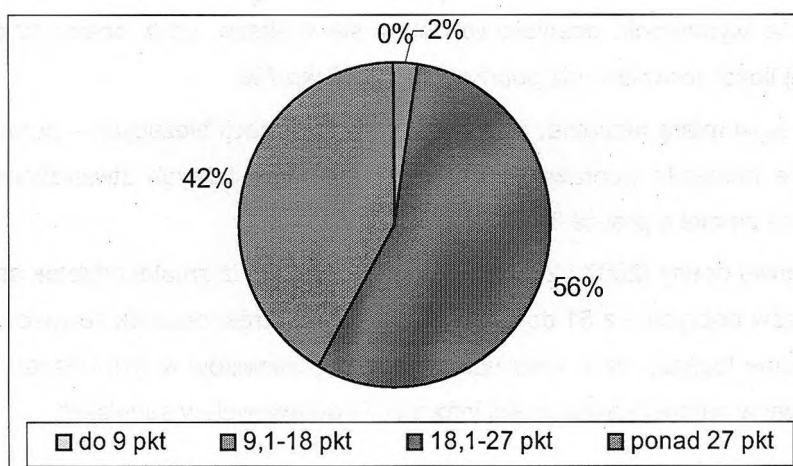
Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
1.1. Pozycjonowanie serwisu, wyszukiwanie przez roboty Google po nazwie gminy:				
Pozycja 1, 2 lub 3	166	98,22%	165	97,63%
Pozycja na pierwszej stronie	3	1,78%	4	2,37%
Brak obecności na pierwszej stronie	0	0%	0	0%
1.2. Czy serwis posiada inne wersje językowe?				
Tak, oprócz polskiej są jeszcze dwie wersje, w tym jedna związana z zagranicznym sąsiadem gminy	30	17,75%	37	21,89%
Tak, polską i angielską bądź niemiecką	33	19,53%	29	17,16%

Nie, jest tylko po polsku	106	62,78%	97	57,40%
1.3. Czy terminologia użyta na stronie jest zrozumiała dla osoby niewykształconej?				
Tak	154	91,12%	158	93,49%
Nie całkiem, są wyrazy dla mnie niezrozumiałe	15	8,88%	11	6,51%
Nie	0	0%	0	0%
1.4. Czy teksty są napisane poprawną polszczyzną?				
Tak, nie znalazłem żadnego błędu	138	81,66%	137	81,07%
Znalazłem błąd ortograficzny lub 3 oczywiste błędy interpunkcyjne	31	18,34%	32	18,93%
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	57	33,73%	48	28,40%
Powiedzmy w 50%	112	66,27%	121	71,60%
Strona jest okropnie przegadana	0	0%	0	0%
1.6. Czy serwis ma treść oryginalną czy jest może jedynie bramką do innych stron, czy BIP'u.				
To oryginalny serwis wzbogacony przekierowaniami (linkami)	134	79,29%	119	70,41%
To tylko tekst bez żadnych linków zewnętrznych	33	19,53%	50	29,59%
To tylko zbiór linków bez własnej treści	2	1,18%	0	0%
1.7. Czy wszystkie linki są aktualne?				
Wszystkie linki działają	102	60,36%	95	56,21%
Zdarzają się linki niedziałające	67	39,64%	74	43,79%
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	23	13,61%	13	7,69%
Taka sobie	145	85,80%	156	92,31%
Nie podoba mi się	1	0,59%	0	0%
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	7	4,14%	6	3,55%

Grafika i inne dodatki są istotne i dobrze wzbogacają stronę, lecz nie można ich wyłączyć	160	94,67%	162	95,86%
To jedynie ozdobniki bez znaczenia	2	1,18%	1	0,59%
1.10. Czy strona jest aktualna?				
Jest aktualna, wpisy informacyjne są datowane, a informacje w pełni aktualne	66	39,05%	72	42,60%
W miarę aktualna, nie ma informacji nieaktualnych, ale nie widać informacji bieżących	103	60,95%	97	57,40%
Nie aktualna	0	0%	0	0%
1.11. Jak często strona jest aktualizowana?				
Ostatnia aktualizacja jest z bieżącego tygodnia	64	37,87%	95	56,21%
Ostatnia aktualizacja jest z poprzedniego miesiąca	104	61,54%	73	43,20%
Ostatnia aktualizacja jest z ubiegłego roku lub nie ma możliwości weryfikacji	1	0,59%	1	0,59%

W obszarze aspektów funkcjonalnych możliwe było uzyskanie 36 punktów. Ocena większości serwisów w tym obszarze jest wyraźnie satysfakcjonująca – dobra (18,1-27 pkt.) – uzyskało ją aż 56% serwisów lub nawet bardzo dobra (ponad 27 pkt.) - 42% serwisów. Jedynie 2% serwisów ocenionych zostało jako mierne (9-18 pkt.). Podobnie jak w roku ubiegłym żaden z serwisów nie uzyskał oceny niesatysfakcjonującej.

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



Średnia ocena serwisów w tym obszarze wynosi 26,16 pkt., co stanowi zdecydowaną ocenę dobrą (wzrost w odniesieniu do ubiegłorocznej oceny o 0,4 pkt.). Najwyższą ocenę 33,39 pkt. otrzymał serwis gminy Łądek Zdrój, a najniższą 13,5 pkt. serwis gminy Janowice Wielkie. Wszystkie serwisy są łatwe do odnalezienia w Internecie, o czym świadczy fakt, iż ponad 97% z nich, poszukiwana poprzez

Google, lokalizowana jest na jednej z pierwszych trzech pozycji. Zazwyczaj są starannie przygotowane od strony logicznej i terminologicznej, i jak oceniono zawierają coraz częściej w miarę aktualne informacje.

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

- Stanowią one oryginalne serwisy o autorskiej zawartości, uzupełnione wielu linkami (w tym wejściem do BIP-u) – dotyczy to ponad 70% serwisów;
- Terminologia stosowana na stronie jest powszechnie rozumiana – ponad 93% serwisów, w tym zakresie nastąpiła poprawa o ponad 2%;
- Napisane są poprawną polszczyzną, bez wyraźnych błędów – ponad 81% serwisów;
- Mają bardzo czytelny (ponad 28%) lub w miarę czytelny (ponad 71%) układ informacji na stronach serwisu;
- Wszystkie umieszczone w serwisie linki działają – ponad 56% serwisów, w tym przypadku niestety nastąpiło pogorszenie oceny o prawie 4%;
- Ostatnia aktualizacja serwisu jest z bieżącego tygodnia – ponad 56% serwisów – tu nastąpiła największa poprawa ocen, gdyż takich serwisów przybyło o blisko 20%, a odsetek serwisów który posiada ostatnią aktualizację z poprzedniego miesiąca wynosi ponad 43%;
- W stosunku do ubiegłorocznej oceny wyraźnie przybyło serwisów posiadających poza polską, także dwie inne wersje językowe – przyrost o ponad 4%.

Wśród zastrzeżeń zgłaszanych do serwisów najważniejszymi są:

- Brak wersji obcojęzycznych, nadal aż 57% serwisów jest wyłącznie po polsku, choć nastąpiła tu poprawa, zmniejszenie liczby takich serwisów aż o 6%;
- Zastrzeżenia do oprawy graficznej strony, wynikające z faktu, iż nie można wyłączyć elementów graficznych podczas korzystania z serwisu – ponad 95% serwisów;
- Mało atrakcyjna szata graficzna – ponad 92% serwisów; W tym przypadku można byłoby uznać, że wymagania oceniających stały się większe, gdyż ocena ta dotyczy znacznie większej ilości serwisów, niż poprzednio – o blisko 7%.
- Serwisy są w miarę aktualne, ale brak w nich informacji bieżących – ponad 57% serwisów; Tu także nastąpiła poprawa, odsetek serwisów, w których stwierdzono brak informacji bieżących zmalał o prawie 3%.

Porównując dwie oceny (2007 i 2008) możemy stwierdzić, iż zmalał odsetek serwisów miernych z 4 do 2%, i serwisów dobrych – z 61 do 56%, ale aż o 7% wzrósł odsetek serwisów bardzo dobrych. Stwierdzona, wyraźnie lepsza, niż w roku ubiegłym ocena serwisów w tym obszarze wynika głównie ze znacznej poprawy w zakresie aktualności informacji podawanych w serwisach.

2. Zawartość merytoryczna - informacje proste

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

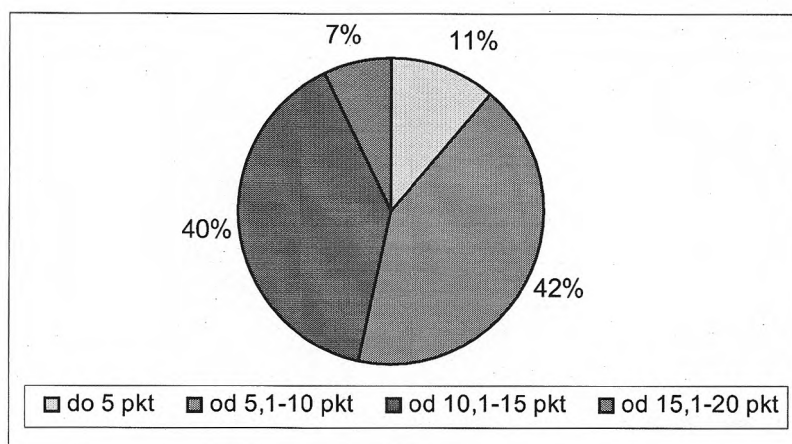
Tab.2 Wyniki oceny w zakresie zawartości merytorycznej – informacje proste, maksymalnie 20 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
2.1. Czy na stronie widoczny jest herb (godło) gminy?				
Tak	160	94,67%	160	94,67%
Nie	9	5,33%	9	5,33%
2.2. Czy strona zawiera mapę gminy?				
Tak	132	78,11%	150	88,76%
Nie	37	21,89%	19	11,24%
2.3. Czy strona zawiera link do prognozy pogody dla regionu?				
Tak	54	31,95%	80	47,34%
Nie	115	68,05%	89	52,66%
2.4. Czy strona zawiera link do BIP'u?				
Tak, link jest aktualny i przekierowuje do strony gminy w BIPie	139	82,25%	149	88,7%
Tak, ale link nie działa	20	11,83%	16	9,47%
Nie	10	5,92%	4	2,37%
2.5. Czy na stronie głównej jest przewidziane miejsce na umieszczenie informacji o zaistniałych zagrożeniach lub alarmach na terenie gminy?.				
Tak	92	54,44%	129	76,33%
Nie	77	45,56%	40	23,67%
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	37	21,89%	34	20,12%
Niektóre z tych telefonów	65	38,46%	90	53,25%
Nie	67	39,64%	45	26,63%
2.7. Czy strona zawiera numery telefonów alarmowych pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, GOPR'u w górskich gminach?				

Tak	47	27,81%	53	31,36%
Niektóre z tych telefonów	63	37,28%	76	44,97%
Nie	59	34,91%	40	23,67%
2.8. Czy strona zawiera informacje o służbie zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy?				
Tak	58	34,32%	72	42,60%
Niektóre z tych telefonów	60	35,50%	62	36,69%
Nie	51	30,18%	35	20,71%
2.9. Czy strona zawiera informacje o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony)?				
Tak	23	13,61%	35	20,71%
Niektóre z tych telefonów	55	32,54%	66	39,05%
Nie	91	53,85%	68	40,24%
2.10. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy?				
Tak	6	3,55%	14	8,28%
Nie	163	96,45%	155	91,72%

W ramach obszaru zawartość merytoryczna serwisów – informacje proste, możliwe było uzyskanie 20 pkt. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wyniosła 9,89 pkt. (w stosunku do oceny ubiegłorocznej wzrosła o ponad 0,7 pkt.), co wskazuje iż w tym obszarze nadal dominuje ocena mierna serwisów. Tylko 7% serwisów gmin uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 15 punktów), a 40% ocenę dobrą (od 10,1 do 15 pkt.). Większość serwisów, bo ponad 42% 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 (do 10 punktów), dobrą (do 15 punktów) oraz bardzo dobrą (ponad 15 punktów).



Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Miasto Kudowa Zdrój – 17,5 pkt., a najniższą 2 pkt. serwis gminy Pęcław.

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

- Godło gminy – posiada je blisko 95% serwisów (bez zmian od ubiegłego roku);
- Mapa gminy – posiada ją już ponad 88% serwisów, odsetek ten wzrósł od ubiegłego roku o ponad 10%;
- Link do BIP-u – posiada go ponad 88% serwisów (wzrost od ubiegłego roku o ponad 6%);
- Miejsce na informacje o zagrożeniach lub alarmach – przewidziano w ponad 76% serwisów, - jest to kategoria, w której nastąpił największy przyrost, blisko o 22% serwisów.

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 wyraźna poprawa, gdyż odsetek serwisów nie posiadający tych informacji zmalał w ciągu roku o 16%;
- Brak informacji o całodobowych aptekach i ostrych dyżurach lekarskich (adresy i telefony) wskazano w 40% serwisów, tu także nastąpiła poprawa, gdyż odsetek ten zmalał w ciągu roku o 13%;
- Brak informacji o lokalizacji automatów telefonicznych na terenie gminy – w prawie 92% serwisów (poprawa o 4%).

Wyraźnej poprawie uległy informacje dotyczące służby zdrowia (adresy i telefony szpitali, klinik, sanatoriów) działających na terenie gminy, gdzie w ocenach zaczęły dominować odpowiedzi „tak” i „niektóre z tych telefonów – łącznie ponad 80% serwisów, a także informacje dotyczące różnego rodzaju telefonów alarmowych, związanych z infrastrukturą gminy (pogotowie energetyczne, gazowe, wodne, do służb odpowiedzialnych za stan i oznakowanie dróg), są one dostępne w coraz większej liczbie serwisów, choć nadal często są niekompletne, (odpowiednio „tak” 20% i „niektóre” 53% serwisów).

Porównując dwie oceny (2007 i 2008) możemy stwierdzić, iż zmalał odsetek serwisów niesatysfakcjonujących z 15 do 11%, miernych z 49 do 42%, a wzrósł odsetek serwisów dobrych – z 30 do 40%, a także serwisów bardzo dobrych z 5 do 7%. Wyraźnie lepsza, niż w roku ubiegłym ocena serwisów w tym obszarze, wynika głównie ze znacznej poprawy w zakresie informacji dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa.

3. Zawartość merytoryczna - informacje złożone

Wyniki oceny serwisów w zakresie zawartości merytorycznej w obszarze informacji złożonych przedstawiono w tab. 3.

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

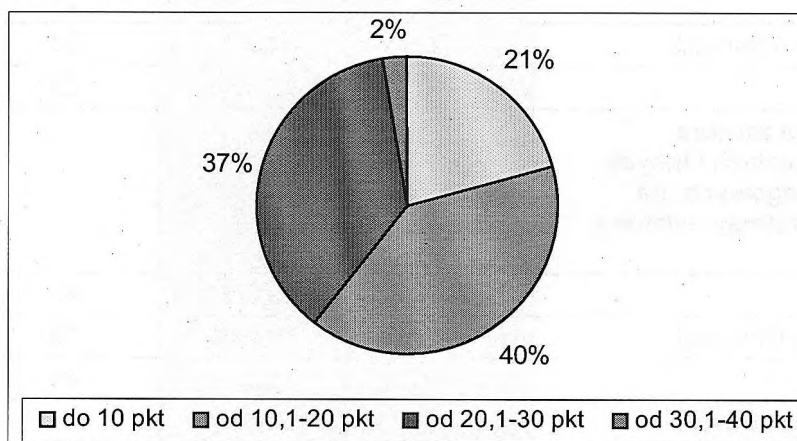
Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
3.1. Czy strona zawiera aktualne rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej (PKP, PKS, autobusowe linie prywatne)?				
Tak	55	32,54%	54	31,95%
Są takie informacje, ale niekompletne	26	15,38%	39	23,08%
Nie	88	52,07%	60	35,50%
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	28	16,57%	38	22,49%
Są takie informacje, ale ograniczone	104	61,54%	107	63,31%
Nie	37	21,89%	24	14,20%
3.3. Czy strona zawiera informacje o infrastrukturze turystycznej i sportowej (schroniska, campingi, stadiony, wyciągi narciarskie, baseny, tory motokrosowe, kartingowe etc)?				
Tak	35	20,71%	40	23,67%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	95	56,21%	104	61,54%
Nie	39	23,08%	25	14,79%
3.4. Czy strona zawiera informacje o trasach turystycznych (mapy, opisy)?				
Tak	42	24,85%	38	22,49%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	76	44,97%	94	55,62%
Nie	51	30,18%	37	21,89%
3.5. Czy strona zawiera informacje o wypożyczalniach sprzętu sportowego i turystycznego (np. kajaków, nart, rowerów, quadów, motocykli) – dane adresowe, godziny otwarcia, zakres oferowanych usług?				

Tak	4	2,37%	1	0,59%
Są takie informacje, ale ograniczone/niekompletne	44	26,04%	75	44,38%
Nie	121	71,6%	93	55,03%
3.6. Czy strona zawiera informacje na temat historii gminy lub regionu?				
Tak	122	72,19%	124	73,37%
Częściowo, np. historia zaczyna się po 1945 roku	30	17,75%	36	21,30%
Nie	17	10,06%	9	5,33%
3.7. Czy strona zawiera informacje o atrakcjach turystycznych na terenie gminy (adresy, opisy, możliwości zwiedzania)?				
Tak	44	26,04%	34	20,12%
Częściowo/pobieżne	103	60,95%	125	73,96%
Nie	22	13,02%	10	5,92%
3.8. Czy strona zawiera informacje o zabytkach na terenie gminy (lista zabytków, ich opisy, możliwości zwiedzania)?				
Tak	45	26,63%	35	20,71%
Tylko część tych informacji	101	59,76%	121	71,60%
Nie	23	13,61%	13	7,69%
3.9. Czy strona zawiera informacje o możliwościach zjedzenia posiłku na terenie gminy (spis restauracji, barów etc, ich adresy, godziny otwarcia, specyfika)?				
Tak	21	12,43%	31	18,43%
Tylko część tych informacji	76	44,97%	80	47,34%
Nie	72	42,60%	58	34,22%
3.10. Czy strona zawiera informacje o hotelach i innych miejscach noclegowych, na terenie gminy (adresy, telefony, standard)?				
Tak	39	23,08%	45	26,63%
Tylko część tych informacji	72	42,60%	79	46,75%
Nie	58	34,32%	45	26,63%
3.11. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji całodobowych sklepów?				
Tak	5	2,96%	20	11,83%
Nie	164	97,04%	149	88,17%
3.12. Czy strona zawiera informacje o adresie i telefonie kontaktowym całodobowej stacji naprawy samochodu na terenie				

gminy?				
Tak	18	10,65%	25	14,79%
Nie	151	89,35%	144	85,21%
3.13. Czy strona zawiera informacje o całodobowych stacjach benzynowych na terenie gminy?				
Tak	27	15,98%	40	23,67%
Nie	142	84,02%	129	76,33%
3.14. Czy strona zawiera linki do kamer internetowych zlokalizowanych na terenie gminy?				
Tak	3	1,78%	7	4,14%
Tak, ale nie działają te kamery	9	5,33%	28	16,57%
Nie	157	92,90%	134	79,29%

W ramach obszaru 3 zawartość merytoryczna informacji złożone, możliwe było uzyskanie 40 punktów. Średnia ocena w ramach tego obszaru wyniosła 17,35 pkt. i choć wzrosła od ubiegłego roku o blisko 2 pkt., to nadal średnia ocena serwisów w tym obszarze jest mierna. Tylko 2% serwisów gmin uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 30 punktów), a 37% ocenę dobrą (od 20,1 do 30 pkt.). Znaczna część serwisów, bo 40% uzyskała ocenę mierną (od 10,1 do 20 pkt.), a 21% niesatysfakcjonującą (do 10 pkt.). Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Miasto Kudowa Zdrój – 36,5 pkt. Najniższą ocenę 0 pkt. uzyskały serwisy gmin Dziadowa Kłoda i Jemielno.

Rys 3. Odsetek gmin, które uzyskały w obszarze 3 (zawartość merytoryczna informacji 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 znaleźć w ponad 73% 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 coraz więcej, ale nadal, w konkretnym serwisie udostępniane są zazwyczaj jedynie informacje wycinkowe (niekompletne), dotyczy to takich kategorii, jak:

- Zabytki – niekompletne informacje w ponad 71% serwisów;
- Możliwości spędzania wolnego czasu – ograniczone informacje w ponad 63% serwisów;
- Infrastruktura turystyczna - ograniczone informacje w ponad 61% serwisów;
- Trasy i atrakcje turystyczne – niekompletne informacje w ponad 55% serwisów;
- Obiekty gastronomiczne i hotelowe – niekompletne informacje w ponad 47% serwisów;
- Rozkłady jazdy komunikacji zbiorowej – niekompletne informacje w ok. 23% serwisów.

Trzeba jednak zauważyć, że równocześnie we wszystkich kategoriach wyraźnie zmalał odsetek serwisów, w których takich informacji zdecydowanie brakuje (o 8-16% w różnych kategoriach).

Zastrzeżenie związane z niekompletnością informacji dotyczy aż 8 spośród 14 kategorii informacji badanych w tym obszarze, choć nieco wzrósł odsetek serwisów, w których informacje są w pełni kompletne (o 4-6%). W serwisach także w bardzo niewielkim zakresie umieszczane są informacje związane z bieżącym życiem gminy, jak: całodobowe sklepy (brak informacji w 88% serwisów), stacje benzynowe (brak informacji w 76% serwisów), czy punkty naprawy aut (brak informacji w 85% serwisów). Takie informacje można znaleźć zaledwie w kilkunastu proc. serwisów, trzeba podkreślić, że jednak ten odsetek wyraźnie wzrósł w ciągu roku (o 4-9%).

Tylko w 35 serwisach przewidziano możliwość bieżącego oglądania wybranych obiektów za pośrednictwem kamer internetowych (zarazem w tej kategorii oceny odnotowano największy przyrost w ocenie), ale podczas badania aż 28 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 dwie oceny (2007 i 2008) możemy stwierdzić, iż znacznie zmalał odsetek serwisów niesatysfakcjonujących z 30 do 21%, zwiększył się odsetek miernych z 38 do 40%, a wyraźnie wzrósł odsetek serwisów dobrych – z 26 do 37%, niestety zmalał równocześnie odsetek serwisów bardzo dobrych z 5 do 2%. Wyraźnie lepsza, niż w roku ubiegłym ocena serwisów w tym obszarze, wynika głównie z poszerzenia w nich zakresu informacji związanych z szerszą prezentacją wydarzeń kulturalnych i turystycznych.

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.

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

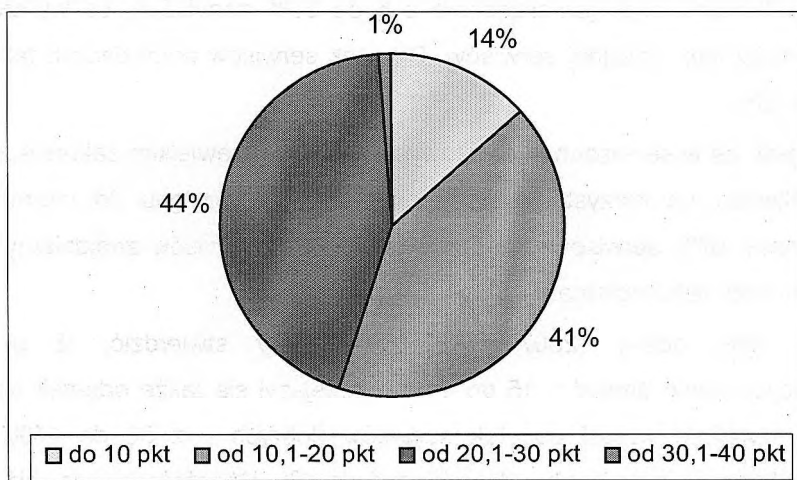
Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
4.1. Czy strona zawiera informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy?				
Tak	119	70,41%	123	72,78%
Tylko wybrane osoby	42	24,85%	45	26,63%
Nie	8	4,73%	1	0,59%
4.2. Czy strona zawiera informacje o godzinach pracy urzędów gminnych?				
Tak	72	42,60%	79	46,75%
Tylko wybrane urzędy/stanowiska	70	41,42%	83	49,11%
Nie	27	15,98%	7	4,14%
4.3. Czy strona zawiera informacje o zakresie kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów?				
Tak	34	20,12%	17	10,06%
Są opisane niektóre stanowiska (np. podatki)	82	48,52%	127	75,15%
Nie	53	31,36%	25	14,79%
4.4. Czy strona zawiera informacje o procedurach załatwiania typowych spraw w urzędzie gminy?				
Tak	20	11,83%	18	10,65%
Tylko wybrane sprawy	79	46,75%	99	58,58%
Nie	70	41,42%	52	30,77%
4.5. Czy na stronie są dostępne formularze (do pobrania w wersji elektronicznej) potrzebne do załatwienia konkretnych spraw				
Tak	36	21,30%	16	9,47%
Tylko wybrane sprawy	59	34,91%	108	63,91%
Nie	74	43,79%	45	26,63%
4.6. Czy strona zawiera informacje o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju?				

Tak	140	82,84%	150	88,76%
Nie	29	17,16%	19	11,24%
4.7. Czy strona zawiera informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy?				
Tak	131	77,51%	144	85,21%
Nie	38	22,49%	25	14,79%
4.8. Czy strona zawiera informacje o ofertach sprzedaży nieruchomości przez gminę?				
Tak	46	27,22%	28	16,57%
Są jakieś pojedyncze oferty, trudno ocenić ich aktualność	82	48,52%	117	69,23%
Nie	41	24,26%	24	14,20%
4.9. Czy strona zawiera informacje o uchwałach rady gminy?				
Tak	53	31,36%	49	28,99%
Są zamieszczone wyłącznie wybrane uchwały	82	48,52%	101	59,76%
Nie	34	20,12%	19	11,24%
4.10. Czy strona zawiera informacje o firmach zlokalizowanych na terenie gminy?				
Tak	36	21,30%	15	8,88%
Prezentowane są jakieś firmy, ale trudno ustalić wszystkie firmy działające w gminie	87	51,48%	124	73,37%
Nie	46	27,22%	30	17,75%
4.11. Czy strona zawiera ogłoszenia dla osób szukających pracy na terenie gminy?				
Tak	23	13,61%	19	11,24%
Są tylko pojedyncze oferty, trudno ustalić ich aktualność	64	37,87%	91	53,85%
Nie	82	48,52%	59	34,91%
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	65	38,46%	60	35,50%
Częściowo, wymieniona jest tylko 1-2 szkoły lub jest tylko lista szkół bez innych informacji	77	45,56%	98	57,99%
Nie	27	15,98%	11	6,51%
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	40	23,67%	32	18,93%
Częściowo, wymienione jest tylko 1-2 przedszkola lub jest tylko ich lista bez innych informacji	67	39,64%	99	58,58%
Nie	62	36,69%	38	22,49%
4.14. Czy strona zawiera informacje o bibliotekach publicznych na terenie gminy (adresy, godziny otwarcia)?				
Tak	37	21,89%	23	13,61%
Częściowo	82	48,52%	113	66,86%
Nie	50	29,59%	33	19,53%
4.15. Czy strona zawiera informacje o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (kafejki internetowe, spoty wi-fi itp.) na terenie gminy?.				
Tak	4	2,37%	1	0,59%
Jest jakaś informacja, lecz nie wydaje się kompletna	32	18,93%	54	31,95%
Nie	133	78,70%	114	67,46%

W ramach obszaru 4 informacje o pracy administracji gminy, możliwe było uzyskanie 40 punktów. Średnia ocena w ramach tego obszaru wyniosła 18,69 (i jest wyższa, niż w ubiegłym roku o ponad 0,7 pkt.), co wskazuje, że serwisy w tym obszarze mają nadal średnią ocenę mierną. Tylko 1% serwisów gmin uzyskał w tym obszarze ocenę bardzo dobrą (ponad 30 punktów), ale już 44% ocenę dobrą (od 20,1 do 30 pkt.), odsetek serwisów dobrych wzrósł aż o 11%. Znaczna część serwisów, bo aż 41% uzyskała ocenę mierną (od 10,1 do 20 pkt.), a 14% niesatysfakcjonującą (do 10 pkt.). Najwyższą ocenę w tym obszarze uzyskał serwis gminy Miasto Legnica - 32 pkt. Najniższą ocenę 3 pkt. uzyskał serwis gminy Jeżów Sudecki.

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



Spośród 15 kategorii informacji będących przedmiotem oceny w tym obszarze tylko trzy są umieszczane w większości serwisów (we wszystkich tych obszarach nastąpił wzrost odsetku serwisów, w których te informacje są umieszczane), należą do nich:

- informacje o specyfice gminy – jej profilu i kierunkach rozwoju – prezentowane są w ponad 88% serwisów (wzrost w stosunku do ubiegłego roku o 6%);
- informacje o możliwościach inwestowania na terenie gminy – dostępne są w ponad 85% serwisów (wzrost od ubiegłego roku o 8%);
- informacje o osobach stanowiących władze samorządowe gminy – posiada je ponad 72% serwisów (wzrost od ubiegłego roku o 2%).

W tym obszarze oceny, podobnie jak w roku ubiegłym, wyraźnie zwrócono uwagę na wycinkowość podawanych w serwisach informacji (określone rodzaje informacji umieszczone są wprawdzie w serwisie, lecz są wyraźnie niekompletne), dotyczy to aż jedenastu kategorii informacji, a w szczególności niekompletność informacji dotyczy:

- prezentacji kompetencji poszczególnych stanowisk obsługi klientów w urzędzie – ponad 75% serwisów;
- udostępniania elektronicznych szablonów (wzorów) formularzy urzędowych – ponad 63% serwisów;
- opisów procedur załatwiania typowych spraw w urzędzie – ponad 58% serwisów;
- uchwał rady gminy – ponad 59% serwisów;
- godzin pracy urzędów gminnych – ponad 49% serwisów;
- prezentacji szkół działających na terenie gminy – blisko 58% serwisów;
- prezentacji przedszkoli działających na terenie gminy – ponad 58% serwisów;
- prezentacji bibliotek publicznych działających na terenie gminy – ponad 66% serwisów;
- udostępniania ofert sprzedaży nieruchomości przez gminę – ponad 69% serwisów;
- firm działających na terenie gminy – ponad 73% serwisów;

- ogłoszeń dla osób szukających pracy na terenie gminy – ponad 53% serwisów.

Zarazem jednak nastąpiło w tych obszarach wyraźne zmniejszenie odsetku serwisów, w których takich informacji całkowicie brak (zmniejszenie o 6 do 20% serwisów), co wyraźnie trzeba uznać za poprawę zawartości informacyjnej serwisów. Odsetek serwisów pomijających takie informacje jest średnio niższy, niż 30%

Znamienne jest, że w serwisach internetowych w bardzo niewielkim zakresie znalazły się nawet informacje o możliwościach korzystania na terenie gminy z dostępu do Internetu – brak takiej informacji aż w ponad 67% serwisów, ale już w blisko 33% serwisów znajdziemy takie informacje, choć niestety zazwyczaj niekompletne.

Porównując dwie oceny (2007 i 2008) możemy stwierdzić, iż odsetek serwisów niesatysfakcjonujących nieco zmalał z 15 do 14%, zmniejszył się także odsetek serwisów miernych z 47 do 41%, a wyraźnie wzrósł odsetek serwisów dobrych – z 33 do 44%. Niestety zmalał równocześnie odsetek serwisów bardzo dobrych z 4 do 1%. Wyraźnie 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, a nie kompletne.

Część II Realizacja techniczna serwisu

5. Funkcjonowanie techniczne serwisu

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

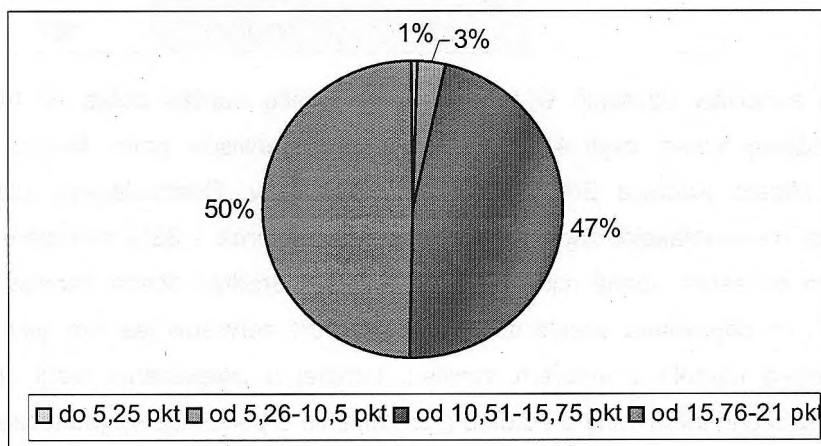
Tab. 5 Czas pierwszego ładowania (otwarcia strony) dla serwisu na standardowym łączu stałym 512 Mb (ADSL TP SA) komputera wywołującego za pomocą przeglądarki Opera, maksymalnie 21 pkt.

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
5.1. Pierwsze ładowanie:				
Poniżej 10 s	120	71,01%	154	91,12%
Od 20 -10 s	34	20,12%	15	8,88%
Powyżej 20 s	15	8,88%	0	0%
5.2. Kolejne ładowanie:				
Poniżej 2 s	78	46,15%	96	56,80%
Od 2-3 s	49	28,99%	59	34,91%
Powyżej 3 s	42	24,85%	14	8,28%
5.3. Stabilność serwera i łącza:				
W drugiej i trzeciej próbie otwarcia strony w różnych godzinach wyniki nie odbiegają znacząco od siebie (+/- 20%)	157	92,90%	157	92,90%
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona	12	7,10%	12	7,10%

się wolno otwiera				
W jednej z kolejnych prób otwarcia strony w różnych godzinach strona się nie otwiera	0	0%	0	0%
5.4. Poprawne otwieranie w przeglądarce Internet Explorer:				
Tak	169	100%	161	95,27%
Nie	0	0%	8	4,73%
5.5. Poprawne otwieranie w przeglądarce Fire Fox/Mozzila:				
Tak	162	95,0%	161	95,27%
Nie	7	4,14%	8	4,73%
5.6. Poprawne otwieranie w przeglądarce Opera:				
Tak	166	98,22%	160	94,67%
Nie	3	1,78%	9	5,33%
5.7. Czy serwis zabezpiecza poufność? Czy komunikowane dane mogą być szyfrowane?				
Tak	37	21,89%	11	6,51%
Nie	132	78,11%	158	93,49%

W tym obszarze tylko 1% serwisów, otrzymał ocenę niesatysfakcjonującą. Ocenę mierną otrzymały jedynie 3% serwisów, a ocenę dobrą 47% serwisów. Ocenę bardzo dobrą uzyskało aż 50% serwisów, z czego 4 serwisy uzyskały maksymalną możliwą ocenę, czyli 21 punktów. Są to serwisy gmin Prusice, Marcinowice, Łagiewniki i Kostomłoty. Najniższą ocenę – 0 pkt. uzyskał serwis gminy Głogów. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wyniosła 14,78 pkt. (o 0,06 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 (około 95% poprawnych otwarć). Jedyne wyraźne zastrzeżenie w tym obszarze oceny budzi nadal brak w serwisach mechanizmów zabezpieczania poufności przesyłanych danych. Aż 93% serwisów nie posiada takich mechanizmów.

Porównanie dwu ocen (2007 i 2008) wskazuje nieznaczne tylko odchylenia ocen w ramach poszczególnych kategorii. Możemy zarazem stwierdzić, iż odsetek serwisów niesatysfakcjonujących zmalał z 11 do 3%, zwiększył się zarazem odsetek serwisów dobrych – z 36 do 47%. Niestety zmalał równocześnie odsetek serwisów bardzo dobrych z 53 do 50%. Ocenę serwisów w tym obszarze trudno byłoby zatem uznać za wyraźnie lepszą, niż w roku ubiegłym.

6. Autorytatywność strony

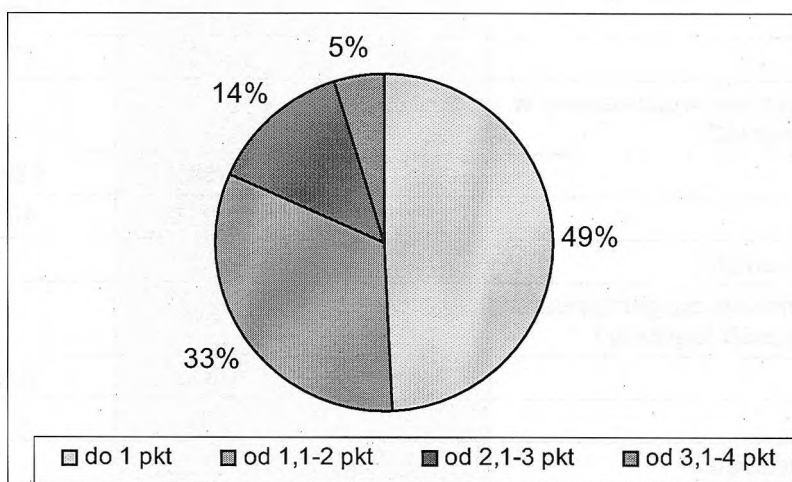
Wyniki oceny serwisów w zakresie autorytatywności strony przedstawiono w tab. 6.

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

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
6.1. 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	67	39,64%	35	20,71%
Jest informacja, ale brak możliwości kontaktu z autorem	65	38,46%	104	61,54%
Nie ma takiej informacji	37	21,89%	30	17,75%
6.2. Czy do serwisu dołączone są inne źródła referencyjne na temat autorów serwisu?				
Tak	49	28,99%	62	36,69%
Nie	120	71,01%	107	63,31%

Tylko 5% serwisów uzyskało w tym obszarze ocenę bardzo dobrą, a 14% ocenę dobrą. Maksymalną możliwą ocenę, czyli 4 pkt. otrzymało pięć serwisów gmin: Miasto Wrocław, Miasto Piława Górna, Miasto Kudowa Zdrój, Udanin i Kostomłoty. Dominującymi ocenami są w tym przypadku ocena niesatysfakcjonująca – 49% serwisów i mierna – 33% serwisów. Aż 28 serwisów otrzymało w tym obszarze ocenę minimalną, czyli 0 pkt. Średnia ocena serwisu w tym obszarze wynosi 1,36 pkt., co odpowiada ocenie miernej. Tylko 20% serwisów jest nie tylko autoryzowanych, ale także umożliwia kontakt z autorem serwisu. Istotnemu zwiększeniu uległ odsetek serwisów, w których zamieszczono informację o autorze (zwiększenie o ponad 22%), jednocześnie tylko niecałe 37% serwisów pozwala poznać referencje autorów, którzy go tworzyli. W tej kategorii nastąpił także istotny wzrost, gdyż odsetek takich serwisów powiększył się o blisko 8%.

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



Porównanie dwu ocen (2007 i 2008) wskazuje pewne pogorszenie ogólnego wizerunku serwisów w tej kategorii. Odsetek serwisów niesatysfakcjonujących wzrósł z 47 do 49%, zwiększył się także odsetek serwisów miernych – z 30 do 33%. Niestety zmalał równocześnie odsetek serwisów dobrych z 17 do 14% oraz bardzo dobrych z 6 do 5%. Uzyskane wyniki należy chyba przypisać większym wymaganiom, skrupulatności i docieklivości osób oceniających serwisy w tym roku (polegające np. na sprawdzeniu czy podane adresy e-mail autorów faktycznie dają szansę na komunikację z nimi lub związane na szczegółowym oglądaniu wskazanych źródeł referencyjnych).

7. Nawigacja na stronach serwisu

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

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

Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
7.1. Czy strona jest przyjazna i nawigacja po niej intuicyjna i efektywna?				
Tak w 100%	139	82,25%	130	76,92%
W 50%	30	17,75%	39	23,08%
Nie	0	0%	0	0%
7.2. Czy jest mapa serwisu?				
Tak	101	59,76%	128	75,74%
Nie	68	40,24%	41	24,26%
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	128	75,74%	142	84,02%
Nie	41	24,26%	27	15,98%
7.4. Czy serwis jest wyposażony w wyszukiwarke?				
Tak	111	65,68%	129	76,33%
Nie	58	34,32%	40	23,67%
7.5. Pytanie usunięte				
7.6. Czy informacja zorganizowana jest w sposób logiczny?				
Tak	169	100%	169	100%
Nie	0	0%	0	0%
7.7. Pytanie usunięte				
7.8. Czy serwis wyposażony jest w dodatkowe aplikacje pozwalające na odtwarzanie muzyki lub filmów video?				
Tak, to w pełni multimedialny przekaz	8	4,73%	10	5,92%
Serwis stara się być nowoczesny	79	46,75%	108	63,91%
To nieruchoma wizytówka	82	48,52%	51	30,18%
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	118	69,82%	130	76,92%
Częściowo, niektóre partie tekstu zawierają czcionkę z szeryfami	39	23,08%	35	20,71%
Tak	12	7,10%	4	2,37%

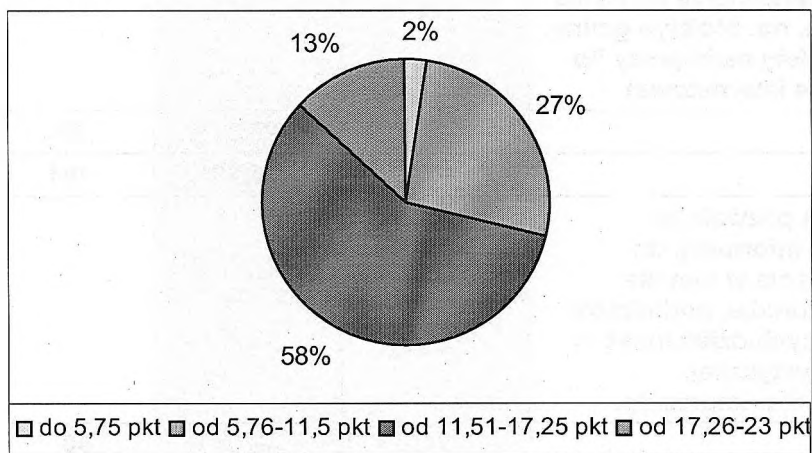
W ramach tego obszaru możliwe było uzyskanie 23 pkt. Większość serwisów została oceniona jako bardzo dobra (13%) lub dobra (58%). Serwisy ocenione jako mierne stanowią 27%, a jako niesatysfakcjonujące tylko 2%. Najwyższą ocenę 20 pkt. uzyskał serwis gminy Bystrzyca Kłodzka, a najniższą 3,78 pkt. gminy Janowice Wielkie. Średnia ocena w tym obszarze wyniosła 13,22 pkt., (więcej o 0,2 pkt. niż w roku ubiegłym), co odpowiada ocenie dobrej.

Do głównych pozytywów serwisów w tym obszarze należy zaliczyć:

- Logiczne zorganizowanie informacji posiada je 100% serwisów;
- Wbudowane elementy usprawnienia nawigacji posiada ponad 84% serwisów (zwiększenie oceny o 9% w stosunku do ubiegłego roku).;
- Serwisy budowane są głównie na tekstach pisanych czcionkami prostymi – prawie 77% serwisów (zwiększenie oceny o 7% w stosunku do ubiegłego roku);
- Mapę serwisu posiada blisko 76% serwisów (zwiększenie oceny o 15% w stosunku do ubiegłego roku);

- Dobrą, intuicyjną i efektywną nawigację posiada ponad 76% serwisów (zmniejszenie oceny o 6%w stosunku do ubiegłego roku).

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



Główne zastrzeżenie oceniających odnosi się do stosunkowo skromnego wykorzystania w serwisach technik multimedialnych, jako w pełni multimedialne oceniono tylko 10 serwisów (5,92%). A wyraźnie statycznymi jest blisko 31% serwisów. Pozytywne jest jednak to, że odsetek ten zmalał aż o 18% w stosunku do ubiegłego roku.

Porównanie dwu ocen (2007 i 2008) wskazuje wyraźną poprawę ogólnego wizerunku serwisów w tej kategorii. Odsetek serwisów niesatysfakcjonujących pozostał niezmienny 2%, ale zmniejszył się odsetek serwisów miernych – z 33 do 27%. Wzrósł natomiast odsetek serwisów dobrych z 51 do 58%, a nieznacznie zmalał bardzo dobrych z 14 do 13%. Wyraźna poprawa nastąpiła w sześciu z siedmiu ocenianych w tym obszarze elementach.

8. Interaktywność serwisu

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

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

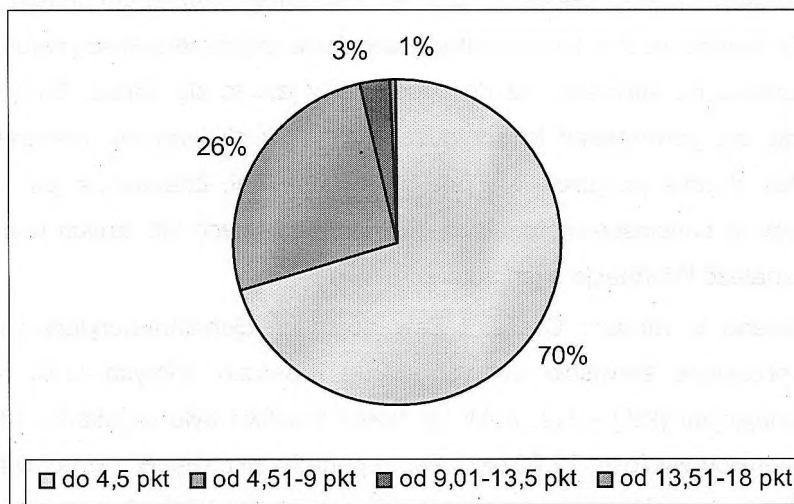
Pytanie	Liczba odpowiedzi 2007	Procent odpowiedzi 2007	Liczba odpowiedzi 2008	Procent odpowiedzi 2008
8.1. Czy serwis zawiera FAQ?				
Tak	38	22,49%	54	31,95%
Nie	131	77,51%	115	68,05%
8.2. Czy serwis zawiera dokumenty lub formularze, które można wydrukować bądź zachować do pliku? Jeśli tak, to czy istnieją dodatkowe przyciski				

„drukuj” umieszczone na stronie?				
Tak	49	28,99%	65	38,46%
Tak, ale brak przycisku „drukuj”	76	44,97%	82	48,52%
Nie	44	26,04%	22	13,02%
8.3. Czy serwis pozwala na złożenie zamówienia na jakieś informacje, np. biuletyn gminy, katalog, bilety na imprezy itp. (formularze internetowe)				
Tak	47	27,81%	68	40,24%
Nie	122	72,19%	101	59,76%
8.4. Czy serwis pozwala na przesłanie informacji do zamieszczenia w nim dla przedsiębiorców, podmiotów prowadzących działalność w branży turystycznej, organizatorów imprez itp.				
Tak	71	42,01%	90	53,25%
Nie	98	57,99%	79	46,75%
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	2	1,0%	2	1,0%
Tak, forum funkcjonuje, lecz jest moderowane/cenzurowane	24	14,2%	24	14,20%
Forum jest zdominowane przez idiotyczne i wulgarne wpisy	74	43,79%	94	55,62%
Jest forum, ale nieaktywne i wszystkie wpisy są od administratora, lub nie ma forum	71	42,01%	51	30,18%
8.6. Czy strona umożliwia dokonywanie płatności on-line?				
Tak, można płacić kartami kredytowymi lub dokonać przelewu	1	0,59%	0	0%
Tak, ale możliwy jest tylko przelew na konto	7	4,14%	20	11,83%
Nie ma takiej możliwości	161	95,27%	149	88,17%

W ramach tego obszaru możliwe było uzyskanie 18 punktów. Maksymalna uzyskana ocena w tym obszarze wynosi 14 pkt., uzyskał ją serwis gminy Oborniki Śląskie, jest to zarazem jedyny serwis, który w tym obszarze uzyskał ocenę bardzo dobrą. Średnia ocena wynosi 3,61 pkt. i choć jest wyższa od ubiegłorocznej o blisko 0,6 pkt., to i tak kwalifikuje się ona jako niesatysfakcjonująca. Najniższą ocenę 0 pkt. otrzymały serwisy gmin Janowice Wielkie, Pęcław, Prusice i Wińsko. Wśród

badanych serwisów ocenę niesatysfakcjonującą w tym obszarze uzyskało aż 70% serwisów. Ocenę mierną uzyskało 26% serwisów, ocenę dobrą tylko 3% serwisów, 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 zaliczają się:

- Brak w serwisie funkcji FAQ (najczęściej zadawane pytania) – takiej funkcji nie ma 68% serwisów (ocena lepsza, niż w roku ubiegłym o 10%);
- Trudności w wydrukowaniu wybranych fragmentów serwisu – wskazano dla blisko 48% serwisów;
- Brak możliwości elektronicznego złożenia zamówienia na oferowane informacje – ponad 59% serwisów nie posiada takich możliwości (ocena lepsza, niż w roku ubiegłym o 13%);
- Brak forum dyskusyjnego lub forum nieaktywne (30% serwisów), a dodatkowo forum istnieje lecz jest źle prowadzone (ponad 55% serwisów);
- Brak możliwości regulowania płatności w trybie on-line – niedogodność ta występuje nadal w ponad 88% serwisów.

Nastąpiła wyraźna poprawa w zakresie możliwości umieszczenia w serwisie informacji pochodzących od różnych podmiotów działających na terenie gminy, już ponad 53% serwisów umożliwia elektroniczną komunikację podmiotom działającym na terenie gminy.

Porównanie dwu ocen (2007 i 2008) wskazuje nieznaczną poprawę ogólnego wizerunku serwisów w tej kategorii. Odsetek serwisów niesatysfakcjonujących zmalał z 73 do 70%, wzrósł natomiast odsetek serwisów miernych – z 23 do 26%. Odsetek serwisów dobrych zmalał z 4 do 3%, ale wzrósł odsetek bardzo dobrych z 0 do 1%. Można jednak uznać, że nastąpiła wyraźna poprawa we wszystkich ocenianych w tym obszarze elementach.

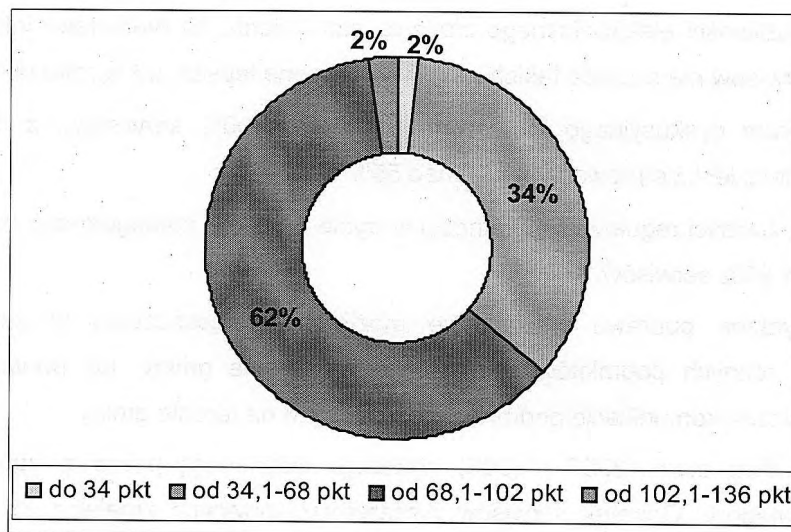
3. Struktura ocen serwisów

3.1. Ogólna struktura uzyskanych ocen

Dwie podstawowe części badania, tj. ocena zawartości funkcjonalno-merytorycznej serwisów i ich realizacji technicznej przyniosły różne wyniki. Analogicznie jak w ubiegłym roku zdecydowanie lepsze oceny dotyczyły części pierwszej, czyli tej, związanej z zakresem umieszczanych w serwisach informacji. Może świadczyć to o tym, iż autorzy serwisów znacznie większą wagę przykładają do tego, co jest umieszczane 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 niezbyt chętnie podpisują się pod swymi pracami. Znamienne jest również to, że także w umieszczanych w serwisach materiałach (tekstach, zdjęciach lub innych materiałach 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 (2%) nad miernymi (34%) i niesatysfakcjonującymi (2%) – rys. 9. W tej części możliwe było uzyskanie 136 pkt., a tegoroczna średnia ocena serwisu wyniosła 72,09 pkt. Jest to ponad 4 pkt. więcej, niż połowa punktów możliwych do uzyskania w tej części (68 pkt.), a zarazem stanowi wzrost średniej oceny o 3,5 pkt. w odniesieniu do ubiegłego roku. Ocenę najwyższą uzyskał w Części I serwis gminy Polanica Zdrój otrzymując 105,51 pkt., a ocenę najniższą serwis gminy Niechlów - 28,30 pkt.

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).



Listę gmin, których serwisy uzyskały w zakresie zawartości funkcjonalno-merytorycznej ocenę powyżej 100 pkt., czyli bardzo dobrą lub bliską bardzo dobrej zawiera tab. 9. Oceny bardzo dobre to zaledwie cztery serwisy gmin, wymienione na pozycjach 1-4. Można uznać, że władze tych gmin

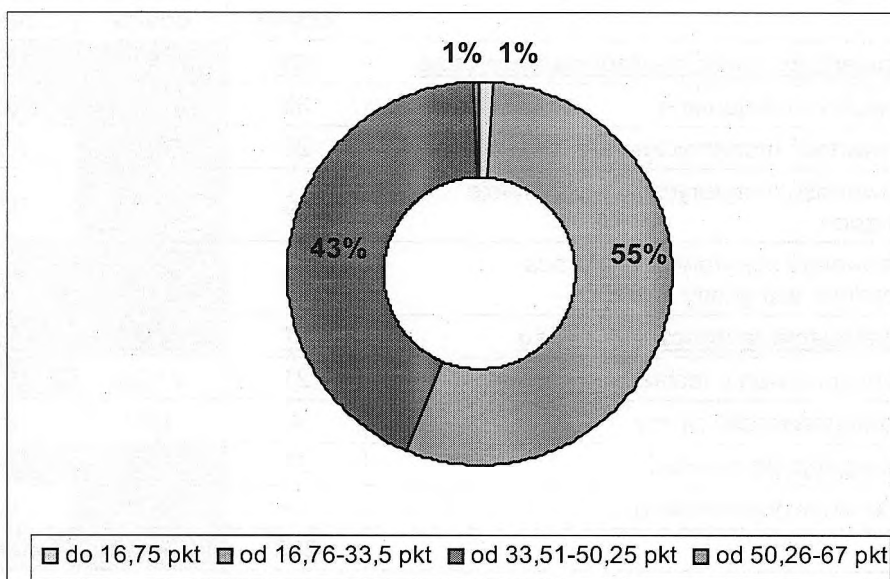
najwyraźniej umieją już docenić medium internetowe jako użyteczne w swych działaniach organizacyjnych i promocyjnych.

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
1.	Miasto Polanica Zdrój	105,51
2.	Miasto Wrocław	105,11
3.	Miasto Pieszyce	104,15
4.	Miasto Kudowa Zdrój	103,34
5.	Gmina Syców	100,89
6.	Gmina Oborniki Śląskie	100,50
7.	Gmina Milicz	100,24
8.	Miasto Jawor	100,10

Łączna ocena w ramach Części II Realizacja techniczna serwisu wykazała, iż większość serwisów uzyskała ocenę mierną (55% serwisów) lub dobrą (43% serwisów). Tylko 1 serwis uzyskał ocenę bardzo dobrą – jest to serwis gminy Oborniki Śląskie – 50,80 pkt., a jest to zarazem ocena maksymalna w tej części badań. Najniższe oceny w tej części uzyskały serwisy gmin Janowice Wielkie – 14,28 pkt. oraz Głogów – 14,0 pkt. Strukturę ocen w Części II badań prezentuje rys 10. Wyraźnie widać, że w tej części badania serwisy wypadły znacznie gorzej, niż w poprzedniej.

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



Uzyskane najwyższe oceny w Części II – realizacja techniczna serwisu przedstawiono w tabeli 10. 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.

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

Lp.	Gmina	Liczba punktów
1.	Gmina Oborniki Śląskie	50,80
2.	Miasto Wrocław	47,56
3.	Gmina Marcinowice	46,13
4.	Miasto Duszniki Zdrój	45,00

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 104,97 pkt. (w ubiegłym roku 101,25 pkt.) na 203 punkty możliwe do uzyskania, co oznacza pewną poprawę ogólnej jakości serwisów. Wzrost odnotowano w szczególności w części I dotyczącej zawartości funkcjonalno-merytorycznej, w której wzrosły oceny średnie wszystkich badanych obszarów. Nadal jednak 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.

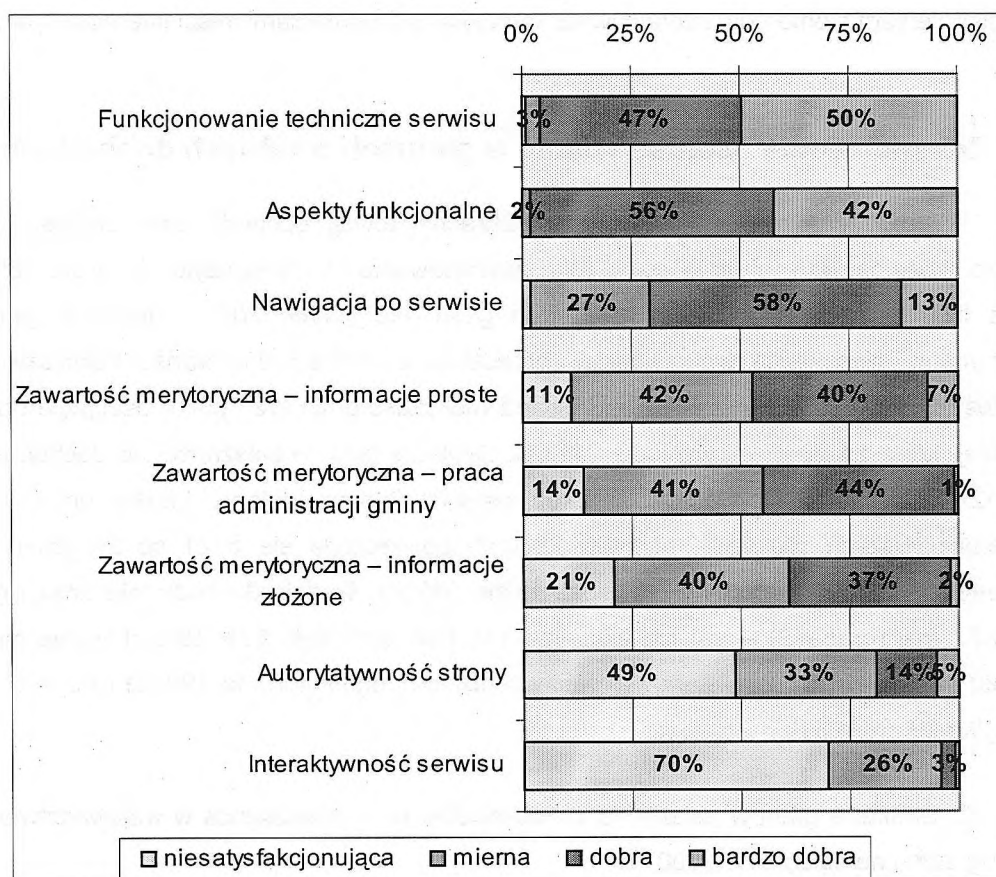
Obszar oceny	Max możliwa ocena	Max uzyskana ocena	Min uzyskana ocena	Średnia uzyskana ocena
<u>Część I Zawartość funkcjonalno-merytoryczna</u>	<u>136</u>	<u>105,51</u>	<u>28,30</u>	<u>72,09</u>
1. Aspekty funkcjonalne	36	33,39	13,50	26,16
2. Zawartość merytoryczna – informacje proste	20	17,50	2,00	9,89
3. Zawartość merytoryczna – informacje złożone	40	36,50	0,00	17,35
4. Zawartość merytoryczna – praca administracji gminy	40	32,00	3,00	18,69
<u>Część II Realizacja techniczna serwisu</u>	<u>67</u>	<u>50,80</u>	<u>14,00</u>	<u>32,88</u>
5. Funkcjonowanie techniczne serwisu	21	21,00	0,00	14,69
6. Autorytatywność strony	4	4,00	0,00	1,36
7. Nawigacja po serwisie	23	20,00	3,78	13,22
8. Interaktywność serwisu	19	14,00	0,00	3,61
Razem	203	152,67	53,90	104,97

Legenda:

	Ocena wyższa
	Ocena bez zmian
	Ocena niższa

Zbiorcze oceny poszczególnych obszarów badania serwisów gmin dolnośląskich przedstawia rys. 11.

Rys 11. Zestawienie struktury ocen w ramach wyróżnionych obszarów.



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), należą do nich obszary:

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

W kolejnych trzech obszarach oceny są dobre lub mierne (także analogicznie jak w roku ubiegłym), należą do nich wszystkie obszary zawartości merytorycznej, a mianowicie:

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

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

- Autorytatywność strony i
- Interaktywność serwisu.

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 ciągu roku zróżnicowanie to zmniejszyło się o ok. 15%. Różna jest także liczba mieszkańców poszczególnych gmin. Na koniec 2007 r. dochody gmin przeliczone na jednego mieszkańca wahały się w przedziale od 1599,5 zł (wartość najniższa) do 6704,6 zł (wartość najwyższa)⁵. Zarazem zdecydowana większość gmin (121 gmin) osiągnęła dochody poniżej średniej, która za 2007 rok wyniosła 2471 zł. Strukturę gmin w zależności od dochodów przedstawia tab. 12. W strukturze tej w ciągu roku nastąpiły istotne zmiany. Liczba gmin w grupie A – najzamożniejszych (dochody, powyżej 2800 zł) powiększyła się z 21 do 26 gmin. Najliczniejszą obecnie grupę stanowią gminy średniozamożne, których średnie dochody mieszczą się w przedziale 2000-2799 zł (grupa B) – jest ich aktualnie 114 (rok temu było 67). Zdecydowanie mniej liczną, niż w roku poprzednim, grupę stanowią gminy o niskich dochodach, do 1999 zł (grupa C). Takich gmin jest tylko 29. (było 81).

Tab. 12. Struktura gmin w zależności od dochodów na 1 mieszkańca w województwie dolnośląskim według stanu na dzień 31.12.2007 r.

Grupa gmin	Dochody na 1 mieszkańca	Średnie dochody w grupie	Liczba gmin
A	powyżej 2 800 zł	3 927 zł	26
B	od 2 000 - do 2 799 zł	2 300 zł	114
C	do 1 999 zł	1 897 zł	29

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.

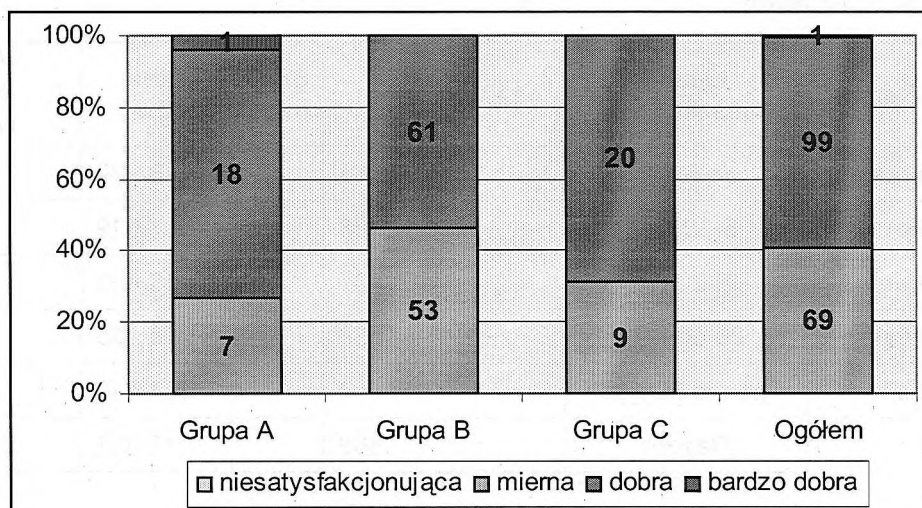
Tab. 13 Porównanie ogólnych ocen serwisów w grupach gmin, ustalonych wg dochodu gminy na jednego mieszkańca w 2007 r.

Grupa gmin	Średnia uzyskana ocena	Ocena maksymalna w grupie	Ocena minimalna w grupie	Rozpiętość ocen w grupie 2008	Rozpiętość ocen w grupie 2007	Zmiana rozpiętości ocen w grupie
A	110,82	152,71	65,83	86,88	98,21	13%
B	103,63	151,30	53,90	97,40	105,83	9%
C	104,96	140,47	58,93	81,54	102,29	25%

⁵ Dane udostępnione przez Dolnośląską Regionalną Izbę Obrachunkową. Na koniec 2006 r. dochody gmin mieściły się w przedziale 1 471-7 413 zł.

Zarazem jednak można stwierdzić, iż największa poprawa ocen nastąpiła w serwisach gmin najmniej zamożnych. W tej grupie średnia ocena wzrosła o blisko 3 pkt., a ponadto istotnie zmniejszyła się rozpiętość ocen serwisów w ramach tej grupy. Struktura ocen w poszczególnych grupach dochodowych (A, B i C) przedstawiona została na rys.12. Możemy zauważyć, iż w grupach A (gmin najzamożniejszych) i C (gmin najmniej zamożnych) odsetek serwisów ocenionych jako dobre jest analogiczny (69% serwisów w obu tych grupach otrzymało ocenę dobrą), a zarazem że w grupie B (gmin średniozamożnych) odsetek serwisów dobrych jest wyraźnie mniejszy (54%).

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



Ta prawidłowość była już obserwowana w badaniach ubiegłorocznych 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	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
dobra	18	69%	61	54%	20	69%	99	59%
mierna	7	27%	53	46%	9	31%	69	41%
niesatysfakcjonująca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Razem	26	100%	114	100%	29	100%	169	100%

3.3. Zróżnicowanie ocen serwisów w gminach różnej wielkości

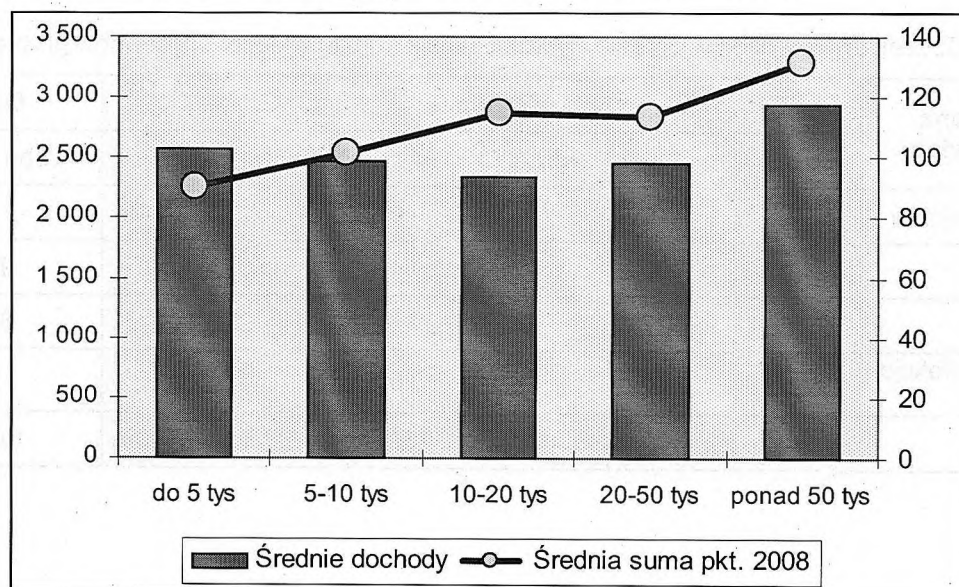
Gminy województwa dolnośląskiego są także bardzo zróżnicowane pod względem wielkości. W przypadku Internetu istotne znaczenie może mieć wielkość gminy mierzona liczbą mieszkańców. To przecież właśnie oni są potencjalnymi odbiorcami treści zamieszczanych w serwisach. Z uwagi na dużą rozpiętość liczby mieszkańców w poszczególnych gminach, dokonano ich podziału na pięć grup wielkości⁶ zgodnie ze specyfikacją zamieszczoną w tab. 15.

Tab. 15 Struktura gmin w województwie dolnośląskim, w zależności od liczby mieszkańców, według stanu na dzień 31.12.2007 r.

Wielkość gmin	Liczba mieszkańców	Liczba gmin	Średnia liczba mieszkańców	Średnie dochody w grupie
Bardzo małe	do 5 tys.	34	3 929	2 569 zł
Małe	5-10 tys.	68	7 019	2 476 zł
Średnie	10-20 tys.	37	13 853	2 337 zł
Średnie większe	20-50 tys.	23	26 255	2 458 zł
Duże	ponad 50 tys.	7	164 440	2 943 zł
	Razem	169	17 032	2 438 zł

Jak widać przeważająca liczba gmin województwa dolnośląskiego, 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.

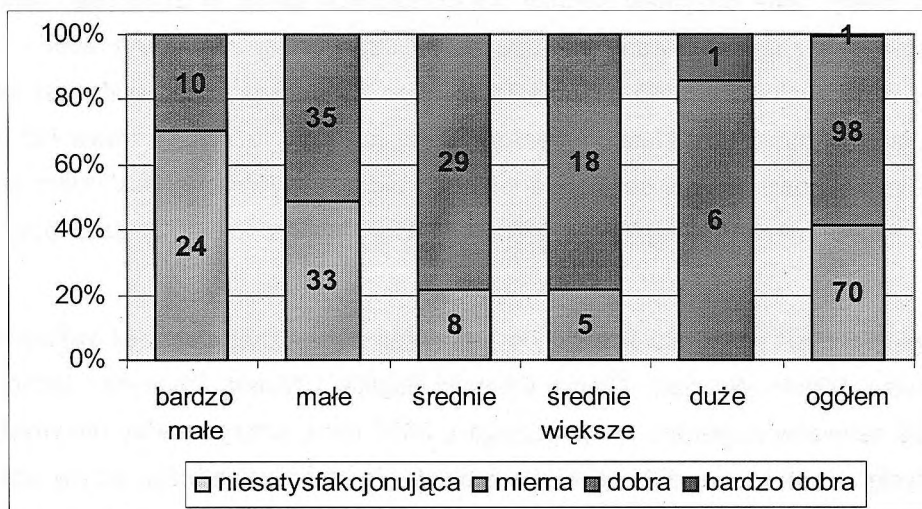
Rys. 13 Średnie oceny serwisów w grupach gmin o różnej liczbie mieszkańców.



⁶ Dane udostępnione przez Dolnośląską Regionalną Izbę Obrachunkową.

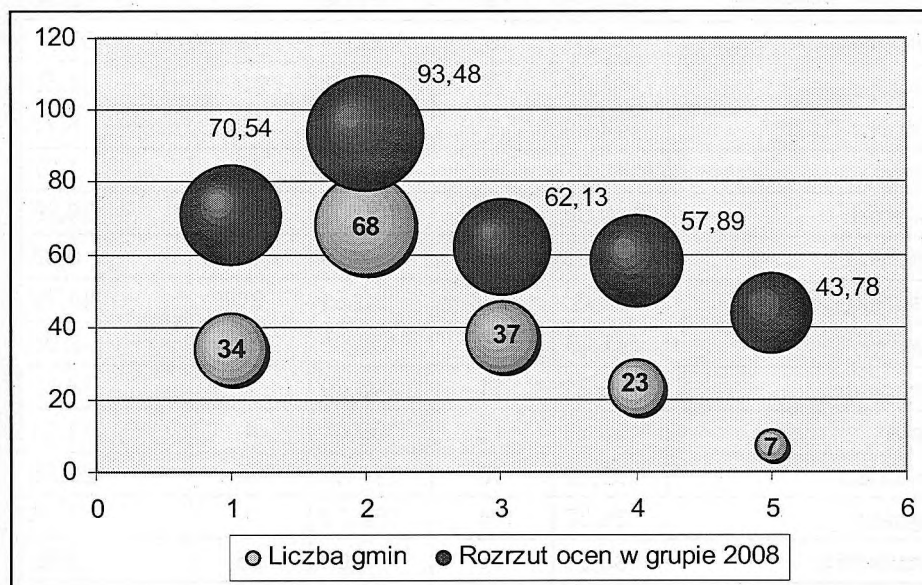
Ten związek widać jeszcze wyraźniej w strukturze ocen serwisów – rys. 14. Im gminy są większe, tym bardziej w ocenach ich serwisów dominują oceny dobre. Im gminy są mniejsze, tym większy jest wśród nich odsetek miernych ocen serwisów.

Rys. 14 Struktura ocen serwisów w gminach o różnej liczbie mieszkańców.



A zarazem 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. 15.

Rys. 15 Rozrzut ocen serwisów w gminach o różnej liczbie mieszkańców.



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 informacji.

4. Ranking serwisów gmin Dolnego Śląska

4.1 Ranking ogólny serwisów

Łączne wyniki oceny, jakie otrzymały serwisy poszczególnych gminy w 2008 roku zestawiono w tab.16. Dla porównania zaprezentowano tu także oceny uzyskane w rankingu z 2007 r. Zmiany w rankingu 2008, 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 jedenastu liderów do pierwszej tegorocznej dziesiątki zakwalifikowały się tylko trzy serwisy: Miasto Wrocław, Gmina Oborniki Śląskie i Miasto Pieszyce. Jednocześnie stwierdzamy, że 69 serwisów poprawiło swoją pozycję z 2007 roku, cztery serwisy utrzymały swoją ubiegłoroczną pozycję w rankingu, a aż 96 serwisów znalazło się na pozycji niższej, niż rok wcześniej.

Tab.16 Wyniki oceny serwisów gmin Dolnego Śląska.

Lp.	Gmina	Suma pkt. 2008	Pozycja 2008	Suma pkt. 2007	Pozycja 2007	Zmiana w punktacji	Wzrost /spadek w rankingu
1.	Miasto Wrocław	152,71	1	160,71	1	-8,00	0
2.	Gmina Oborniki Śląskie	151,30	2	151,00	3	0,30	1
3.	Miasto Polanica Zdrój	147,38	3	112,17	49	35,21	46
4.	Gmina Milicz	143,89	4	117,33	40	26,56	36
5.	Miasto Kudowa Zdrój	142,00	5	136,83	13	5,17	8
6.	Gmina Syców	140,47	6	133,20	17	7,27	11
7.	Gmina Żmigród	140,36	7	102,00	73	38,36	66
8.	Miasto Pieszyce	138,83	8	138,50	10	0,33	2
9.	Miasto Duszniki Zdrój	138,00	9	93,21	94	44,79	85
10.	Miasto Jawor	137,04	10	138,00	12	-0,96	2
11.	Gmina Strzegom	136,21	11	146,40	7	-10,19	-4
12.	Miasto Lubin	136,20	12	150,64	4	-14,44	-8
13.	Miasto Świdnica	135,36	13	114,80	44	20,56	31
14.	Miasto Legnica	134,57	14	158,25	2	-23,68	-12
15.	Gmina Chocianów	133,86	15	110,00	56	23,86	41
16.	Gmina Ziębice	133,37	16	119,67	34	13,70	18
17.	Gmina Bardo	133,21	17	90,50	106	42,71	89
18.	Miasto Złotoryja	132,47	18	125,50	27	6,97	9
19.	Gmina Wąsosz	130,79	19	96,83	86	33,96	67
20.	Miasto Karpacz	130,21	20	138,79	9	-8,58	-11
21.	Miasto Wałbrzych	129,33	21	138,79	9	-9,46	-12

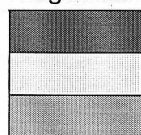
22.	Gmina Mirsk	128,50	22	106,50	63	22,00	41
23.	Miasto Szczawno Zdrój	128,17	23	85,90	117	42,27	94
24.	Gmina Stronie Śląskie	127,67	24	131,80	20	-4,13	-4
25.	Gmina Marcinowice	127,50	25	76,83	132	50,67	107
26.	Miasto Świeradów Zdrój	127,11	26	144,50	8	-17,39	-18
27.	Gmina Zawonia	126,76	27	58,33	149	68,43	122
28.	Miasto Świebodzice	126,00	28	114,50	45	11,50	17
29.	Gmina Polkowice	125,64	29	122,83	30	2,81	1
30.	Gmina Łądek Zdrój	125,52	30	134,00	16	-8,48	-14
31.	Gmina Zgorzelec	125,42	31	93,80	92	31,62	61
32.	Gmina Bystrzyca Kłodzka	124,25	32	131,93	19	-7,68	-13
33.	Miasto Zgorzelec	124,19	33	138,29	11	-14,10	-22
34.	Gmina Trzebnica	124,07	34	146,93	6	-22,86	-28
35.	Miasto Szklarska Poręba	123,77	35	134,67	15	-10,90	-20
36.	Miasto Bolesławiec	123,00	36	101,93	74	21,07	38
37.	Gmina Mieroszów	122,29	37	89,80	110	32,49	73
38.	Gmina Środa Śląska	122,13	38	150,50	5	-28,37	-33
39.	Miasto Jelenia Góra	122,13	38	108,29	60	13,84	22
40.	Miasto Lubań Śl.	121,80	39	99,60	80	22,20	41
41.	Gmina Świdnica	121,63	40	92,83	96	28,80	56
42.	Gmina Dobromierz	121,38	41	106,83	62	14,55	21
43.	Gmina Nowogrodziec	120,83	42	90,33	107	30,50	65
44.	Miasto Kowary	120,63	43	109,00	58	11,63	15
45.	Gmina Świerzawa	118,75	44	101,67	75	17,08	31
46.	Gmina Lubawka	118,25	45	112,00	50	6,25	5
47.	Gmina Walim	116,83	46	90,81	103	26,02	57
48.	Miasto Wojcieszów	116,55	47	96,83	86	19,72	39
49.	Gmina Oleśnica	116,50	48	119,50	35	-3,00	-13
50.	Gmina Twardogóra	116,08	49	129,33	25	-13,25	-24
51.	Gmina Sobótka	115,83	50	104,50	66	11,33	16
52.	Miasto Chojnów	115,33	51	122,40	31	-7,07	-20
53.	Miasto Nowa Ruda	114,33	52	102,00	73	12,33	21
54.	Gmina Jaworzyna Śląska	113,63	53	130,20	22	-16,57	-31
55.	Miasto Oława	113,10	54	135,50	14	-22,40	-40
56.	Gmina Jordanów Śląski	112,93	55	88,37	112	24,56	57
57.	Gmina Bolków	112,86	56	94,17	90	18,69	34
58.	Gmina Wołów	112,80	57	109,00	58	3,80	1
59.	Miasto Boguszów Gorce	112,64	58	103,86	67	8,78	9
60.	Gmina Kobierzyce	112,58	59	112,33	48	0,25	-11
61.	Gmina Legnickie Pole	111,83	60	94,33	89	17,50	29
62.	Miasto Piechowice	111,50	61	122,03	32	-10,53	-29
63.	Gmina Przemków	111,13	62	115,93	43	-4,80	-19
64.	Gmina Jelcz Laskowice	111,06	63	124,50	28	-13,44	-35

65.	Gmina Wądroże Wielkie	110,67	64	90,64	104	20,03	40
66.	Gmina Kostomłoty	110,50	65	91,00	102	19,50	37
67.	Gmina Ścinawa	110,48	66	106,50	63	3,98	-3
68.	Gmina Lubań Śl.	110,21	67	92,57	98	17,64	31
69.	Gmina Brzeg Dolny	109,33	68	100,20	78	9,13	10
70.	Gmina Męcinka	109,00	69	80,75	126	28,25	57
71.	Miasto Głogów	108,93	70	118,29	38	-9,36	-32
72.	Gmina Miękinia	108,80	71	79,67	129	29,13	58
73.	Miasto Piława Górna	108,60	72	85,79	118	22,81	46
74.	Gmina Kłodzko	108,22	73	111,75	51	-3,53	-22
75.	Gmina Mściwojów	107,54	74	130,33	21	-22,79	-53
76.	Gmina Bierutów	107,33	75	91,43	101	15,90	26
77.	Gmina Żórawina	106,70	76	72,00	138	34,70	62
78.	Miasto Bielawa	106,61	77	133,14	18	-26,53	-59
79.	Gmina Żarów	106,50	78	129,36	24	-22,86	-54
80.	Miasto Kamienna Góra	105,17	79	88,67	111	16,50	32
81.	Gmina Długołęka	105,00	80	95,33	88	9,67	8
82.	Gmina Kamienna Góra	105,00	80	94,00	91	11,00	11
83.	Gmina Szczytna	104,92	81	103,20	70	1,72	-11
84.	Gmina Grębocice	104,75	82	100,00	79	4,75	-3
85.	Miasto Dzierżoniów	104,67	83	117,33	40	-12,66	-43
86.	Gmina Malczyce	104,38	84	108,00	61	-3,62	-23
87.	Gmina Strzelin	104,33	85	98,75	82	5,58	-3
88.	Gmina Krośnice	104,24	86	101,33	76	2,91	-10
89.	Gmina Osiecznica	104,00	87	129,50	23	-25,50	-64
90.	Gmina Kotla	103,64	88	80,33	128	23,31	40
91.	Gmina Święta Katarzyna	103,29	89	118,93	37	-15,64	-52
92.	Gmina Międzylesie	103,13	90	124,37	29	-21,24	-61
93.	Gmina Łagiewniki	102,83	91	83,00	124	19,83	33
94.	Gmina Jerzmanowa	102,79	92	62,50	147	40,29	55
95.	Gmina Gryfów Śląski	102,67	93	75,50	134	27,17	41
96.	Gmina Złotoryja	102,64	94	88,33	113	14,31	19
97.	Gmina Stoszowice	102,50	95	93,00	95	9,50	0
98.	Gmina Kunice	101,63	96	103,80	68	-2,17	-28
99.	Gmina Lubomierz	101,59	97	122,40	31	-20,81	-66
100.	Gmina Nowa Ruda	101,17	98	80,40	127	20,77	29
101.	Gmina Głuszyca	101,11	99	125,71	26	-24,60	-73
102.	Miasto Kłodzko	101,04	100	108,60	59	-7,56	-41
103.	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	100,88	101	110,57	53	-9,69	-48
104.	Gmina Czernica	100,71	102	96,50	87	4,21	-15
105.	Gmina Czarny Bór	100,00	103	83,80	123	16,20	20
106.	Gmina Kąty Wrocławskie	99,89	104	110,30	55	-10,41	-49

107.	Gmina Ząbkowice Śląskie	99,79	105	117,00	41	-17,21	-64
109.	Gmina Mysłakowice	98,67	106	116,10	42	-17,43	-64
108.	Gmina Radków	98,67	106	65,79	144	32,88	38
110.	Gmina Prochowice	98,00	107	91,71	100	6,29	-7
111.	Gmina Chojnów	97,75	108	103,33	69	-5,58	-39
112.	Gmina Gaworzyce	97,50	109	87,57	115	9,93	6
113.	Gmina Góra	97,34	110	110,50	54	-13,16	-56
114.	Gmina Warta Bolesławiecka	97,14	111	109,02	57	-11,88	-54
116.	Gmina Rudna	96,50	112	114,36	46	-17,86	-66
115.	Gmina Sulików	96,50	112	97,80	84	-1,30	-28
117.	Gmina Lwówek Śląski	96,29	113	90,60	105	5,69	-8
118.	Gmina Wisznia Mała	95,50	114	94,17	90	1,33	-24
119.	Gmina Dzierżoniów	94,63	115	104,50	66	-9,87	-49
120.	Gmina Węgliniec	94,00	116	105,50	64	-11,50	-52
121.	Gmina Wleń	93,83	117	119,14	36	-25,31	-81
122.	Miasto Zawidów	93,71	118	103,00	71	-9,29	-47
123.	Gmina Udanin	92,67	119	85,50	119	7,17	0
124.	Gmina Dziadowa Kłoda	92,50	120	89,83	109	2,67	-11
125.	Gmina Bolesławiec	92,42	121	117,71	39	-25,29	-82
126.	Gmina Podgórzyn	92,25	122	111,50	52	-19,25	-70
127.	Gmina Lubin	91,86	123	98,83	81	-6,97	-42
128.	Gmina Oława	91,81	124	90,00	108	1,81	-16
129.	Gmina Międzybórz	91,50	125	70,83	139	20,67	14
130.	Gmina Bogatynia	91,21	126	75,69	133	15,52	7
131.	Gmina Radwanice	91,00	127	101,29	77	-10,29	-50
132.	Miasto Jedlina Zdrój	90,86	128	84,00	121	6,86	-7
133.	Gmina Ruja	90,83	129	102,83	72	-12,00	-57
134.	Gmina Pielgrzymka	90,00	130	88,33	113	1,67	-17
135.	Gmina Leśna	89,17	131	93,50	93	-4,33	-38
136.	Gmina Stara Kamienica	88,83	132	81,14	125	7,69	-7
137.	Gmina Żukowice	87,83	133	97,81	83	-9,98	-50
138.	Gmina Olszyna	87,30	134	77,00	131	10,30	-3
139.	Gmina Jemielno	86,83	135	44,67	156	42,16	21
140.	Miasto Oleśnica	86,00	136	74,20	136	11,80	0
141.	Gmina Ciepłowody	85,33	137	104,80	65	-19,47	-72
142.	Gmina Złoty Stok	85,14	138	120,17	33	-35,03	-105
143.	Gmina Wiązów	84,33	139	87,00	116	-2,67	-23
144.	Gmina Prusice	83,33	140	97,79	85	-14,46	-55
145.	Gmina Gromadka	83,17	141	69,50	142	13,67	1
146.	Gmina Miłkowice	83,13	142	114,00	47	-30,87	-95
147.	Gmina Pieńsk	82,83	143	83,83	122	-1,00	-21
148.	Gmina Borów	82,14	144	85,00	120	-2,86	-24
149.	Gmina Stare Bogaczowice	77,71	145	92,75	97	-15,04	-48

150.	Gmina Siekierczyn	77,29	146	92,83	96	-15,54	-50
152.	Gmina Marciszów	77,00	147	68,20	143	8,80	-4
153.	Gmina Przeworno	77,00	147	53,07	153	23,93	6
151.	Gmina Zagrodno	77,00	147	92,00	99	-15,00	-48
154.	Gmina Kondratowice	75,83	148	56,00	152	19,83	4
155.	Gmina Dobroszyce	75,71	149	80,33	128	-4,62	-21
156.	Gmina Mietków	73,67	150	63,10	146	10,57	-4
157.	Gmina Niemcza	73,67	150	72,33	137	1,34	-13
158.	Gmina Cieszków	73,57	151	58,20	150	15,37	-1
159.	Gmina Paszowice	71,82	152	63,50	145	8,32	-7
160.	Gmina Domaniów	71,33	153	48,71	155	22,62	2
161.	Gmina Janowice Wielkie	67,29	154	70,83	139	-3,54	-15
162.	Gmina Lewin Kłodzki	65,83	155	75,33	135	-9,50	-20
163.	Gmina Głogów	64,63	156	69,67	141	-5,04	-15
164.	Gmina Krotoszyce	59,86	157	70,20	140	-10,34	-17
165.	Gmina Pęcław	59,67	158	56,40	151	3,27	-7
166.	Gmina Jeżów Sudecki	59,00	159	79,10	130	-20,10	-29
167.	Gmina Wińsko	58,93	160	60,57	148	-1,64	-12
168.	Gmina Platerówka	58,77	161	88,30	114	-29,53	-47
169.	Gmina Niechlów	53,90	162	52,90	154	1,00	-8

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 zmiany zawartości lub struktury serwisu, a wynikać mogą ze zdecydowanie skrupulatniejszego oglądania i oceniania serwisów w bieżącym roku, co było efektem znacznie liczniejszego zespołu oceniającego oraz jego lepszego przygotowania do tej roli.

Jednak w odniesieniu do siedmiu serwisów, które odnotowały w ciągu roku największy przyrost w ocenie (większy niż 40 pkt.), można zdecydowanie stwierdzić, że ta wyższa ocena, to bezsprzecznie efekt pracy nad serwisem. Taka zauważalna pozytywna zmiana w ocenie dotyczy serwisów następujących gmin:

- Gmina Zawonia – przyrost o 68,43pkt.,
- Gmina Marcinowice – przyrost o 50,67 pkt.,
- Miasto Duszniki Zdrój – przyrost o 44,79 pkt.,
- Gmina Bardo – przyrost o 42,71 pkt.,
- Miasto Szczawno Zdrój – przyrost o 42,27 pkt.,
- Gmina Jemielno – przyrost o 42,16 pkt.,
- Gmina Jerzmanowa – przyrost o 40,29 pkt.

Znaczny wzrost oceny odnotowało także kolejnych 27 serwisów, ocenionych w tym roku wyżej, o co najmniej 20 punktów, niż w roku ubiegłym. Łącznie te wyraźnie lepsze, niż w ubiegłym roku 34 serwisy (co stanowi ponad 20% wszystkich serwisów gmin dolnośląskich), to wyraźna oznaka większego zainteresowania władz gmin Internetem jako narzędziem komunikacji i promocji.

4.2 Ranking serwisów według podziału 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 uzyskały serwisy gmin: Wrocław, Polanica Zdrój, Kudowa Zdrój, Pieszyce, Duszniki Zdrój, Jawor, Lubin, Świdnica, Legnica, Złotoryja. Aż sześć serwisów znalazło się ponownie w pierwszej dziesiątce grupy serwisów gmin miejskich (oznaczone w tabeli na niebiesko). W tej grupie pierwszy serwis (jako jedyny w tegorocznym badaniu) otrzymał ocenę bardzo dobrą, a kolejnych 31 uzyskało łączną ocenę dobrą (w ubiegłym roku 24). Tylko cztery serwisy w tej grupie uzyskały ocenę mierną. Średnia ocena serwisu w tej grupie wyniosła 121,10 pkt. W ciągu roku zmniejszyła się rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie z 86,51 pkt. w 2007 r. do 66,71 pkt. w 2008 r. (zmniejszenie o 30%), co oznacza znaczące wyrównanie poziomu serwisów w grupie gmin miejskich.

Tab.17 Wyniki oceny serwisów gmin miejskich Dolnego Śląska.

Lp.	Nazwa gminy	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt. 2008
1	Miasto Wrocław	4 214,1	152,71
2	Miasto Polanica Zdrój	3 221,4	147,38
3	Miasto Kudowa Zdrój	2 343,1	142,00
4	Miasto Pieszyce	1 599,5	138,83
5	Miasto Duszniki Zdrój	2 706,8	138,00
6	Miasto Jawor	2 014,8	137,04
7	Miasto Lubin	2 517,3	136,20
8	Miasto Świdnica	2 349,9	135,36
9	Miasto Legnica	3 069,9	134,57
10	Miasto Złotoryja	2 176,8	132,47
11	Miasto Karpacz	4 527,0	130,21
12	Miasto Wałbrzych	2 276,1	129,33
13	Miasto Szczawno Zdrój	6 704,6	128,17
14	Miasto Świeradów Zdrój	4 790,2	127,11
15	Miasto Świebodzice	2 035,6	126,00
16	Miasto Zgorzelec	2 156,9	124,19

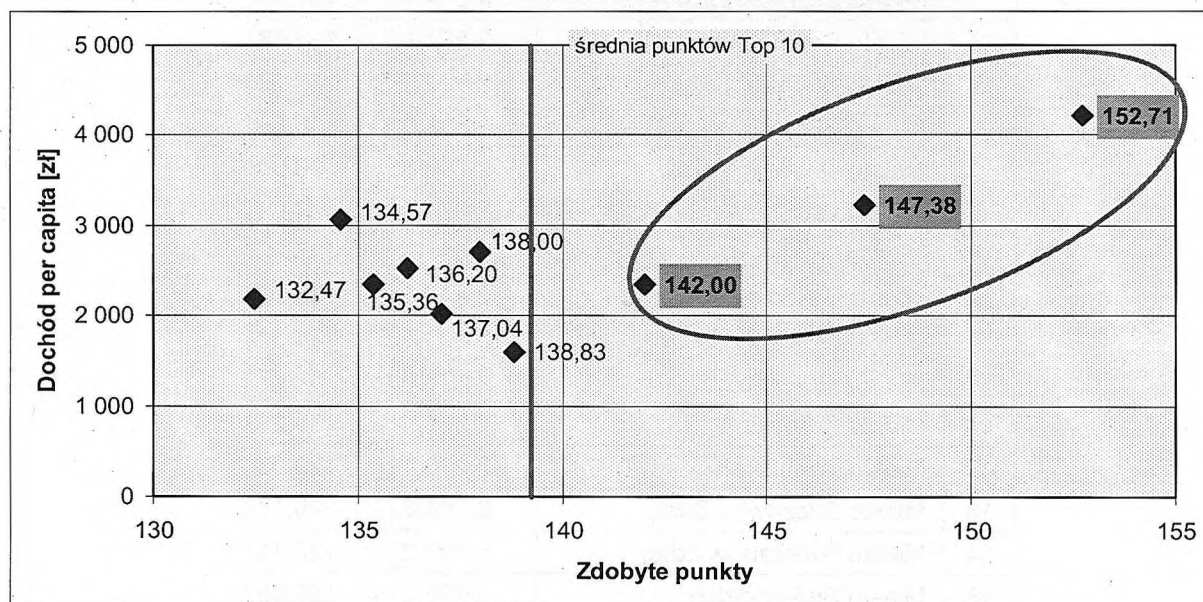
17	Miasto Szklarska Poręba	2 829,6	123,77
18	Miasto Bolesławiec	2 734,1	123,00
19	Miasto Jelenia Góra	3 579,6	122,13
20	Miasto Lubań Śl.	2 078,5	121,80
21	Miasto Kowary	1 889,1	120,63
22	Miasto Wojcieszów	1 900,5	116,55
23	Miasto Chojnów	1 996,2	115,33
24	Miasto Nowa Ruda	2 365,4	114,33
25	Miasto Olawa	2 239,9	113,10
26	Miasto Boguszów Gorce	2 139,0	112,64
27	Miasto Piechowice	2 081,0	111,50
28	Miasto Głogów	2 596,5	108,93
29	Miasto Piława Górna	1 841,7	108,60
30	Miasto Bielawa	1 926,4	106,61
31	Miasto Kamienna Góra	2 109,2	105,17
32	Miasto Dzierżoniów	2 359,2	104,67
33	Miasto Kłodzko	2 058,8	101,04
34	Miasto Zawidów	2 398,0	93,71
35	Miasto Jedlina Zdrój	2 659,6	90,86
36	Miasto Oleśnica	2 246,5	86,00

Legenda:

- serwisy, które ponownie zajęły miejsce w pierwszej 10.

Na rys. 16 przedstawiono wyniki pierwszych dziesięciu serwisów w grupie gmin miejskich w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać trzy serwisy uzyskały wyraźnie wyższą punktację, od pozostałych.

Rys. 16 Zależność pomiędzy oceną serwisów a dochodami, dla liderów wśród gmin miejskich.



Łączne wyniki, jakie uzyskały serwisy **gmin miejsko-wiejskich** zestawiono w tab.18. Najlepsze wyniki w tej grupie uzyskały serwisy gmin: Oborniki Śląskie, Milicz, Syców, Żmigród, Strzegom, Chocianów, Ziębice, Bardo, Gmina Wąsosz i Mirsk. Trzy spośród tych serwisów znalazły się ponownie w pierwszej dziesiątce (oznaczone w tabeli na niebiesko). W tej grupie brak było serwisów ocenionych jako bardzo dobre, ale łączną ocenę dobrą uzyskało aż 37 serwisów (w ubiegłym roku 35). Osiemnaście serwisów uzyskało ocenę mierną. Średnia ocena serwisu w tej grupie wyniosła 109,49 pkt. W ciągu roku zmniejszyła się rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie z 85,21 pkt. w 2007 r. do 77,63 pkt. w 2008 r. (zmniejszenie o 10%), co oznacza pewne wyrównanie poziomu serwisów w grupie.

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

Lp.	Nazwa gminy	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt. 2008
1	Gmina Oborniki Śląskie	2 115,4	151,30
2	Gmina Milicz	2 098,4	143,89
3	Gmina Syców	1 930,5	140,47
4	Gmina Żmigród	2 121,2	140,36
5	Gmina Strzegom	2 296,1	136,21
6	Gmina Chocianów	2 175,2	133,86
7	Gmina Ziębice	1 836,7	133,37
8	Gmina Bardo	1 947,1	133,21
9	Gmina Wąsosz	2 095,4	130,79
10	Gmina Mirsk	2 409,6	128,50
11	Gmina Stronie Śląskie	2 181,9	127,67
12	Gmina Polkowice	6 681,8	125,64
13	Gmina Łądek Zdrój	2 640,4	125,52
14	Gmina Bystrzyca Kłodzka	2 089,1	124,25
15	Gmina Trzebnica	2 241,6	124,07
16	Gmina Mieroszów	2 066,0	122,29
17	Gmina Środa Śląska	2 557,9	122,13
18	Gmina Nowogrodziec	2 388,1	120,83
19	Gmina Świerzawa	2 854,9	118,75
20	Gmina Lubawka	1 888,1	118,25
21	Gmina Twardogóra	2 663,6	116,08
22	Gmina Sobótka	2 134,4	115,83
23	Gmina Jaworzyna Śląska	1 700,3	113,63
24	Gmina Bolków	1 856,5	112,86
25	Gmina Wołów	1 851,7	112,80
26	Gmina Przemków	2 206,0	111,13
27	Gmina Jelcz Laskowice	2 025,4	111,06
28	Gmina Ścinawa	2 190,2	110,48
29	Gmina Brzeg Dolny	2 464,5	109,33

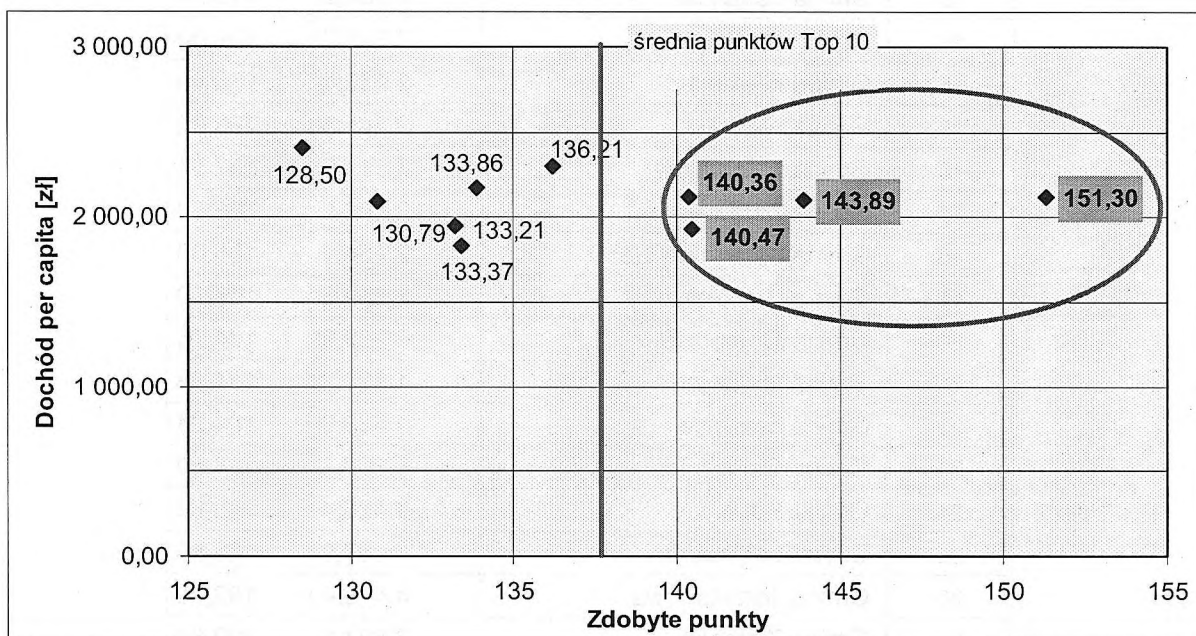
30	Gmina Bierutów	1 882,4	107,33
31	Gmina Żarów	2 105,0	106,50
32	Gmina Szczytna	2 103,4	104,92
33	Gmina Strzelin	1 959,9	104,33
34	Gmina Święta Katarzyna	3 153,4	103,29
35	Gmina Międzylesie	2 221,8	103,13
36	Gmina Gryfów Śląski	1 861,7	102,67
37	Gmina Lubomierz	2 106,6	101,59
38	Gmina Głuszyca	2 377,7	101,11
39	Gmina Kąty Wrocławskie	3 163,2	99,89
40	Gmina Żąbkowice Śląskie	1 828,1	99,79
41	Gmina Radków	2 323,6	98,67
42	Gmina Prochowice	2 178,8	98,00
43	Gmina Góra	1 984,2	97,34
44	Gmina Lwówek Śląski	2 250,1	96,29
45	Gmina Węgliniec	2 359,7	94,00
46	Gmina Wleń	2 200,3	93,83
47	Gmina Międzybórz	2 221,4	91,50
48	Gmina Bogatynia	4 530,8	91,21
49	Gmina Leśna	2 179,7	89,17
50	Gmina Olszyna	2 204,2	87,30
51	Gmina Złoty Stok	2 200,4	85,14
52	Gmina Wiązów	1 969,1	84,33
53	Gmina Prusice	2 200,4	83,33
54	Gmina Pieńsk	2 180,3	82,83
55	Gmina Niemcza	2 113,3	73,67

Legenda:

 - serwisy, które ponownie zajęły miejsce w pierwszej 10.

Na rys. 17 przedstawiono wyniki pierwszych dziesięciu serwisów w grupie gmin miejsko-wiejskich w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać cztery serwisy uzyskały wyraźnie wyższą punktację w ocenie, przy porównywalnym poziomie dochodów tych gmin wobec innych gmin w tej grupie.

Rys. 17 Zależność pomiędzy oceną serwisów a dochodami, dla liderów wśród gmin miejsko-wiejskich.



Łączne wyniki, jakie otrzymały serwisy **gmin wiejskich** zestawiono w tab.19. Najlepsze wyniki w tej grupie uzyskały serwisy gmin: Marcinowice, Zawonia, Zgorzelec, Świdnica, Dobromierz, Walim, Oleśnica, Jordanów Śląski, Kobierzyce i Legnickie Pole. Spośród nich dwa serwisy znalazły się ponownie w pierwszej dziesiątce (oznaczone w tabeli na niebiesko). W tej grupie brak było serwisów ocenionych jako bardzo dobre, a łączną ocenę dobrą uzyskało 29 serwisów (w poprzednim roku 18). Pozostałych 49 serwisów uzyskało ocenę mierną. Średnia ocena serwisów w tej grupie wyniosła 93,38 pkt. W ciągu roku zmniejszyła się rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie z 85,66 pkt. w 2007 r. do 73,60 pkt. w 2008 r. (zmniejszenie o 16%), co oznacza wyraźne wyrównanie poziomu serwisów w grupie.

Tab.19 Wyniki oceny serwisów gmin wiejskich Dolnego Śląska.

Lp.	Nazwa gminy	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt.
1	Gmina Marcinowice	2 300,3	127,50
2	Gmina Zawonia	2 565,5	126,76
3	Gmina Zgorzelec	2 211,8	125,42
4	Gmina Świdnica	2 154,9	121,63
5	Gmina Dobromierz	1 937,5	121,38
6	Gmina Walim	2 514,0	116,83
7	Gmina Oleśnica	2 192,5	116,50
8	Gmina Jordanów Śląski	2 402,5	112,93
9	Gmina Kobierzyce	5 264,3	112,58
10	Gmina Legnickie Pole	3 235,4	111,83
11	Gmina Wądroże Wielkie	2 005,4	110,67

12	Gmina Kostomłoty	1 915,6	110,50
13	Gmina Lubań Śl.	2 058,2	110,21
14	Gmina Męcinka	2 568,7	109,00
15	Gmina Miękinia	2 156,6	108,80
15	Gmina Kłodzko	2 145,5	108,22
16	Gmina Mściwojów	2 111,9	107,54
17	Gmina Żórawina	2 662,9	106,70
18	Gmina Kamienna Góra	2 154,1	105,00
19	Gmina Długołęka	2 719,3	105,00
20	Gmina Grębocice	2 979,9	104,75
21	Gmina Malczyce	1 990,3	104,38
22	Gmina Krośnice	4 559,9	104,24
23	Gmina Osiecznica	5 398,1	104,00
24	Gmina Kotła	2 323,4	103,64
25	Gmina Łagiewniki	1 957,0	102,83
26	Gmina Jerzmanowa	4 442,4	102,79
27	Gmina Złotoryja	2 837,6	102,64
28	Gmina Stoszowice	2 339,1	102,50
29	Gmina Kunice	2 736,2	101,63
30	Gmina Nowa Ruda	2 438,6	101,17
31	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	2 173,5	100,88
32	Gmina Czernica	3 036,1	100,71
33	Gmina Czarny Bór	2 665,3	100,00
34	Gmina Mysłakowice	2 083,7	98,67
35	Gmina Chojnów	2 082,7	97,75
36	Gmina Gaworzyce	2 470,9	97,50
37	Gmina Warta Bolesławiecka	2 491,8	97,14
38	Gmina Sulików	2 782,6	96,50
39	Gmina Rudna	4 313,8	96,50
40	Gmina Wisznia Mała	2 826,1	95,50
41	Gmina Dzierżoniów	1 801,9	94,63
42	Gmina Udanin	2 024,4	92,67
43	Gmina Dziadowa Kłoda	2 120,8	92,50
44	Gmina Bolesławiec	2 109,6	92,42
45	Gmina Podgórzyn	2 257,5	92,25
46	Gmina Lubin	3 908,2	91,86
47	Gmina Oława	2 746,2	91,81
48	Gmina Radwanice	2 713,1	91,00
49	Gmina Ruja	2 164,6	90,83
50	Gmina Pielgrzymka	2 221,2	90,00
51	Gmina Stara Kamienica	2 277,7	88,83
52	Gmina Żukowice	2 686,2	87,83
53	Gmina Jemielno	2 703,5	86,83

54	Gmina Ciepłowody	2 048,7	85,33
55	Gmina Gromadka	2 463,3	83,17
56	Gmina Miłkowice	2 840,4	83,13
57	Gmina Borów	1 945,7	82,14
58	Gmina Stare Bogaczowice	2 405,0	77,71
59	Gmina Siekierczyn	2 211,1	77,29
60	Gmina Przeworno	2 149,0	77,00
62	Gmina Marciszów	2 236,9	77,00
63	Gmina Zagrodno	2 327,1	77,00
64	Gmina Kondratowice	2 576,3	75,83
65	Gmina Dobroszyce	2 450,3	75,71
66	Gmina Mietków	2 304,2	73,67
67	Gmina Cieszków	2 309,3	73,57
68	Gmina Paszowice	1 998,6	71,82
69	Gmina Domaniów	1 938,4	71,33
70	Gmina Janowice Wielkie	2 101,2	67,29
71	Gmina Lewin Kłodzki	3 141,7	65,83
72	Gmina Głogów	2 247,7	64,63
73	Gmina Krotoszyce	2 359,9	59,86
74	Gmina Pęcław	2 427,6	59,67
75	Gmina Jeżów Sudecki	1 901,5	59,00
76	Gmina Wińsko	1 967,8	58,93
77	Gmina Platerówka	2 366,0	58,77
78	Gmina Niechlów	2 332,9	53,90

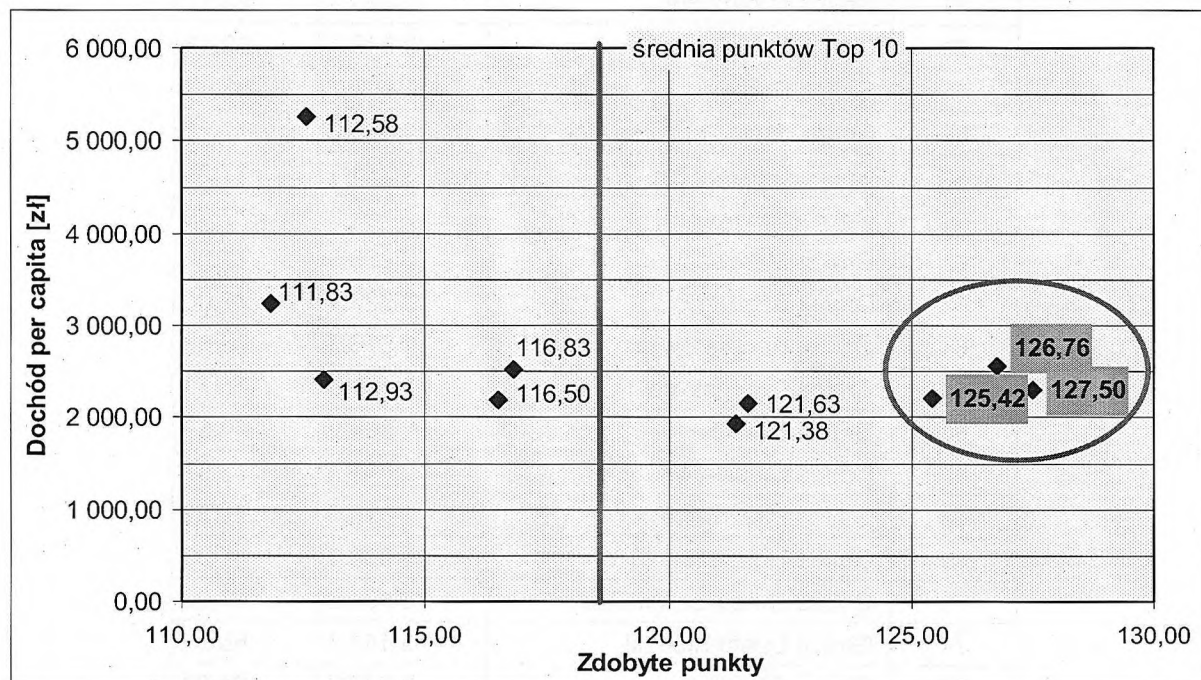
Legenda:



- serwisy, które ponownie zajęły miejsce w pierwszej 10.

Na rys. 18 przedstawiono wyniki pierwszych dziesięciu serwisów w grupie gmin wiejskich, w powiązaniu z dochodami tych gmin. Jak widać trzy serwisy uzyskały wyraźnie wyższą punktację, przy porównywalnej wysokości dochodów tych gmin, z innymi gminami w tej grupie.

Rys. 18 Zależność pomiędzy oceną serwisów a dochodami, dla liderów wśród gmin wiejskich.



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 19-21 prezentują uzyskane oceny serwisów w podziale gmin na przedstawione grupy dochodów. Dodatkowo w ostatniej kolumnie tabel przedstawiono syntetyczny wskaźnik „skuteczność promocyjna serwisu”, będący szczególną miarą odniesienia uzyskanej oceny do dochodów gminy (per capita). Wskaźnik ten odwzorowuje faktycznie zaangażowanie gminy w działania promocyjne. Należy zatem uznać, że zaangażowanie gminy w promocję jest tym lepsze (większe, aktywniejsze), im wskaźnik ten osiąga niższą wartość. W poszczególnych tabelach wyróżniono wartości minimalne i maksymalne tego wskaźnika.

W grupie C – gmin o najniższych dochodach najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Syców, Miasto Pieszyce, Ziębice, Bardo, Dobromierz, Miasto Kowary, Lubawka, Miasto Wojcieszów, Miasto Chojnów i Jaworzyna Śląska. Trzy z tych serwisów znalazły się ponownie w pierwszej dziesiątce najlepszych serwisów w grupie gmin najmniej zamożnych. Aż 20 serwisów w tej grupie uzyskało ocenę dobrą, a tylko 9 ocenę mierną. Średnia ocena serwisu w tej grupie wynosi 104,96 pkt. W ciągu roku zmniejszyła się rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w grupie ze 102,29 pkt. w 2007 r. do 81,54 pkt. w 2008 r. (zmniejszenie o 25%), co oznacza wyraźne wyrównanie poziomu serwisów w tej grupie. Najwyższą skuteczność promocyjną serwisu w tej grupie uzyskał ponownie serwis gminy Miasto Pieszyce, a najniższą serwis gminy Wińsko (tab. 20).

Tab. 20 Wyniki ocen serwisów gmin o najniższych dochodach (do 1999 zł na jednego mieszkańca).

Lp.	Nazwa gminy	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt. 2008	Skuteczność promocyjna serwisu
1	Gmina Syców	1 930,5	140,47	13,74
2	Miasto Pieszycy	1 599,5	138,83	11,52
3	Gmina Ziębice	1 836,7	133,37	13,77
4	Gmina Bardo	1 947,1	133,21	14,62
5	Gmina Dobromierz	1 937,5	121,38	15,96
6	Miasto Kowary	1 889,1	120,63	15,66
7	Gmina Lubawka	1 888,1	118,25	15,97
8	Miasto Wojcieszów	1 900,5	116,55	16,31
9	Miasto Chojnów	1 996,2	115,33	17,31
10	Gmina Jaworzyna Śląska	1 700,3	113,63	14,96
11	Gmina Bolków	1 856,5	112,86	16,45
12	Gmina Wołów	1 851,7	112,80	16,42
13	Gmina Kostomłoty	1 915,6	110,50	17,34
14	Miasto Piława Górna	1 841,7	108,60	16,96
15	Gmina Bierutów	1 882,4	107,33	17,54
16	Miasto Bielawa	1 926,4	106,61	18,07
17	Gmina Malczyce	1 990,3	104,38	19,07
18	Gmina Strzelin	1 959,9	104,33	18,79
19	Gmina Łagiewniki	1 957,0	102,83	19,03
20	Gmina Gryfów Śląski	1 861,7	102,67	18,13
21	Gmina Ząbkowice Śląskie	1 828,1	99,79	18,32
22	Gmina Góra	1 984,2	97,34	20,38
23	Gmina Dzierżoniów	1 801,9	94,63	19,04
24	Gmina Wiązów	1 969,1	84,33	23,35
25	Gmina Borów	1 945,7	82,14	23,69
26	Gmina Paszowice	1 998,6	71,82	27,83
27	Gmina Domaniów	1 938,4	71,33	27,17
28	Gmina Jeżów Sudecki	1 901,5	59,00	32,23
29	Gmina Wińsko	1 967,8	58,93	33,39

Legenda:

	- serwisy, które ponownie zajęły miejsce w pierwszej 10.
	- najwyższa skuteczność promocyjna serwisu
	- najniższa skuteczność promocyjna serwisu

W grupie B – gmin o średnich dochodach najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Oborniki Śląskie, Milicz, Miasto Kudowa Zdrój, Żmigród, Miasto Duszniki Zdrój, Miasto Jawor, Strzegom, Miasto Lubin, Miasto Świdnica i Gmina Chocianów. Wśród tej pierwszej dziesiątki znalazły się tylko dwa serwisy, które były także w pierwszej dziesiątce serwisów gmin średniozamożnych w roku ubiegłym. Średnia ocena serwisu w tej grupie wynosi 103, 63 pkt. W ciągu roku zmniejszyła się rozpiętość

po między ocenami maksymalną i minimalną w grupie gmin o średnich dochodach ze 105,83 pkt. w 2007 r. do 97,40 pkt. w 2008 r. (zmniejszenie o 9%), co oznacza pewne wyrównanie poziomu serwisów w tej grupie. Najwyższą skuteczność promocyjną serwisu w tej grupie uzyskał serwis gminy Oborniki Śląskie, a najniższą serwis gminy Niechlów (tab. 21).

Tab. 21 Wyniki ocen serwisów gmin o średnich dochodach (2000 -2799 zł na jednego mieszkańca).

Lp.	Nazwa	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt. 2008	Skuteczność promocyjna serwisu
1	Gmina Oborniki Śląskie	2 115,4	151,30	13,98
2	Gmina Milicz	2 098,4	143,89	14,58
3	Miasto Kudowa Zdrój	2 343,1	142,00	16,50
4	Gmina Żmigród	2 121,2	140,36	15,11
5	Miasto Duszniki Zdrój	2 706,8	138,00	19,61
6	Miasto Jawor	2 014,8	137,04	14,70
7	Gmina Strzegom	2 296,1	136,21	16,86
8	Miasto Lubin	2 517,3	136,20	18,48
9	Miasto Świdnica	2 349,9	135,36	17,36
10	Gmina Chocianów	2 175,2	133,86	16,25
11	Miasto Złotoryja	2 176,8	132,47	16,43
12	Gmina Wąsosz	2 095,4	130,79	16,02
13	Miasto Wałbrzych	2 276,1	129,33	17,60
14	Gmina Mirsk	2 409,6	128,50	18,75
15	Gmina Stronie Śląskie	2 181,9	127,67	17,09
16	Gmina Marcinowice	2 300,3	127,50	18,04
17	Gmina Zawonia	2 565,5	126,76	20,24
18	Miasto Świebodzice	2 035,6	126,00	16,16
19	Gmina Łądek Zdrój	2 640,4	125,52	21,04
20	Gmina Zgorzelec	2 211,8	125,42	17,63
21	Gmina Bystrzyca Kłodzka	2 089,1	124,25	16,81
22	Miasto Zgorzelec	2 156,9	124,19	17,37
23	Gmina Trzebnica	2 241,6	124,07	18,07
24	Miasto Bolesławiec	2 734,1	123,00	22,23
25	Gmina Mieroszów	2 066,0	122,29	16,89
26	Gmina Środa Śląska	2 557,9	122,13	20,94
27	Miasto Lubań Śl.	2 078,5	121,80	17,07
28	Gmina Świdnica	2 154,9	121,63	17,72
29	Gmina Nowogrodzice	2 388,1	120,83	19,76
30	Gmina Walim	2 514,0	116,83	21,52
31	Gmina Oleśnica	2 192,5	116,50	18,82
32	Gmina Twardogóra	2 663,6	116,08	22,95
33	Gmina Sobótka	2 134,4	115,83	18,43
34	Miasto Nowa Ruda	2 365,4	114,33	20,69
35	Miasto Oława	2 239,9	113,10	19,80

36	Gmina Jordanów Śląski	2 402,5	112,93	21,27
37	Miasto Boguszów Gorce	2 139,0	112,64	18,99
38	Miasto Piechowice	2 081,0	111,50	18,66
39	Gmina Przemków	2 206,0	111,13	19,85
40	Gmina Jelcz Laskowice	2 025,4	111,06	18,24
41	Gmina Wądroże Wielkie	2 005,4	110,67	18,12
42	Gmina Ścinawa	2 190,2	110,48	19,82
43	Gmina Lubań Śl.	2 058,2	110,21	18,68
44	Gmina Brzeg Dolny	2 464,5	109,33	22,54
45	Gmina Męcinka	2 568,7	109,00	23,57
46	Miasto Głogów	2 596,5	108,93	23,84
47	Gmina Miękinia	2 156,6	108,80	19,82
48	Gmina Kłodzko	2 145,5	108,22	19,83
49	Gmina Mściwojów	2 111,9	107,54	19,64
50	Gmina Żórawina	2 662,9	106,70	24,96
51	Gmina Żarów	2 105,0	106,50	19,76
52	Miasto Kamienna Góra	2 109,2	105,17	20,06
53	Gmina Kamienna Góra	2 154,1	105,00	20,52
54	Gmina Długołęka	2 719,3	105,00	25,90
55	Gmina Szczytna	2 103,4	104,92	20,05
56	Miasto Dzierżoniów	2 359,2	104,67	22,54
57	Gmina Kotla	2 323,4	103,64	22,42
58	Gmina Międzyzlesie	2 221,8	103,13	21,54
59	Gmina Stoszowice	2 339,1	102,50	22,82
60	Gmina Kunice	2 736,2	101,63	26,92
61	Gmina Lubomierz	2 106,6	101,59	20,74
62	Gmina Nowa Ruda	2 438,6	101,17	24,10
63	Gmina Głuszyca	2 377,7	101,11	23,52
64	Miasto Kłodzko	2 058,8	101,04	20,38
65	Gmina Kamieniec Ząbkowicki	2 173,5	100,88	21,55
66	Gmina Czarny Bór	2 665,3	100,00	26,65
67	Gmina Mysłakowice	2 083,7	98,67	21,12
68	Gmina Radków	2 323,6	98,67	23,55
69	Gmina Prochowice	2 178,8	98,00	22,23
70	Gmina Chojnów	2 082,7	97,75	21,31
71	Gmina Gaworzycy	2 470,9	97,50	25,34
72	Gmina Warta Bolesławiecka	2 491,8	97,14	25,65
73	Gmina Sulików	2 782,6	96,50	28,84
74	Gmina Lwówek Śląski	2 250,1	96,29	23,37
75	Gmina Węgliniec	2 359,7	94,00	25,10
76	Gmina Wleń	2 200,3	93,83	23,45
77	Miasto Zawidów	2 398,0	93,71	25,59
78	Gmina Udanin	2 024,4	92,67	21,85

79	Gmina Dziadowa Kłoda	2 120,8	92,50	22,93
80	Gmina Bolesławiec	2 109,6	92,42	22,83
81	Gmina Podgórzyn	2 257,5	92,25	24,47
82	Gmina Oława	2 746,2	91,81	29,91
83	Gmina Międzybórz	2 221,4	91,50	24,28
84	Gmina Radwanice	2 713,1	91,00	29,81
85	Miasto Jedlina Zdrój	2 659,6	90,86	29,27
86	Gmina Ruja	2 164,6	90,83	23,83
87	Gmina Pielgrzymka	2 221,2	90,00	24,68
88	Gmina Leśna	2 179,7	89,17	24,44
89	Gmina Stara Kamienica	2 277,7	88,83	25,64
90	Gmina Żukowice	2 686,2	87,83	30,58
91	Gmina Olszyna	2 204,2	87,30	25,25
92	Gmina Jemielno	2 703,5	86,83	31,14
93	Miasto Oleśnica	2 246,5	86,00	26,12
94	Gmina Ciepłowody	2 048,7	85,33	24,01
95	Gmina Złoty Stok	2 200,4	85,14	25,84
96	Gmina Prusice	2 200,4	83,33	26,41
97	Gmina Gromadka	2 463,3	83,17	29,62
98	Gmina Pieńsk	2 180,3	82,83	26,32
99	Gmina Stare Bogaczowice	2 405,0	77,71	30,95
100	Gmina Siekierczyn	2 211,1	77,29	28,61
101	Gmina Przeworno	2 149,0	77,00	27,91
102	Gmina Marciszów	2 236,9	77,00	29,05
103	Gmina Zagrodno	2 327,1	77,00	30,22
104	Gmina Kondratowice	2 576,3	75,83	33,97
105	Gmina Dobroszyce	2 450,3	75,71	32,36
106	Gmina Niemcza	2 113,3	73,67	28,69
107	Gmina Mietków	2 304,2	73,67	31,28
108	Gmina Cieszków	2 309,3	73,57	31,39
109	Gmina Janowice Wielkie	2 101,2	67,29	31,23
110	Gmina Głogów	2 247,7	64,63	34,78
111	Gmina Krotoszyce	2 359,9	59,86	39,42
112	Gmina Pęcław	2 427,6	59,67	40,68
113	Gmina Platerówka	2 366,0	58,77	40,26
114	Gmina Niechlów	2 332,9	53,90	43,28

Legenda:

	- serwisy, które ponownie zajęły miejsce w pierwszej 10.
	- najwyższa skuteczność promocyjna serwisu
	- najniższa skuteczność promocyjna serwisu

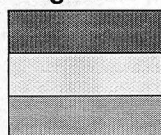
W grupie A – gmin o najwyższych dochodach, najwyższe oceny uzyskały serwisy gmin: Miasto Wrocław, Miasto Polanica Zdrój, Miasto Legnica, Miasto Karpacz, Miasto Szczawno Zdrój, Miasto Świeradów Zdrój, Gmina Polkowice, Miasto Szklarska Poręba, Miasto Jelenia Góra, Gmina

Świerzawa. Aż sześć serwisów gmin ponownie znalazło się w pierwszej dziesiątce w tej grupie gmin. Średnia ocena serwisu w grupie wynosi 110, 82 pkt. Zmniejszyła się rozpiętość pomiędzy ocenami maksymalną i minimalną w tej grupie z 98,21 pkt. w 2007 r. do 86,88 pkt. w 2008 r. (zmniejszenie o 13%), co oznacza znaczne wyrównanie poziomu serwisów w tej grupie. Najwyższą skuteczność promocyjną serwisu w tej grupie uzyskał serwis gminy Miasto Polanica Zdrój, a najniższą serwis gminy Polkowice (tab. 22).

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

Lp.	Nazwa gminy	Dochody per capita	Uzyskana suma pkt. 2008	Skuteczność promocyjna serwisu
1	Miasto Wrocław	4 214,1	152,71	27,60
2	Miasto Polanica Zdrój	3 221,4	147,38	21,86
3	Miasto Legnica	3 069,9	134,57	22,81
4	Miasto Karpacz	4 527,0	130,21	34,77
5	Miasto Szczawno Zdrój	6 704,6	128,17	52,31
6	Miasto Świeradów Zdrój	4 790,2	127,11	37,69
7	Gmina Polkowice	6 681,8	125,64	53,18
8	Miasto Szklarska Poręba	2 829,6	123,77	22,86
9	Miasto Jelenia Góra	3 579,6	122,13	29,31
10	Gmina Świerzawa	2 854,9	118,75	24,04
11	Gmina Kobierzyce	5 264,3	112,58	46,76
12	Gmina Legnickie Pole	3 235,4	111,83	28,93
13	Gmina Grębocice	2 979,9	104,75	28,45
14	Gmina Krośnice	4 559,9	104,24	43,74
15	Gmina Osiecznica	5 398,1	104,00	51,90
16	Gmina Święta Katarzyna	3 153,4	103,29	30,53
17	Gmina Jerzmanowa	4 442,4	102,79	43,22
18	Gmina Złotoryja	2 837,6	102,64	27,65
19	Gmina Czernica	3 036,1	100,71	30,15
20	Gmina Kąty Wrocławskie	3 163,2	99,89	31,67
21	Gmina Rudna	4 313,8	96,50	44,70
22	Gmina Wisznia Mała	2 826,1	95,50	29,59
23	Gmina Lubin	3 908,2	91,86	42,54
24	Gmina Bogatynia	4 530,8	91,21	49,67
25	Gmina Miłkowice	2 840,4	83,13	34,17
26	Gmina Lewin Kłodzki	3 141,7	65,83	47,72

Legenda:



- serwisy, które ponownie zajęły miejsce w pierwszej 10.
- najwyższa skuteczność promocyjna serwisu
- najniższa skuteczność promocyjna serwisu

4.4 Ranking serwisów w podziale na powiaty

Analiza ocen serwisów pokazuje ich ogromne zróżnicowanie w obrębie powiatów, co prezentuje tab. 22. Najbardziej wyrównane są oceny serwisów gmin należących do powiatu świdnickiego. Wszystkie serwisy z tego obszaru uzyskały ocenę dobrą. We wszystkich pozostałych powiatach co najmniej jeden z serwisów w powiecie otrzymał ocenę mierną. Średnia ocena w 16 powiatach (nie licząc miast na prawach powiatów) uzyskała poziom dobry, ale zazwyczaj wynika to z istnienia w każdym powiecie gminy, której serwis uzyskał wyraźnie wyższą ocenę, niż pozostałe.

Tab. 22 Wyniki ocen serwisów gmin

Lp.	Powiat	Gmina	Średnia suma pkt.	Ocena ogólna	Ranking 2008 pozycja
1.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Wrocław	152,71	bardzo dobra	1
2.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Legnica	134,57	dobra	14
3.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Wałbrzych	129,33	dobra	21
4.	Powiat świdnicki z siedzibą w Świdnicy	Gmina Strzegom	136,21	dobra	11
		Miasto Świdnica	135,36	dobra	13
		Gmina Marcinowice	127,50	dobra	25
		Miasto Świebodzice	126,00	dobra	28
		Gmina Świdnica	121,63	dobra	40
		Gmina Dobromierz	121,38	dobra	41
		Gmina Jaworzyna Śląska	113,63	dobra	53
		Gmina Żarów	106,50	dobra	78
	Średnia dla powiatu		123,53	dobra	
5.	Miasto na prawach powiatu	Miasto Jelenia Góra	122,13	dobra	38
6.	Powiat trzebnicki z siedzibą w Trzebnicy	Gmina Oborniki Śląskie	151,30	dobra	2
		Gmina Żmigród	140,36	dobra	7
		Gmina Zawonia	126,76	dobra	27
		Gmina Trzebnica	124,07	dobra	34
		Gmina Wisznia Mała	95,50	mierna	114
		Gmina Prusice	83,33	mierna	140
	Średnia dla powiatu		120,22	dobra	
7.	Powiat kłodzki z siedzibą w Kłodzku	Miasto Polanica Zdrój	147,38	dobra	3
		Miasto Kudowa Zdrój	142,00	dobra	5
		Miasto Duszniki Zdrój	138,00	dobra	9
		Gmina Stronie Śląskie	127,67	dobra	24
		Gmina Łądek Zdrój	125,52	dobra	30
		Gmina Bystrzyca Kłodzka	124,25	dobra	32
		Miasto Nowa Ruda	114,33	dobra	52

		Gmina Kłodzko	108,22	dobra	73
		Gmina Szczytna	104,92	dobra	81
		Gmina Międzyzylesie	103,13	dobra	90
		Gmina Nowa Ruda	101,17	mierna	98
		Miasto Kłodzko	101,04	mierna	100
		Gmina Radków	98,67	mierna	106
		Gmina Lewin Kłodzki	65,83	mierna	155
	Średnia dla powiatu		114,44	dobra	
8.	Powiat polkowicki z siedzibą w Polkowicach	Gmina Chocianów	133,86	dobra	15
		Gmina Polkowice	125,64	dobra	29
		Gmina Przemków	111,13	dobra	62
		Gmina Grębocice	104,75	dobra	82
		Gmina Gaworzyce	97,50	mierna	109
		Gmina Radwanice	91,00	mierna	127
	Średnia dla powiatu		110,65	dobra	
9.	Powiat lubiński z siedzibą w Lubinie	Miasto Lubin	136,20	dobra	12
		Gmina Ścinawa	110,48	dobra	66
		Gmina Rudna	96,50	mierna	112
		Gmina Lubin	91,86	mierna	123
	Średnia dla powiatu		108,76	dobra	
10.	Powiat jaworski z siedzibą w Jaworze	Miasto Jawor	137,04	dobra	10
		Gmina Bolków	112,86	dobra	56
		Gmina Wądroże Wielkie	110,67	dobra	64
		Gmina Męcinka	109,00	dobra	69
		Gmina Mściwojów	107,54	dobra	74
		Gmina Paszowice	71,82	mierna	152
	Średnia dla powiatu		108,16	dobra	
11.	Powiat średzki (śląski) z siedzibą w Środzie Śląskiej	Gmina Środa Śląska	122,13	dobra	38
		Gmina Kostomłoty	110,50	dobra	65
		Gmina Miękinia	108,80	dobra	71
		Gmina Malczyce	104,38	dobra	84
		Gmina Udanin	92,67	mierna	119
	Średnia dla powiatu		107,70	dobra	
12.	Powiat milicki z siedzibą w Miliczu	Gmina Milicz	143,89	dobra	4
		Gmina Krośnice	104,24	dobra	86
		Gmina Cieszków	73,57	mierna	151
	Średnia dla powiatu		107,23	dobra	
13.	Powiat złotoryjski z siedzibą w Złotoryi	Miasto Złotoryja	132,47	dobra	18
		Gmina Świerzawa	118,75	dobra	44
		Miasto Wojcieszów	116,55	dobra	47
		Gmina Złotoryja	102,64	dobra	94
		Gmina Pielgrzymka	90,00	mierna	130
		Gmina Zagrodno	77,00	mierna	147

	Średnia dla powiatu		106,24	dobra	
14.	Powiat wałbrzyski z siedzibą w Wałbrzychu	Miasto Szczawno Zdrój	128,17	dobra	23
		Gmina Mieroszów	122,29	dobra	37
		Gmina Walim	116,83	dobra	46
		Miasto Boguszków Gorce	112,64	dobra	58
		Gmina Głuszyca	101,11	mierna	99
		Gmina Czarny Bór	100,00	mierna	103
		Miasto Jedlina Zdrój	90,86	mierna	128
		Gmina Stare Bogaczowice	77,71	mierna	145
	Średnia dla powiatu		106,20	dobra	
15.	Powiat ząbkowicki z siedzibą w Ząbkowicach Śląskich	Gmina Ziębice	133,37	dobra	16
		Gmina Bardo	133,21	dobra	17
		Gmina Stoszowice	102,50	dobra	95
		Gmina Kamieniec Ząbkowicki	100,88	mierna	101
		Gmina Ząbkowice Śląskie	99,79	mierna	105
		Gmina Ciepłowody	85,33	mierna	137
		Gmina Złoty Stok	85,14	mierna	138
	Średnia dla powiatu		105,75	dobra	
16.	Powiat dzierzoniowski z siedzibą w Dzierżoniowie	Miasto Pieszyce	138,83	dobra	8
		Miasto Piława Górna	108,60	dobra	72
		Miasto Bielawa	106,61	dobra	77
		Miasto Dzierżoniów	104,67	dobra	83
		Gmina Łagiewniki	102,83	dobra	91
		Gmina Dzierżoniów	94,63	mierna	115
		Gmina Niemcza	73,67	mierna	150
	Średnia dla powiatu		104,26	dobra	
17.	Powiat bolesławiecki z siedzibą w Bolesławcu	Miasto Bolesławiec	123,00	dobra	36
		Gmina Nowogrodziec	120,83	dobra	42
		Gmina Osiecznica	104,00	dobra	87
		Gmina Warta Bolesławiecka	97,14	mierna	111
		Gmina Bolesławiec	92,42	mierna	121
		Gmina Gromadka	83,17	mierna	141
	Średnia dla powiatu		103,43	dobra	
18.	Powiat wrocławski z siedzibą we Wrocławiu	Gmina Sobótka	115,83	dobra	50
		Gmina Jordanów Śląski	112,93	dobra	55
		Gmina Kobierzyce	112,58	dobra	59
		Gmina Żórawina	106,70	dobra	76
		Gmina Długołęka	105,00	dobra	80
		Gmina Święta Katarzyna	103,29	dobra	89
		Gmina Czernica	100,71	mierna	102
		Gmina Kąty Wrocławskie	99,89	mierna	104
		Gmina Mietków	73,67	mierna	150
	Średnia dla powiatu		103,40	dobra	

19.	Powiat oleśnicki z siedzibą w Oleśnicy	Gmina Syców	140,47	dobra	6
		Gmina Oleśnica	116,50	dobra	48
		Gmina Twardogóra	116,08	dobra	49
		Gmina Bierutów	107,33	dobra	75
		Gmina Dziadowa Kłoda	92,50	mierna	120
		Gmina Międzybórz	91,50	mierna	125
		Miasto Oleśnica	86,00	mierna	136
		Gmina Dobroszyce	75,71	mierna	149
	Średnia dla powiatu		103,26	dobra	
20.	Powiat lwówecki z siedzibą w Lwówku Śląskim	Gmina Gryfów Śląski	102,67	dobra	93
		Gmina Lubomierz	101,59	dobra	97
		Gmina Lwówek Śląski	96,29	mierna	113
		Gmina Wleń	93,83	mierna	117
	Średnia dla powiatu		102,76	dobra	
21.	Powiat kamiennogórski z siedzibą w Kamiennej Górze	Gmina Lubawka	118,25	dobra	45
		Miasto Kamienna Góra	105,17	dobra	79
		Gmina Kamienna Góra	105,00	dobra	80
		Gmina Marciszów	77,00	mierna	147
	Średnia dla powiatu		101,36	mierna	
22.	Powiat zgorzelecki z siedzibą w Zgorzelcu	Gmina Zgorzelec	125,42	dobra	31
		Miasto Zgorzelec	124,19	dobra	33
		Gmina Sulików	96,50	mierna	112
		Gmina Węgliniec	94,00	mierna	116
		Miasto Zawidów	93,71	mierna	118
		Gmina Bogatynia	91,21	mierna	126
		Gmina Pieńsk	82,83	mierna	143
	Średnia dla powiatu		101,12	mierna	
23.	Powiat lubański z siedzibą w Lubaniu	Gmina Mirsk	128,50	dobra	22
		Miasto Świeradów Zdrój	127,11	dobra	26
		Miasto Lubań Śl.	121,80	dobra	39
		Gmina Lubań Śl.	110,21	dobra	67
		Gmina Leśna	89,17	mierna	131
		Gmina Olszyna	87,30	mierna	134
		Gmina Siekierczyn	77,29	mierna	146
		Gmina Platerówka	58,77	mierna	161
	Średnia dla powiatu		100,02	mierna	
24.	Powiat jeleniogórski z siedzibą w Jeleniej Górze	Miasto Karpacz	130,21	dobra	20
		Miasto Szklarska Poręba	123,77	dobra	35
		Miasto Kowary	120,63	dobra	43
		Miasto Piechowice	111,50	dobra	61
		Gmina Mysłakowice	98,67	mierna	106
		Gmina Podgórzyn	92,25	mierna	122
		Gmina Stara Kamienica	88,83	mierna	132

		Gmina Janowice Wielkie	67,29	mierna	154
		Gmina Jeżów Sudecki	59,00	mierna	159
		Średnia dla powiatu	99,13	mierna	
25.	Powiat oławski z siedzibą w Oławie	Miasto Oława	113,10	dobra	54
		Gmina Jelcz Laskowice	111,06	dobra	63
		Gmina Oława	91,81	mierna	124
		Gmina Domaniów	71,33	mierna	153
		Średnia dla powiatu	96,83	mierna	
26.	Powiat legnicki z siedzibą w Legnicy	Miasto Chojnów	115,33	dobra	51
		Gmina Legnickie Pole	111,83	dobra	60
		Gmina Kunice	101,63	dobra	96
		Gmina Prochowice	98,00	mierna	107
		Gmina Chojnów	97,75	mierna	108
		Gmina Ruja	90,83	mierna	129
		Gmina Miłkowice	83,13	mierna	142
		Gmina Krotoszyce	59,86	mierna	157
		Średnia dla powiatu	94,80	mierna	
27.	Powiat wołowski z siedzibą w Wołowie	Gmina Wołów	112,80	dobra	57
		Gmina Brzeg Dolny	109,33	dobra	68
		Gmina Wińsko	58,93	mierna	160
		Średnia dla powiatu	93,69	mierna	
28.	Powiat górowski z siedzibą w Górze	Gmina Wąsosz	130,79	dobra	19
		Gmina Góra	97,34	mierna	110
		Gmina Jemielno	86,83	mierna	135
		Gmina Niechlów	53,90	mierna	162
		Średnia dla powiatu	92,22	mierna	
29.	Powiat głogowski z siedzibą w Głogowie	Miasto Głogów	108,93	dobra	70
		Gmina Kotła	103,64	dobra	88
		Gmina Jerzmanowa	102,79	dobra	92
		Gmina Żukowice	87,83	mierna	133
		Gmina Głogów	64,63	mierna	156
		Gmina Pęcław	59,67	mierna	158
		Średnia dla powiatu	87,92	mierna	
30.	Powiat strzeliński z siedzibą w Strzelinie	Gmina Strzelin	104,33	dobra	85
		Gmina Wiązów	84,33	mierna	139
		Gmina Borów	82,14	mierna	144
		Gmina Przeworno	77,00	mierna	147
		Gmina Kondratowice	75,83	mierna	148
		Średnia dla powiatu	84,73	mierna	

4.5 Tytuł „Lider Internetu 2008”

W grupie gmin miejskich „Liderami Internetu 2008” zostały następujące miasta:

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2008	Miejsce w rankingu
1	Miasto Wrocław	152,71	I
2	Miasto Polanica Zdrój	147,38	II
3	Miasto Kudowa Zdrój	142,00	III
4	Miasto Pieszyce	138,83	
5	Miasto Duszniki Zdrój	138,00	
6	Miasto Jawor	137,04	
7	Miasto Lubin	136,20	
8	Miasto Świdnica	135,36	
9	Miasto Legnica	134,57	
10	Miasto Złotoryja	132,47	

W grupie gmin miejsko-wiejskich „Liderami Internetu 2008” zostały następujące gminy:

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2008	Miejsce w rankingu
1	Gmina Oborniki Śląskie	151,30	I
2	Gmina Milicz	143,89	II
3	Gmina Syców	140,47	III ex equo
4	Gmina Żmigród	140,36	III ex equo
5	Gmina Strzegom	136,21	
6	Gmina Chocianów	133,86	
7	Gmina Ziębice	133,37	
8	Gmina Bardo	133,21	
9	Gmina Wąsosz	130,79	
10	Gmina Mirsk	128,50	

W grupie gmin wiejskich „Liderami Internetu 2008” zostały następujące gminy:

Lp.	Nazwa gminy	Uzyskana suma pkt. 2008	Miejsce w rankingu
1	Gmina Marcinowice	127,50	I
2	Gmina Zawonia	126,76	II
3	Gmina Zgorzelec	125,42	III
4	Gmina Świdnica	121,63	
5	Gmina Dobromierz	121,38	
6	Gmina Walim	116,83	
7	Gmina Oleśnica	116,50	
8	Gmina Jordanów Śląski	112,93	
9	Gmina Kobierzyce	112,58	
10	Gmina Legnickie Pole	111,83	

4.6 Wyróżnienia specjalne Agencji Interaktywnej 3Cube

Oceniając kolejny raz serwisy gmin dolnośląskich stwierdziliśmy, iż jest w nich dużo elementów przygotowanych atrakcyjnie i bardzo profesjonalnie. Z tego też względu pragniemy przyznać wyróżnienia w kategoriach, które nie mogły zostać właściwie docenione w całościowym rankingu Interaktywnej Gminy. Trzeba jednak podkreślić, że są to jednocześnie elementy bardzo istotne dla jakości i funkcjonalności serwisów. Problemem jest jednak ich klasyfikowanie i przyznawanie wymiernej punktacji.

Wyróżnienia będą przyznawane w kolejnych edycjach rankingu Interaktywna Gmina. Wraz z rozwojem e-marketingu, nowymi trendami i standardami technologicznymi – będziemy wyróżniali wszystkie nowatorskie pomysły gmin Dolnego Śląska, a także ciekawe wdrożenia w serwisach nowych aplikacji i systemów wspomagających serwisy www. Pragniemy promować skuteczne, nowoczesne i dobre rozwiązania. Chcemy wskazywać ciekawe kierunki rozwoju społecznej i inwestycyjnej e-komunikacji. Wyróżnienia mają na celu promocję tych Gmin, które stawiają na innowacyjność w technologiach informacyjno-komunikacyjnych. Dzięki nim wszyscy możemy lepiej komunikować się ze światem. To najlepsza wizytówka Dolnego Śląska i zachęta do odwiedzenia naszego regionu.

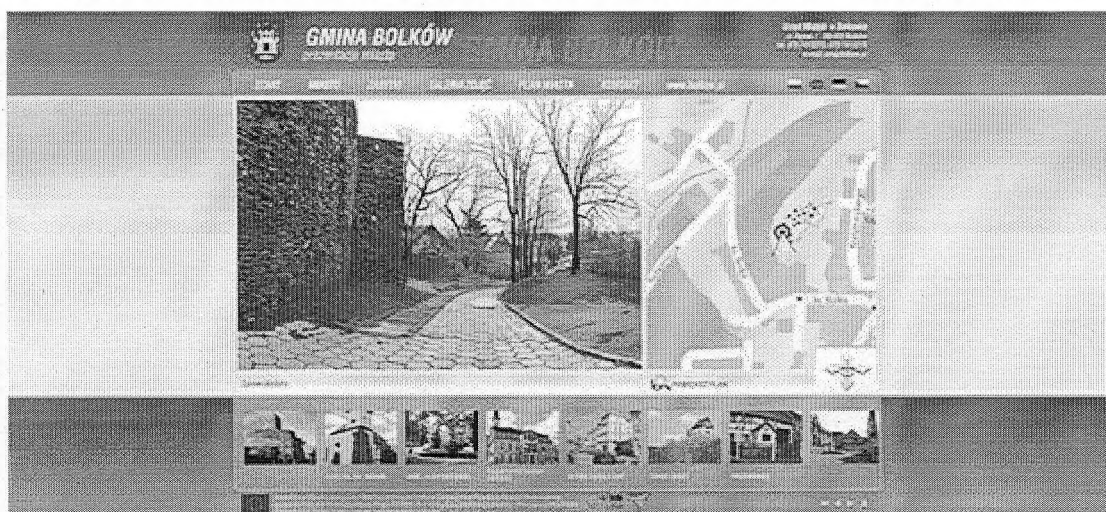
W roku 2008 pragniemy przyznać wyróżnienia w trzech kategoriach:

1. Interaktywność serwisu;
2. Baner promocyjny;
3. Elementy graficzne serwisu – Infografika.

W tegorocznej edycji rankingu Interaktywna Gmina przyznajemy:

1. dwa wyróżnienia za **INTERAKTYWNOŚĆ** serwisu:
 - Gmina Bolków - adres: www.bolkow.pl za najlepszy na Dolnym Śląsku wirtualny spacer.
 - Gmina Stronie Śląskie - adres: www.stronie.pl za wykorzystanie w serwisie filmów, jako elementów promocyjno-informacyjnych, przygotowanych w estetycznej szacie graficznej i funkcjonalnej nawigacji.
2. dwa wyróżnienia za dobre i sugestywne **BANERY PROMOCYJNE**:
 - Gmina Kłodzko - adres: www.klodzko.pl – za baner promujący dni Twierdzy Kłodzkiej.
 - Gmina Głuszyca - adres: www.gluszyca.pl – za hasło promocyjne Gminy i zwrócenie uwagi na atrakcje regionu.
3. jedno wyróżnienie w kategorii **INFOGRAFIKA** dotyczy pomysłu i wykonania graficznych elementów serwisu www:
 - Gmina Świeradów Zdrój - adres: www.swieradowzdroj.pl – za ciekawe, estetyczne i czytelne infografiki w MENU, oraz grafikę NEWSLETTER – system subskrypcji.

Rys. 19 Wyróżnienie za INTERAKTYWNOŚĆ SERWISU – Gmina Bolków – Virtual TOUR.



Źródło: <http://spacer.bolkow.h2.pl/>

Rys. 20 Wyróżnienie za INTERAKTYWNOŚĆ SERWISU – Gmina Stronie Śląskie – PLIKI flv – film promocyjny.



Źródło: www.stronie.pl

Rys. 21 Wyróżnienie za BANER PROMOCYJNY – Kłodzko.



Źródło: <http://www.klodzko.pl>

Rys. 22 Wyróżnienie za BANER PROMOCYJNY – Głuszyca.



Źródło: www.gluszyca.pl

Rys. 23 Wyróżnienie za ELEMENTY GRAFICZNE – Infografikę – Świeradów Zdrój.



Źródło: www.swieradowzdroj.pl

5 Wnioski

W wielu krajach Europy i Świata pojęcie „społeczeństwo informacyjne” to nie chwytliwe hasło, lecz codzienna rzeczywistość, a większość spraw urzędowych już od wielu lat załatwiana jest on-line. 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 obszarze.

Trzeba sobie uzmysłwić, że w warunkach polskich większość barier uniemożliwiających pełną obsługę petentów on-line ma charakter głównie organizacyjno-psychologiczny, a nie technologiczny, czy finansowy, jak się powszechnie uważa. Bariery te są stosunkowo 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, jest ona także niezbędnym czynnikiem europejskiej integracji.

Pomysł realizacji badania i oceny serwisów internetowych gmin powstał na Walnym Zgromadzeniu Członków Stowarzyszenia na Rzecz Promocji Dolnego Śląska w styczniu 2007 r. Niecałe trzy miesiące trwały dyskusje nad zakresem, szczegółowością i metodologią przeprowadzenia badań, ukończone decyzją o ich realizacji i podpisaniu trójstronnego porozumienia w marcu 2007 r. pomiędzy Wyższą Szkołą Handlową we Wrocławiu, Agencją Interaktywną 3Cube i Stowarzyszeniem na Rzecz Promocji Dolnego Śląska.

Pierwsze badania przeprowadzone w kwietniu i maju 2007 r. zakończone zostały opracowaniem podsumowującego raportu⁷, a następnie wręczeniem dyplomów 30 gminom – laureatom. Duże zainteresowanie wynikami pierwszego badania oraz jego spory rezonans w środowisku samorządowym spowodowały decyzję o powtórzeniu badań w kolejnym roku, przy wykorzystaniu tej samej metodologii i w analogicznym okresie. Druga tura badań odbyła się zatem w kwietniu i maju 2008 r. Wykorzystano opracowaną uprzednio metodykę, formularze ankietowe i opracowaną przez Agencję 3Cube aplikację bazodanową do zarządzania przebiegiem badań i gromadzenia wyników.

W badaniu uczestniczyła tym razem znacznie większa liczba studentów (240 osób), których starannie przygotowano do badań oraz zapoznano z wynikami pierwszej tury badań. Zapewniło to sprawną realizację prac w wyznaczonym terminie, a także przyczyniło się do bardzo wnikliwego analizowania zawartości serwisów. Z tego też względu niektóre ze szczegółowych ocen okazały się być bardziej surowe, niż poprzednio.

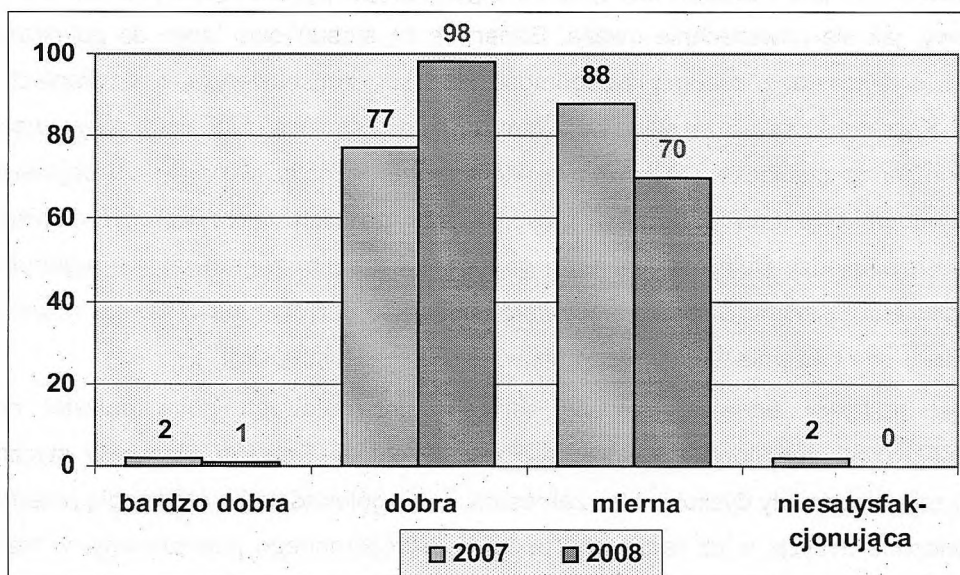
Mimo to, porównanie ocen przeprowadzonych w dwu kolejnych latach wyraźnie wskazuje na ogólną poprawę jakości serwisów. Zmniejszył się także ogólny rozrzut ocen, który w roku 2007 mieścił

⁷ *Interaktywna Gmina. Pierwszy 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

się w przedziale 44,67-160,71 pkt. (a zatem rozrzut wynosił 126,04 pkt., co stanowiło ponad 62% całkowitej oceny), a w roku 2008 oceny zmieściły się w przedziale 53,90-152,71 pkt. (rozrzut wynosił zatem 98,81 pkt., czyli niecałe 49% oceny).

Jak widać z rys. 24 w ciągu roku znikły całkowicie niesatysfakcjonujące oceny serwisów. Z dumą możemy stwierdzić, że obecnie w województwie dolnośląskim nie ma już serwisów, które otrzymałyby ocenę niesatysfakcjonującą. Istotnie wzrosła liczba serwisów ocenionych jako dobre – o 21 serwisów (co stanowi 12,4% ogółu badanych serwisów). Zarazem liczba serwisów, które otrzymały ocenę mierną obniżyła się o 18 (10,7% ogółu).

Rys. 24 Porównanie zbiorczych wyników oceny serwisów w latach 2007 i 2008.

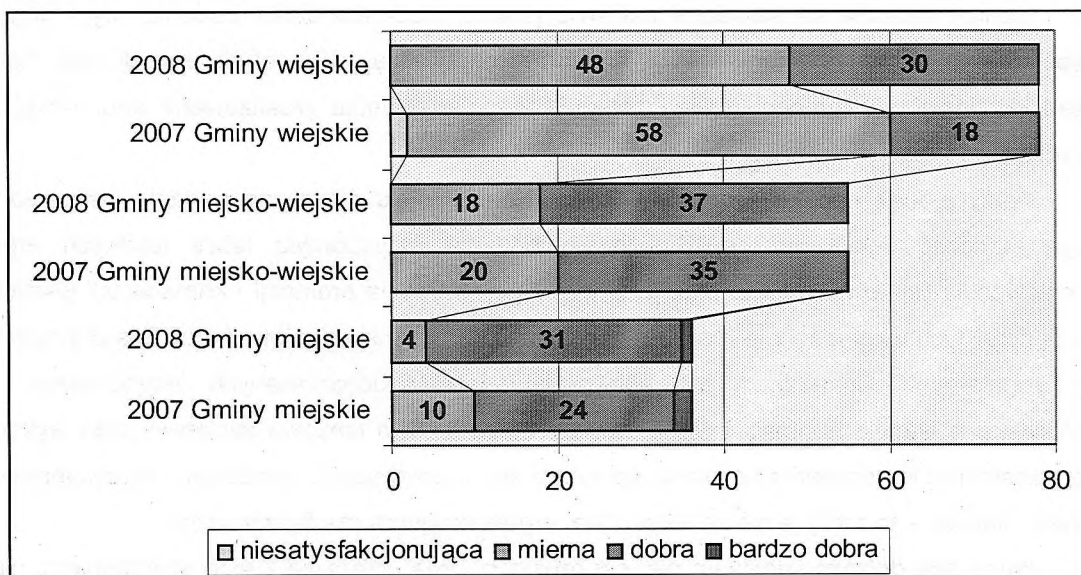


Największą poprawę jakości serwisów zaobserwować można w grupie gmin miejskich – prezentuje to rys. 25. Natomiast najmniejszą poprawę widać w serwisach gmin miejsko-wiejskich. Grupa serwisów gmin wiejskich, mimo że jest wśród nich bardzo dużo serwisów miernych, odnotowała również bardzo istotną poprawę w bardzo wielu zakresach. Jeśli te zaobserwowane zmiany chociaż częściowo zostały zainicjowane wskutek ubiegłorocznych badań, to 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 i intensyfikować.

Można uznać, iż w ciągu roku 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 serwisy przygotowane ze znaczną starannością logiczną i estetyczną. Niestety nadal mocno szwankuje zakres, szczegółowość i kompletność informacji. Dotyczy to zarówno informacji złożonych, gdzie trudności w ich zgromadzeniu mogą być częściowo zrozumiałe, jak i informacji prostych, będących bez wątpienia w posiadaniu władz gmin.

Rys. 25 Porównanie zbiorczych wyników oceny serwisów w latach 2007 i 2008 w grupach podziału administracyjnego województwa dolnośląskiego.



W przygotowaniu serwisów nadal dominuje model „aktywności” jego opracowania. Gdy w gminie odbywają się jakieś szczególne wydarzenia, wówczas pojawia się inicjatywa wykorzystania Internetu do ich zaprezentowania. Gdy przemijają emocje nikt nie kontynuuje podjętych prac. Nadal w bardzo niewielu gminach serwisy internetowe są już rutynowym narzędziem bieżącej komunikacji władz gminy z obywatelami czy podmiotami gospodarczymi.

W gminach często brak jest formalnych redaktorów lub innych 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 walory turystyczne, obiekty o ustalonej marce, a nie pokazuje się miejsc mało znanych, choć ciekawych.

Aktualnie gminy nie są jeszcze nastawione na mobilność informacyjną i aktywność internetową swych mieszkańców lub przyjezdnym. 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 wymaga spójności i konsekwencji dotyczącej zakresu, szczegółowości i aktualności przekazywanych informacji. W tym zakresie niezwykle ważną dla promocji rolę może odegrać serwis internetowy.

W obecnej ocenie 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” zachęcamy poszczególne środowiska gminne do tworzenia własnej marki i jej eksponowania w serwisach internetowych.

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

Mamy jednak nadzieję, że poprzez porównanie wielu rozwiązań badanie wskazało te, które mogą stanowić dobre wzorce. Być może badanie przysporzyło także istotnych argumentów za celowością traktowania Internetu, jako ważnego narzędzia promocji i komunikacji wszystkim tym, którzy z różnych względów nie mogą w swych środowiskach spowodować istnienia dobrych serwisów jako regularnych narzędzi, a nie akcyjnych działań, podejmowanych incydentalnie. W wielu środowiskach istnieją hobbisci internetowi, którzy podejmują ciekawe inicjatywy jego wykorzystania, lecz częstokroć ich działania i starania spotykają się, co najwyżej z formalnym przyzwoleniem (w myśl zasady „chcesz – to rób”), a nie ze wsparciem organizacyjnym czy finansowym.

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

Druga edycja badań utwierdziła Autorów w przekonaniu o celowości powtarzania badań w kolejnych latach. Zapewni to z jednej strony możliwość doskonalenia opracowanego modelu zawartości serwisu, a z drugiej zapewni monitorowanie rozwoju i postępu wykorzystania Internetu w działaniach organizacyjnych i promocyjnych gmin. Można zatem oczekiwać, że rokrocznie pojawiać się będzie kolejny ranking dokonań gmin dolnośląskich w tym zakresie.

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

Zapoczątkowana w ubiegłym roku i kontynuowana niniejszym badaniem inicjatywa powinna 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.

Załącznik 1 – Pełna ankieta z zastosowaną punktacją

(Po pytaniach podajemy możliwe 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 branką do innych stron?

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

1.7. Czy wszystkie linki są aktualne?

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

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

Tak	3
Taka sobie	1
Nie podoba mi się	0

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

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

1.10. Czy strona jest aktualna?

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

1.11. Jak często strona jest aktualizowana?

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

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

Tak	2
Nie	0

2.2. Czy strona zawiera mapę gminy?

Tak	2
Nie	0

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

Tak	2
Nie	0

2.4. Czy strona zawiera link do BIP.u?

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

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

Tak	2
Nie	0

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

Tak	2
Niektóre z tych telefonów	1
Nie	0

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

Tak	2
Niektóre z tych telefonów	1
Nie	0

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

Tak	2
Niektóre z tych telefonów	1
Nie	0

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

Tak	2
Niektóre z tych telefonów	1
Nie	0

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

Tak	2
Nie	0

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

Tak		3
Nie		0

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

Tak		4
Są takie informacje, ale ograniczone		2
Nie		0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tak		3
Częściowo/Pobieżne		1
Nie		0

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

Tak		3
Tylko część tych informacji		1
Nie		0

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

Tak		2
Tylko część tych informacji		1
Nie		0

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

Tak		3
Tylko część tych informacji		2
Nie		0

3.11. Czy strona zawiera informacje o lokalizacji całodobowych sklepów?

Tak		2
Nie		0

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

Tak		2
Nie		0

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

Tak		2
Nie		0

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

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

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

Tak		2
Tylko wybrane osoby		1
Nie		0

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

Tak		2
Tylko wybrane urzędy/stanowiska		1
Nie		0

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

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

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

Tak		5
Tylko wybrane sprawy		2
Nie		0

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

Tak		3
Tylko wybrane sprawy		1
Nie		0

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

Tak		2
Nie		0

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

Tak		2
Nie		0

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

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

4.9. Czy strona zawiera informacje o uchwałach rady gminy?

Tak	2
Są zamieszczone wyłącznie wybrane uchwały	1
Nie	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tak	3
Częściowo	1
Nie	0

4.15. Czy strona zawiera informacje o możliwościach skorzystania z dostępu do Internetu (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 "przeźnij w przód - przeźnij 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 – Alfabetyczny wykaz gmin dolnośląskich z adresami ich serwisów internetowych

Lp.	Nazwa	Adres internetowy
1	Gmina Bardo	http://www.region-walbrzych.org.pl/bardo/
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.ug.gov.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://www.domaniow.bazagmin.pl/
19	Gmina Dziadowa Kłoda	http://www.bip.dziadowakloda.pl/
20	Gmina Dzierżoniów	http://www.ug.dzierzoniow.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 Głuszyca	http://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.janowicewielkie.prv.pl
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.bip.jemielno.cil.pl
32	Gmina Jerzmanowa	http://www.jerzmanowa.republika.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.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 Kotla	http://www.kotla.pl
43	Gmina Krośnice	http://www.krosnice.pl/www
44	Gmina Krotoszyce	http://www.krotoszyce.gminyryp.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/lesna1/index.php
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.milkowice.dolnyslask.pl/
67	Gmina Mirsk	http://www.mirsk.pl/mirsk_nowy/index.php
68	Gmina Mściwojów	http://www.msciwowow.pl/
69	Gmina Mysłakowice	http://www.myslakowice.pl/
70	Gmina Niechlów	http://bip.wokiss.pl/niechlów/
71	Gmina Niemcza	http://www.um.niemcza.pl/
72	Gmina Nowa Ruda	http://www.bip.gmina.nowaruda.pl/
73	Gmina Nowogrodziec	http://www.nowogrodziec.net/
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.bip.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.bazagmin.pl/

84	Gmina Podgórzyn	http://www.podgorzyn.pl/
85	Gmina Polkowice	http://www.polkowice.pl/
86	Gmina Prochowice	http://www.prochowice.com//nowa/index.php
87	Gmina Prusice	http://www.prusice.iap.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.sisco.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/2004/index.htm
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.wartabol.pl/
115	Gmina Wądroże Wielkie	http://bip.wadrozewielkie.dolnyslask.pl/
116	Gmina Wąsosz	http://bip.wasosz.dolnyslask.pl/
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.wiszniamala.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/

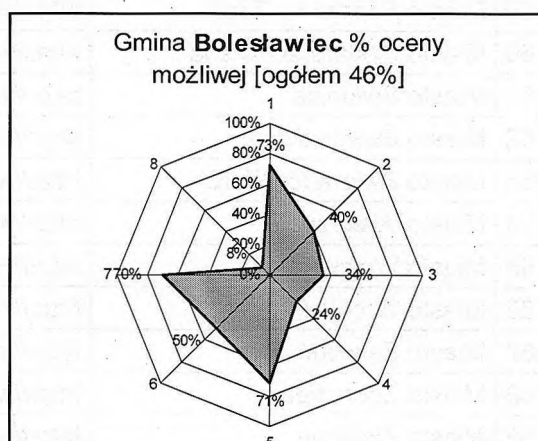
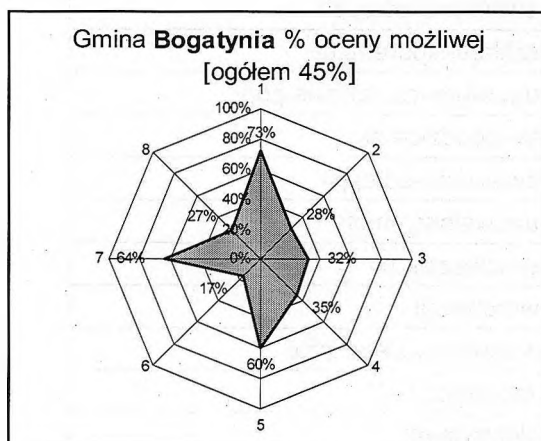
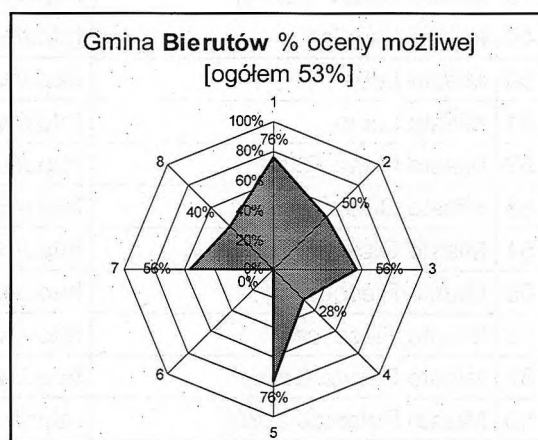
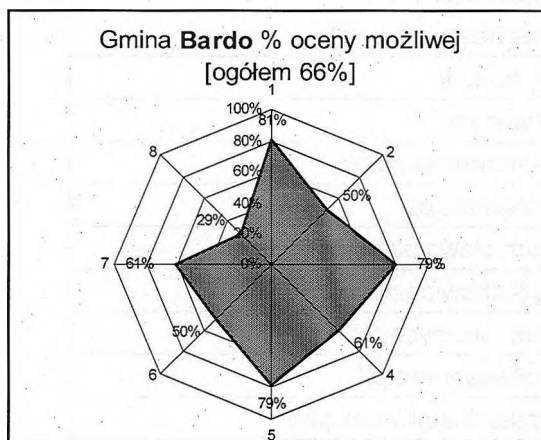
127	Gmina Ziębice	http://www.ziebice.pl/
128	Gmina Złotoryja	http://www.zlotoryja.com.pl/
129	Gmina Złoty Stok	http://www.zlotystok.net/
130	Gmina Żarów	http://bip.zarow.dolnyslask.pl/
131	Gmina Żmigród	http://www.zmigrod.com.pl/
132	Gmina Żórawina	http://www.zorawina.pl/
133	Gmina Żukowice	http://www.zukowice.pl
134	Miasto Bielawa	http://www.bielawa.pl/
135	Miasto Boguszów Gorce	http://www.boguszow-gorce.eu
136	Miasto Bolesławiec	http://www.um.boleslawiec.pl
137	Miasto Chojnow	http://www.chojnow.net.pl
138	Miasto Duszniki Zdrój	http://www.duszniki.pl/
139	Miasto Dzierżoniów	http://www.dzierzoniow.pl/pl/site
140	Miasto Głogów	http://www.glogow.pl
141	Miasto Jawor	http://www.jawor.pl/jawor
142	Miasto Jedlina Zdrój	http://www.region-walbrzych.org.pl/jedlina/
143	Miasto Jelenia Góra	http://www.jeleniagora.pl/www
144	Miasto Kamienna Góra	http://www.kamienna-gora.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.legnica.um.gov.pl
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.um.pieszyce.pl/
157	Miasto Piława Górna	http://www.pilawagorna.pl/
158	Miasto Polanica Zdrój	http://www.polanica.pl/index.php
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/
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 – Zestawienie struktury ocen poszczególnych serwisów gmin

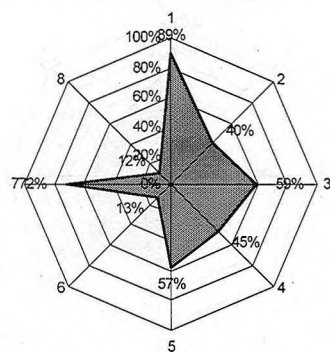
Poniżej przedstawiono graficznie, na wykresach biegunowych (wierzchołki ośmiokąta stanowią poszczególne aspekty oceny, a przypisana im wartość oznacza procent spełnienia przez serwis wymagań wynikających z oceny), strukturę ocen poszczególnych serwisów z uwzględnieniem ośmiu grup aspektów oceny:

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

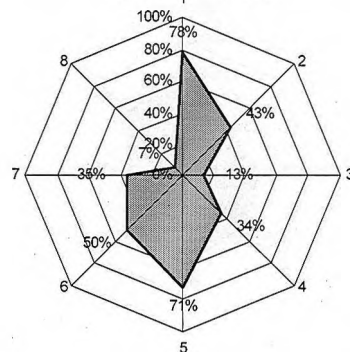
Ocenę konkretnego serwisu należy uznać za tym lepszą, w im większym stopniu spełnia wymagania konkretnego kryterium, a ponadto gdy całość serwisu możliwie równomiernie spełnia poszczególne wymagania. Na wykresach sytuacja taka odpowiada w miarę regularnemu kształtowi ośmioboku, opisującego dany serwis.



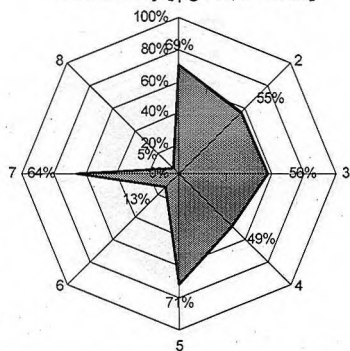
Gmina **Bolków** % oceny możliwej
[ogółem 56%]



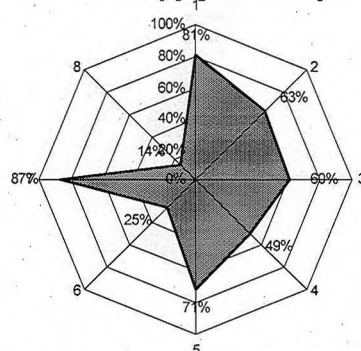
Gmina **Borów** % oceny możliwej
[ogółem 40%]



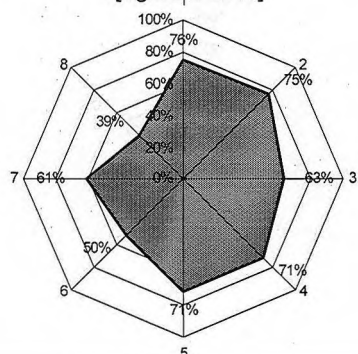
Gmina **Brzeg Dolny** % oceny
możliwej [ogółem 54%]



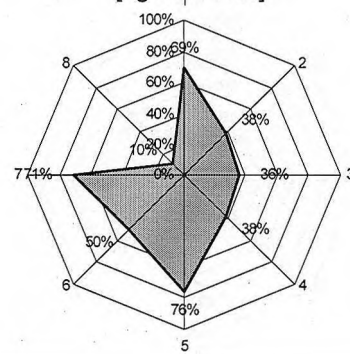
Gmina **Bystrzyca Kłodzka** % oceny
możliwej [ogółem 61%]



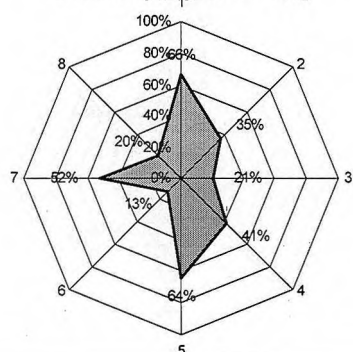
Gmina **Chocianów** % oceny możliwej
[ogółem 66%]



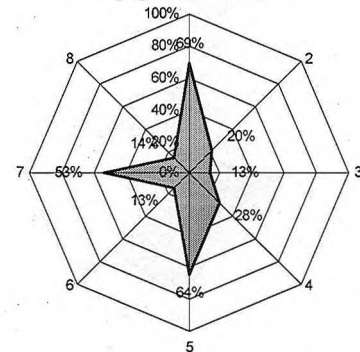
Gmina **Chojnów** % oceny możliwej
[ogółem 48%]



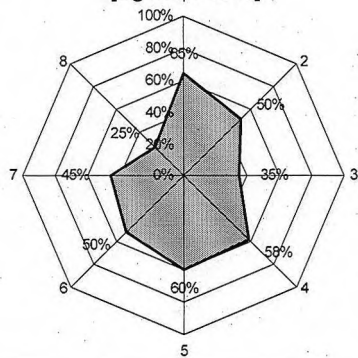
Gmina **Ciepłowody** % oceny
możliwej [ogółem 42%]



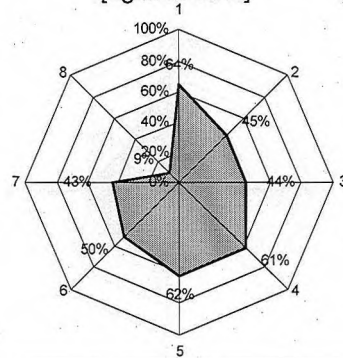
Gmina **Cieszków** % oceny możliwej
[ogółem 36%]



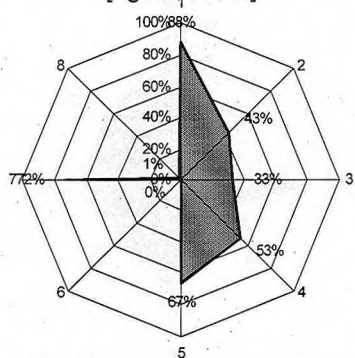
Gmina **Czarny Bór** % oceny możliwej
[ogółem 49%]



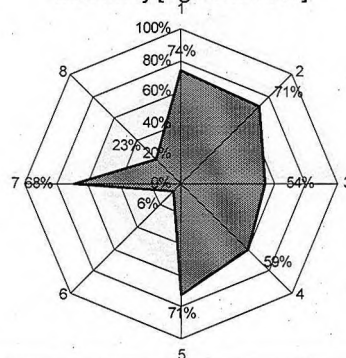
Gmina **Czernica** % oceny możliwej
[ogółem 50%]



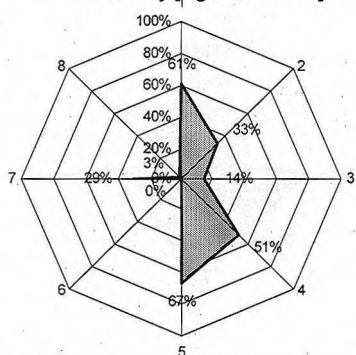
Gmina **Długoleka** % oceny możliwej
[ogółem 52%]



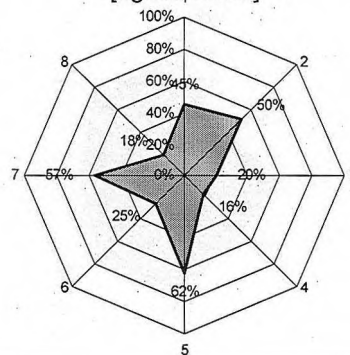
Gmina **Dobromierz** % oceny
możliwej [ogółem 60%]



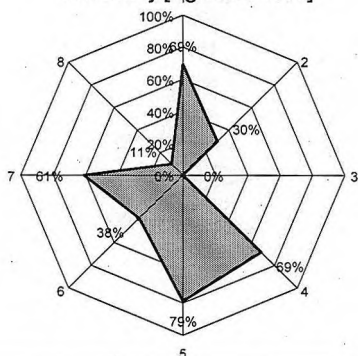
Gmina **Dobroszyce** % oceny
możliwej [ogółem 37%]



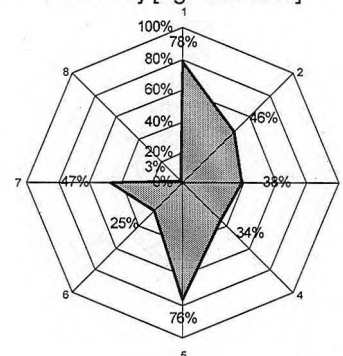
Gmina **Domaniów** % oceny możliwej
[ogółem 35%]

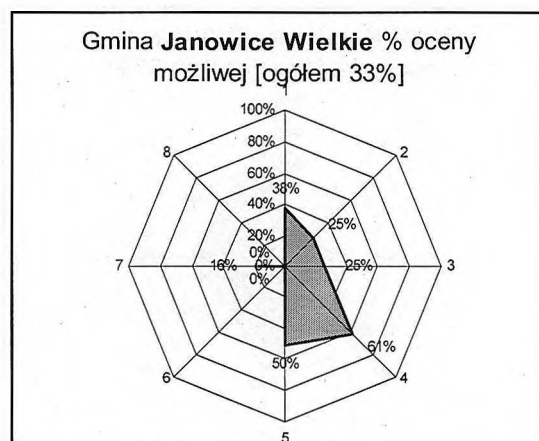
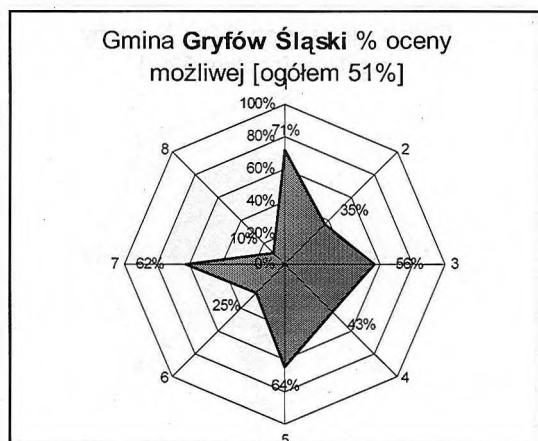
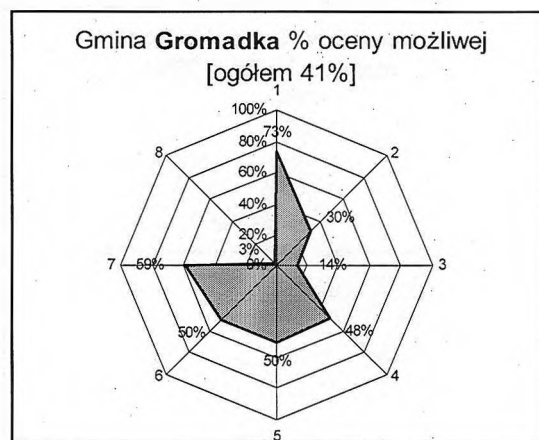
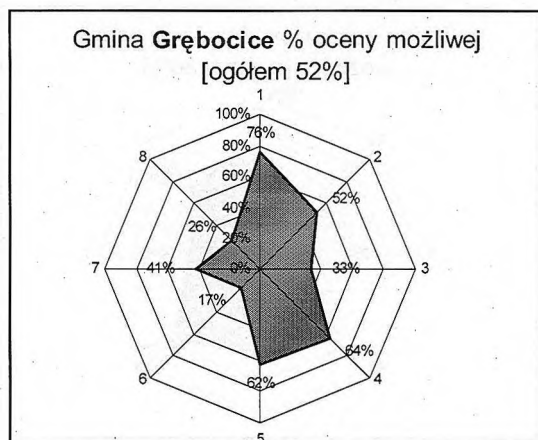
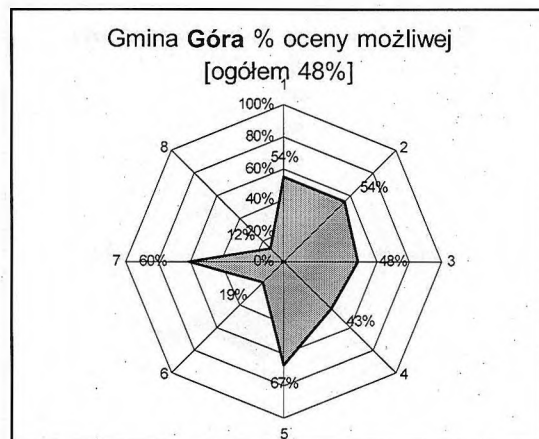
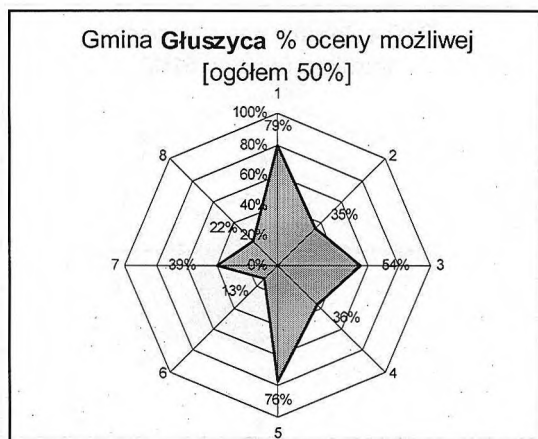
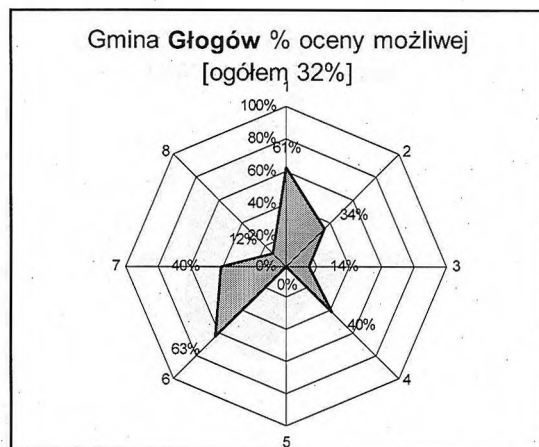
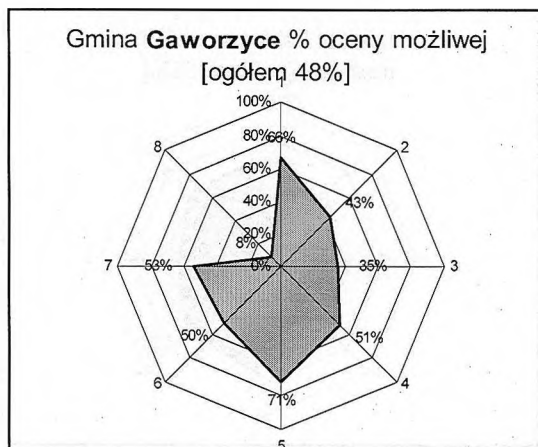


Gmina **Dziadowa Kłoda** % oceny
możliwej [ogółem 46%]

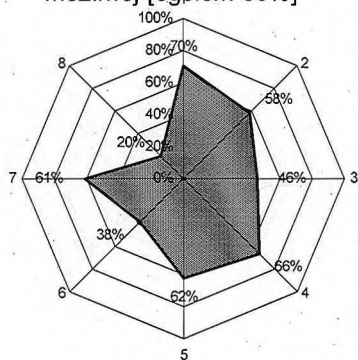


Gmina **Dzierżoniów** % oceny
możliwej [ogółem 47%]

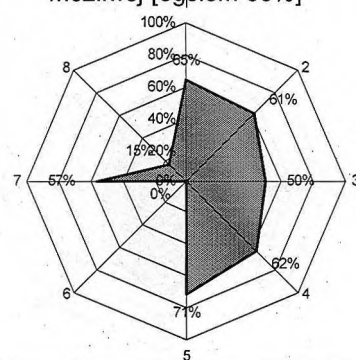




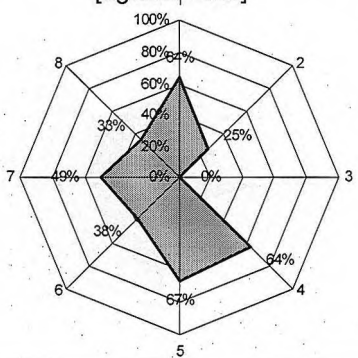
**Gmina Jaworzyna Śląska % oceny
możliwej [ogółem 56%]**



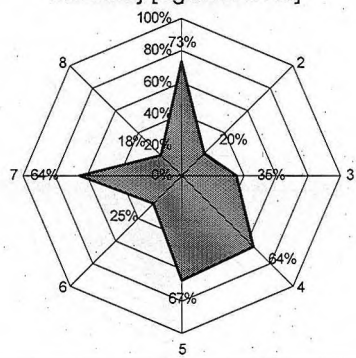
**Gmina Jelcz Laskowice % oceny
możliwej [ogółem 55%]**



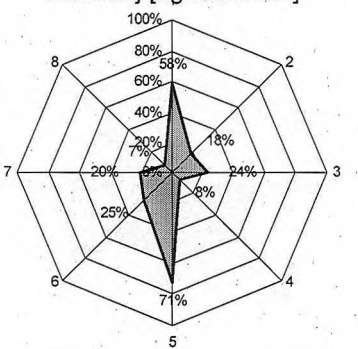
**Gmina Jemielno % oceny
możliwej [ogółem 43%]**



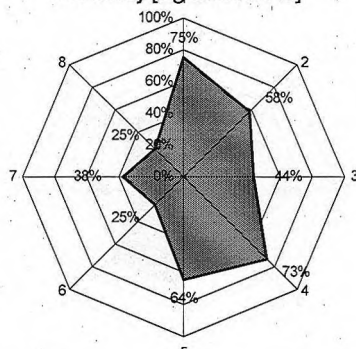
**Gmina Jerzmanowa % oceny
możliwej [ogółem 51%]**



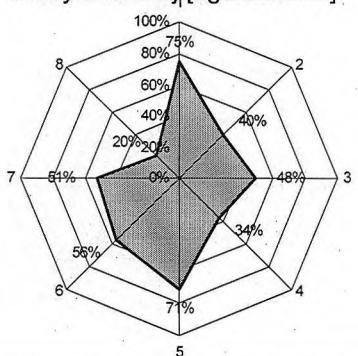
**Gmina Jeżów Sudecki % oceny
możliwej [ogółem 29%]**



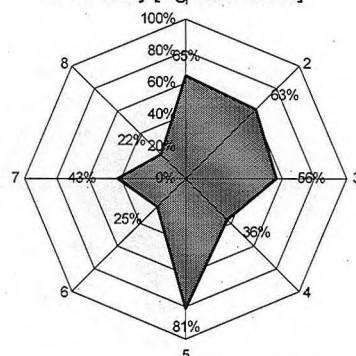
**Gmina Jordanów Śląski % oceny
możliwej [ogółem 56%]**



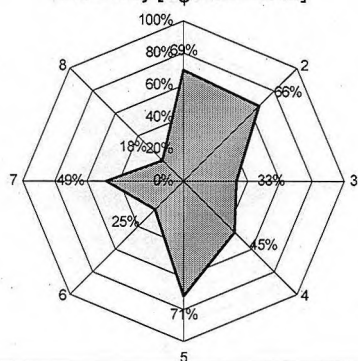
**Gmina Kamieniec Ząbkowicki %
oceny możliwej [ogółem 50%]**



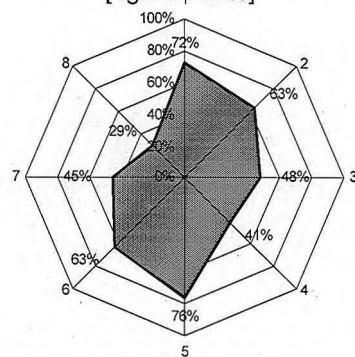
**Gmina Kamienna Góra % oceny
możliwej [ogółem 52%]**



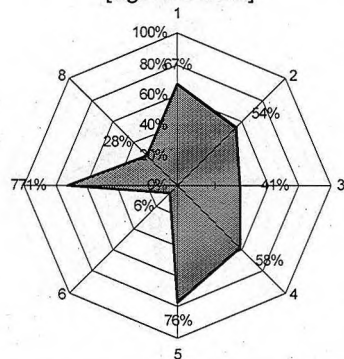
Gmina **Kąty Wrocławskie** % oceny możliwej
[ogółem 49%]



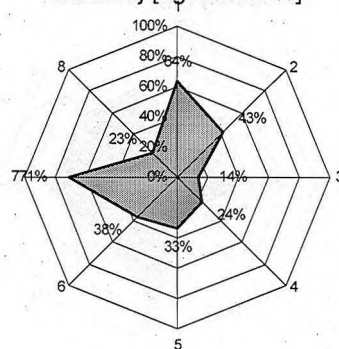
Gmina **Kłodzko** % oceny możliwej
[ogółem 53%]



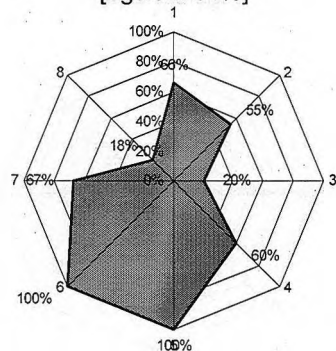
Gmina **Kobierzyce** % oceny możliwej
[ogółem 55%]



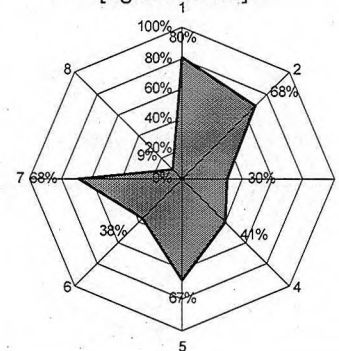
Gmina **Kondratowice** % oceny możliwej
[ogółem 37%]



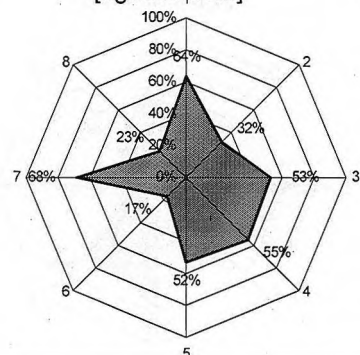
Gmina **Kostomłoty** % oceny możliwej
[ogółem 54%]



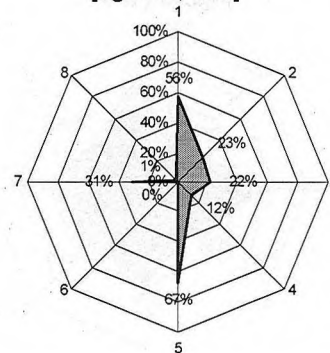
Gmina **Kotla** % oceny możliwej
[ogółem 51%]



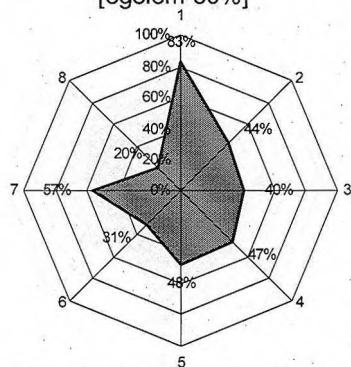
Gmina **Krośnice** % oceny możliwej
[ogółem 51%]



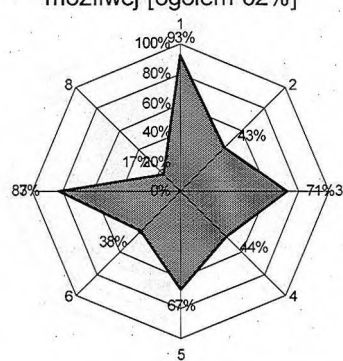
Gmina **Krotoszyce** % oceny możliwej
[ogółem 29%]



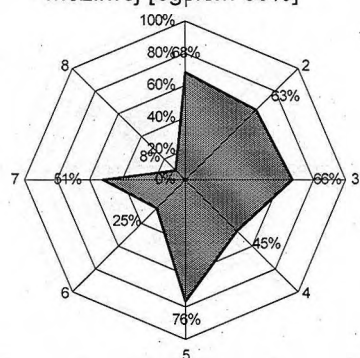
Gmina **Kunice** % oceny możliwej
[ogółem 50%]



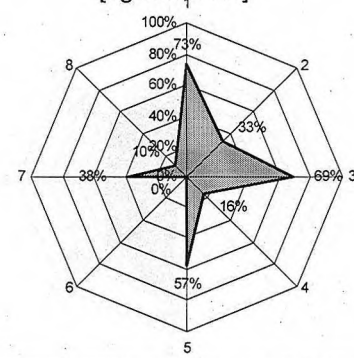
Gmina **Łądek Zdrój** % oceny możliwej
[ogółem 62%]



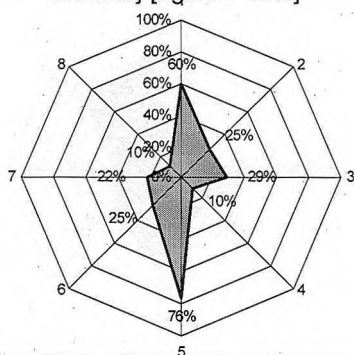
Gmina **Legnickie Pole** % oceny możliwej
[ogółem 55%]



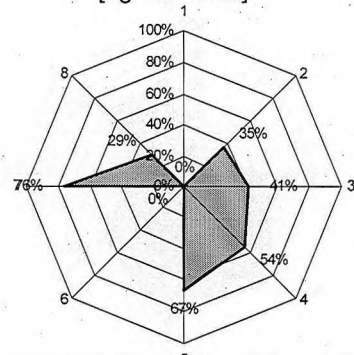
Gmina **Leśna** % oceny możliwej
[ogółem 44%]



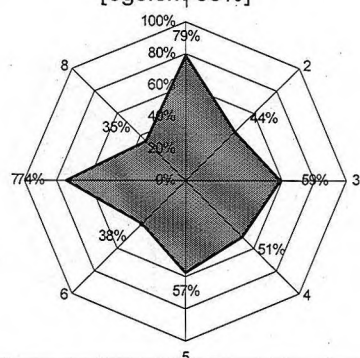
Gmina **Lewin Kłodzki** % oceny możliwej
[ogółem 32%]



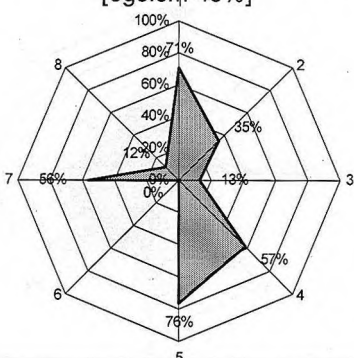
Gmina **Lubań Śl.** % oceny możliwej
[ogółem 40%]

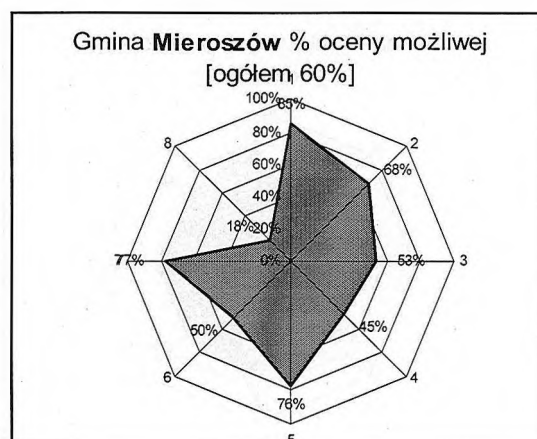
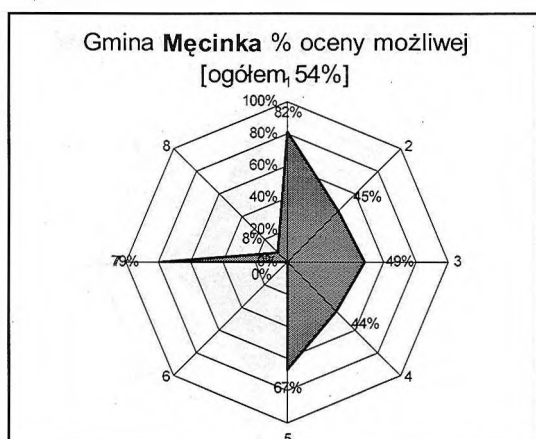
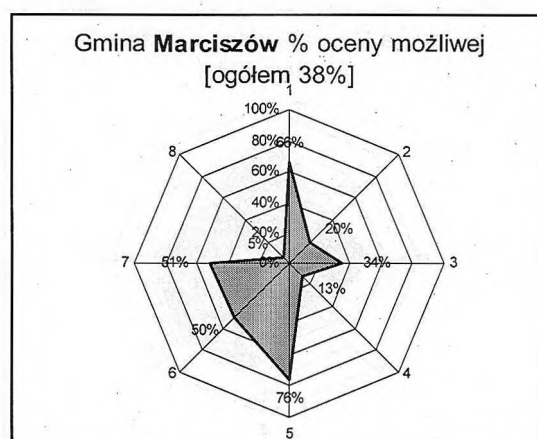
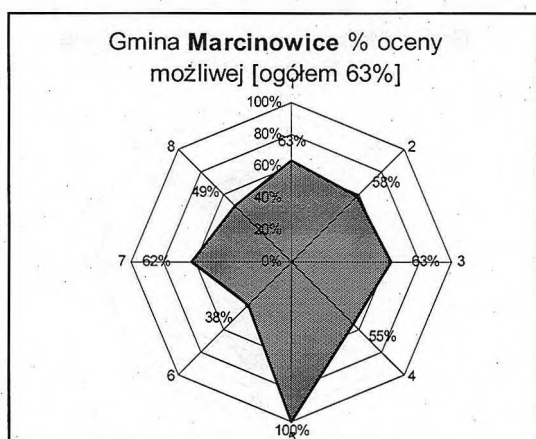
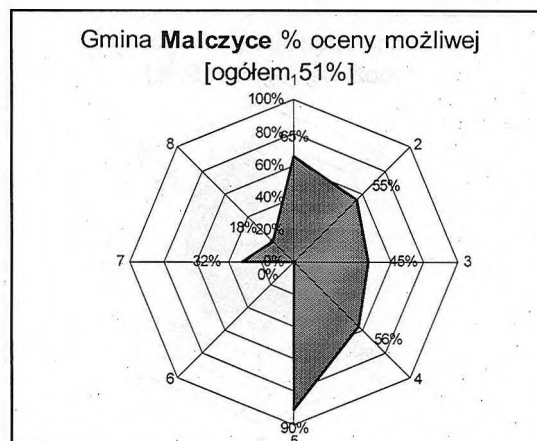
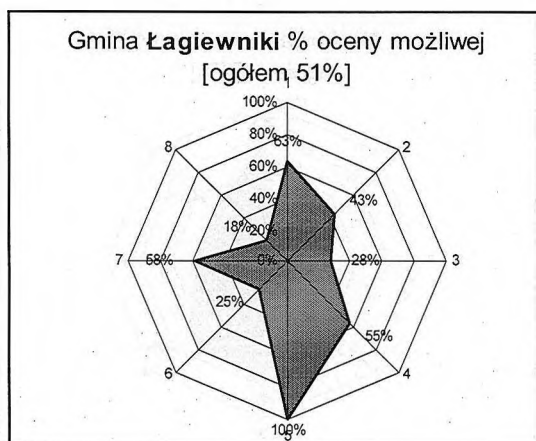
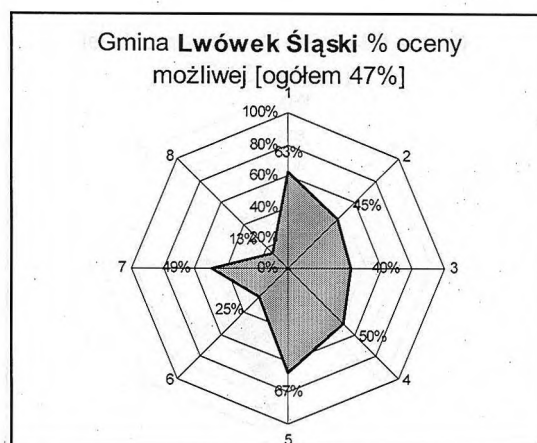
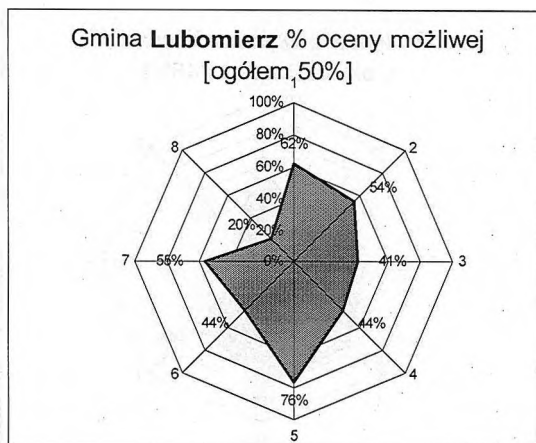


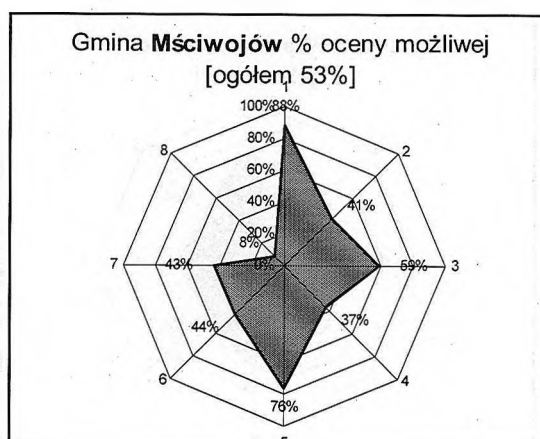
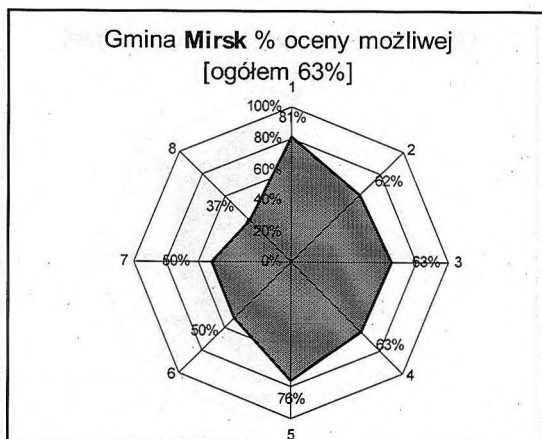
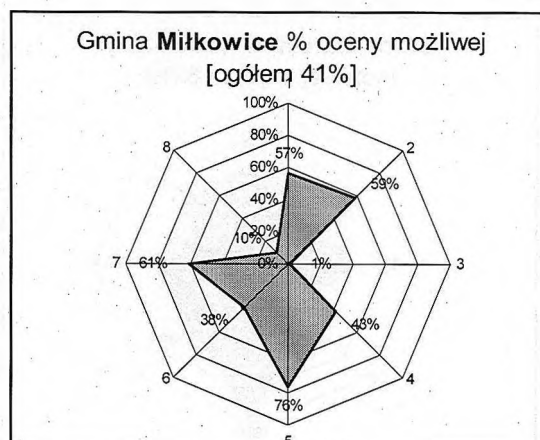
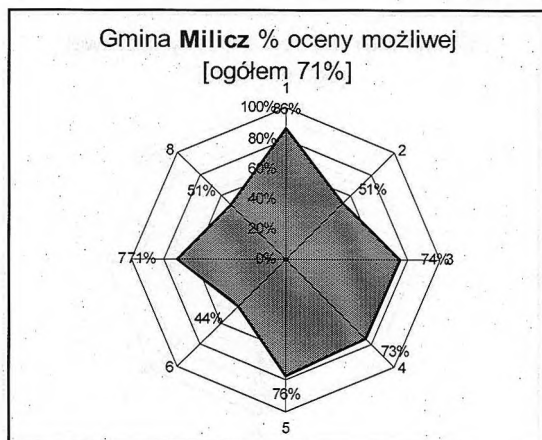
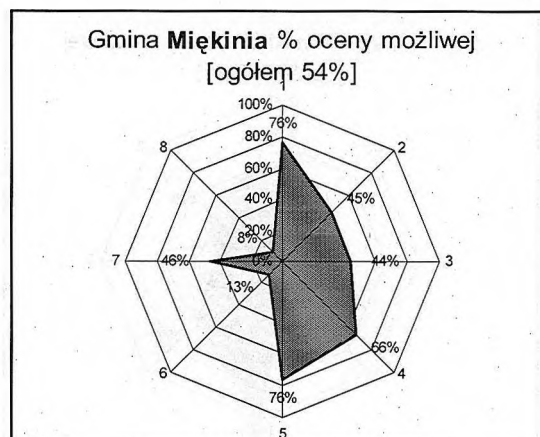
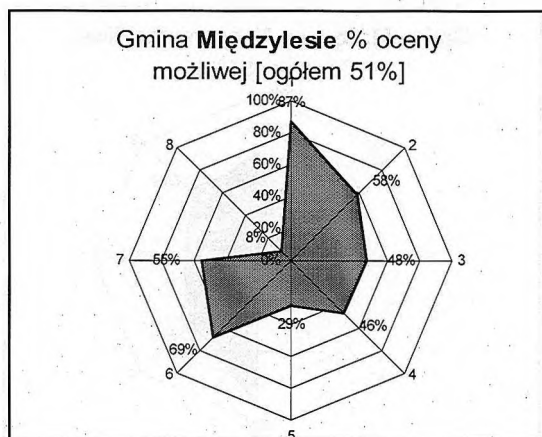
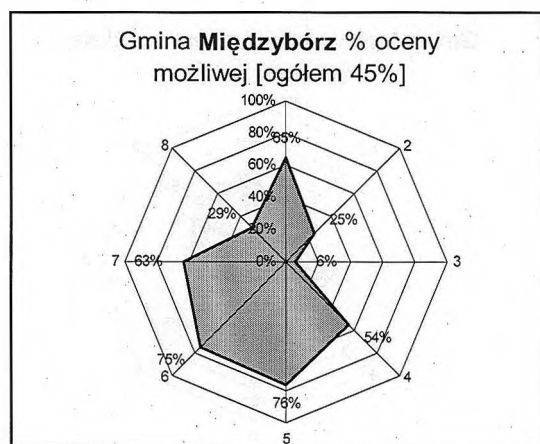
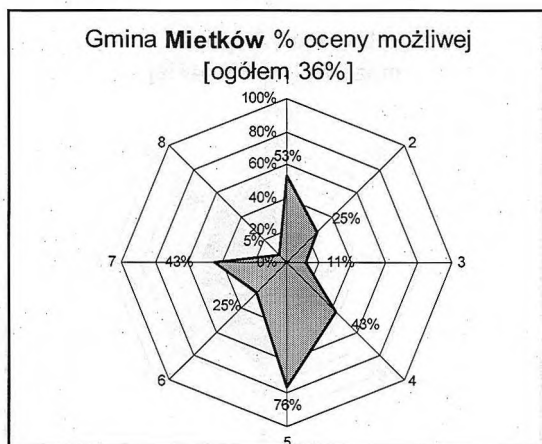
Gmina **Lubawka** % oceny możliwej
[ogółem 58%]



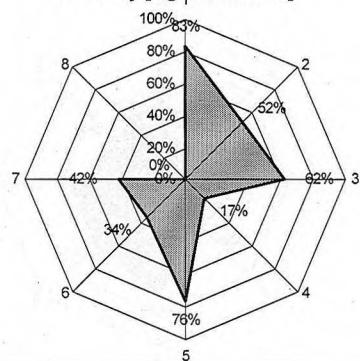
Gmina **Lubin** % oceny możliwej
[ogółem 45%]



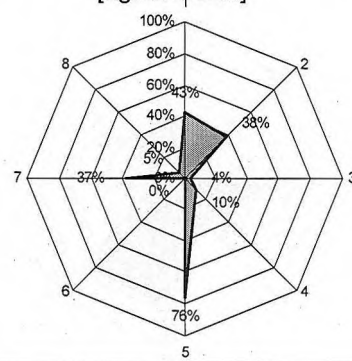




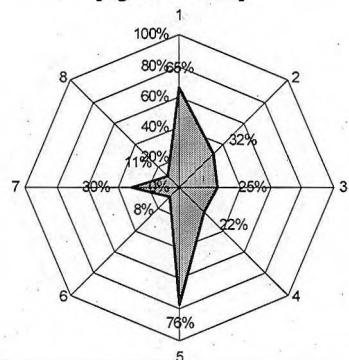
Gmina **Mysłakowice** % oceny
możliwej [ogółem 49%]



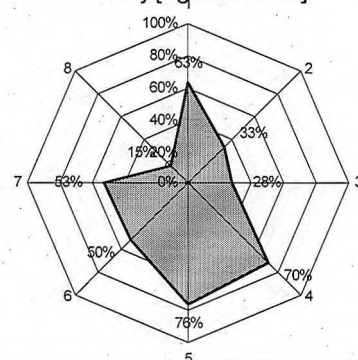
Gmina **Niechlów** % oceny możliwej
[ogółem 27%]



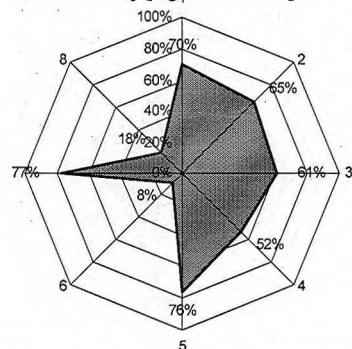
Gmina **Niemcza** % oceny możliwej
[ogółem 36%]



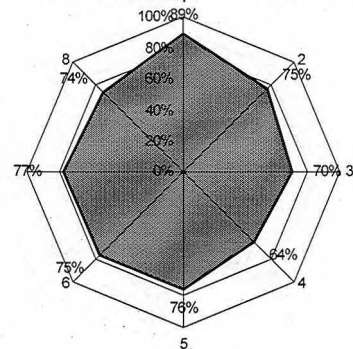
Gmina **Nowa Ruda** % oceny
możliwej [ogółem 50%]



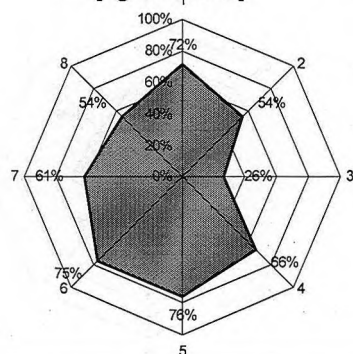
Gmina **Nowogrodziec** % oceny
możliwej [ogółem 60%]



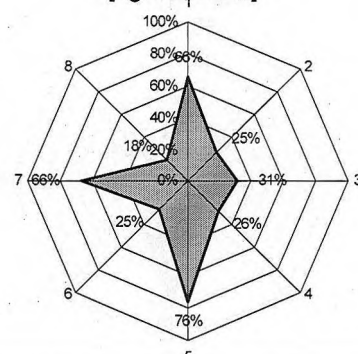
Gmina **Oborniki Śląskie** % oceny
możliwej [ogółem 75%]



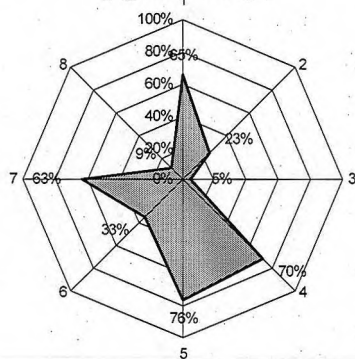
Gmina **Oleśnica** % oceny możliwej
[ogółem 57%]



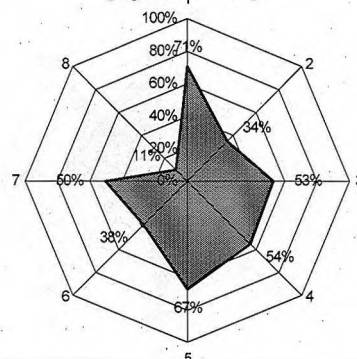
Gmina **Olszyna** % oceny możliwej
[ogółem 43%]



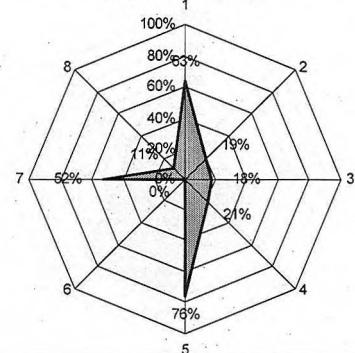
Gmina **Oława** % oceny możliwej
[ogółem 45%]



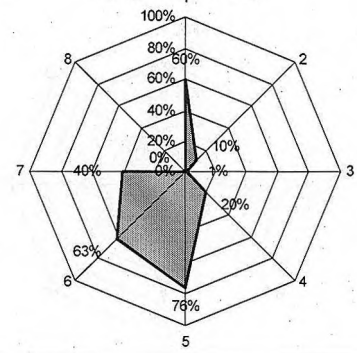
Gmina **Osiecznica** % oceny możliwej
[ogółem 51%]



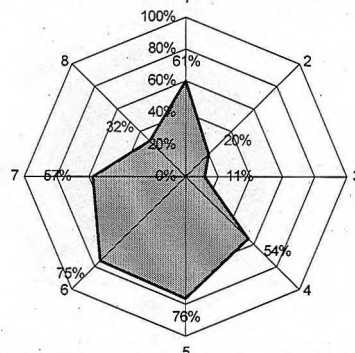
Gmina **Pasowice** % oceny możliwej
[ogółem 35%]



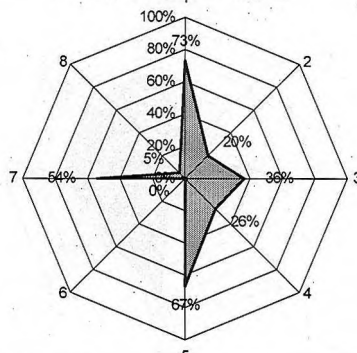
Gmina **Pęcław** % oceny możliwej
[ogółem 29%]



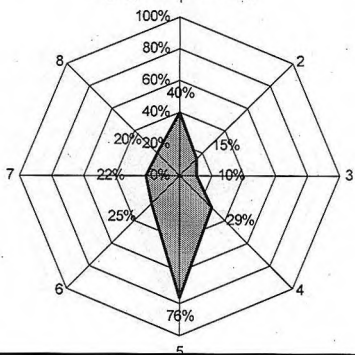
Gmina **Pielgrzymka** % oceny
możliwej [ogółem 44%]



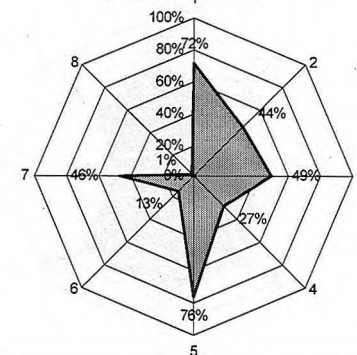
Gmina **Pieńsk** % oceny możliwej
[ogółem 41%]

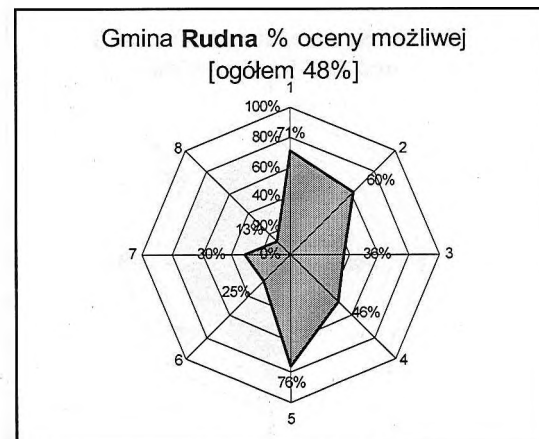
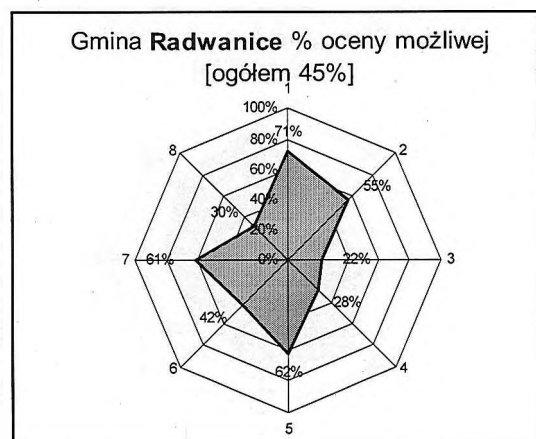
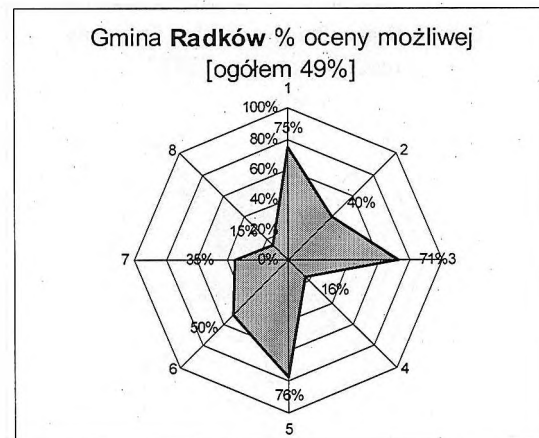
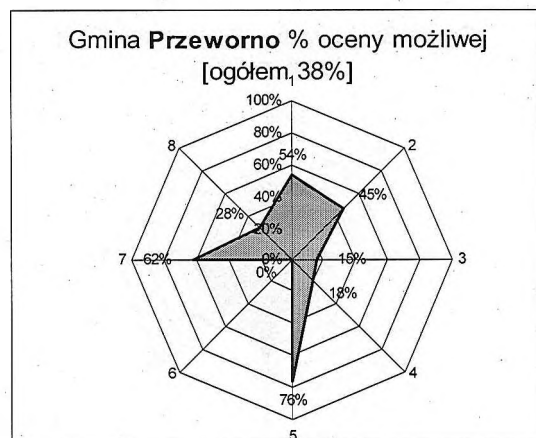
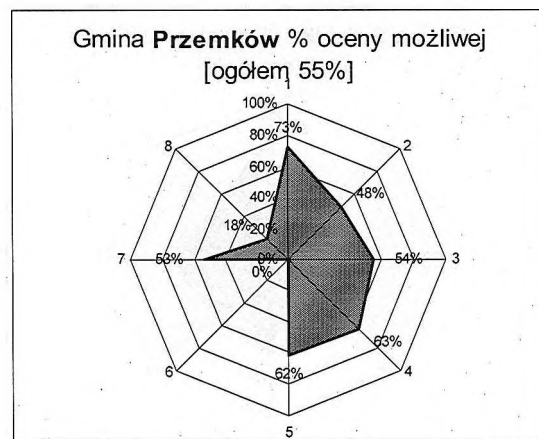
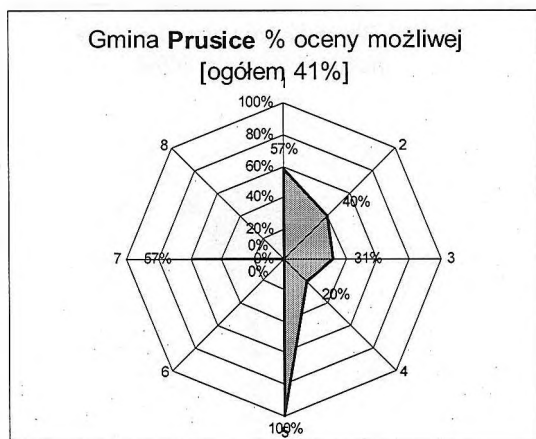
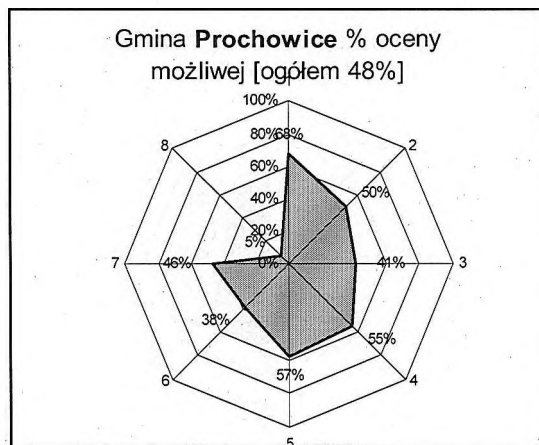
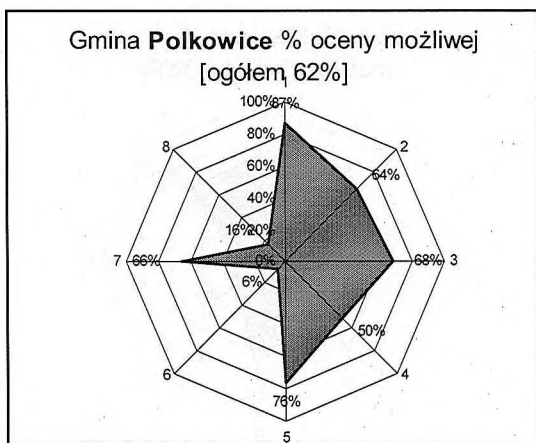


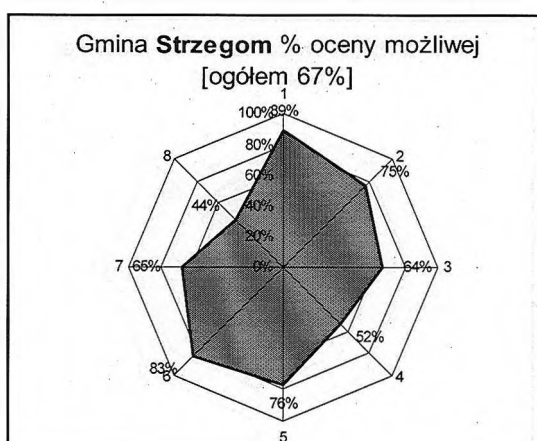
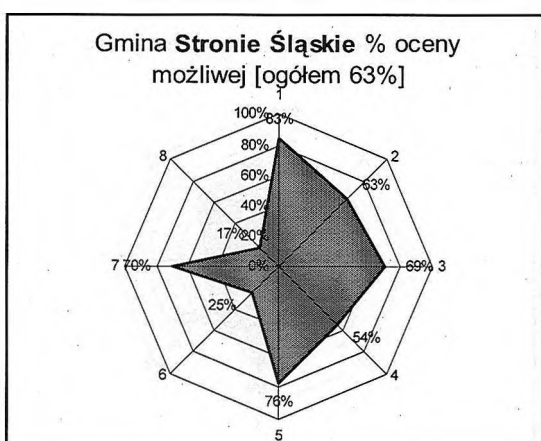
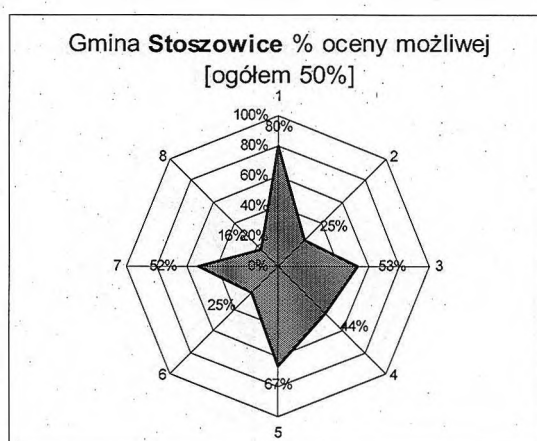
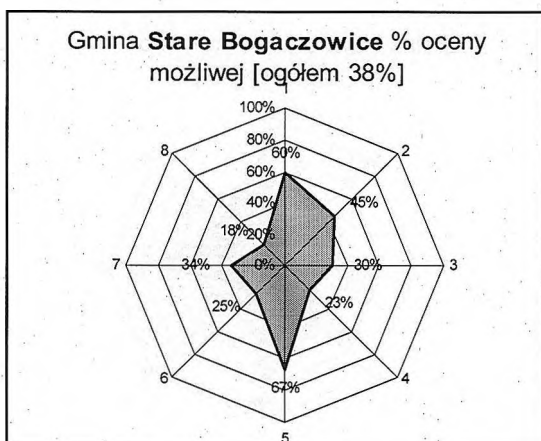
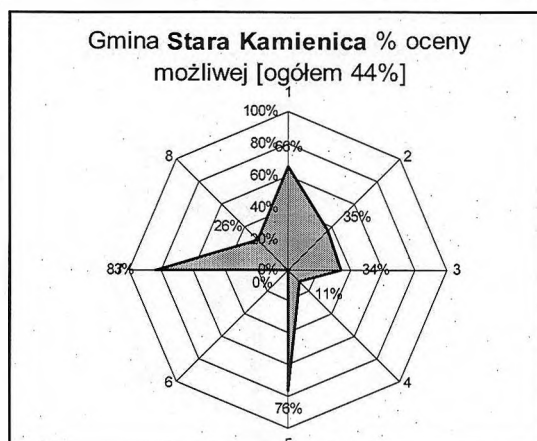
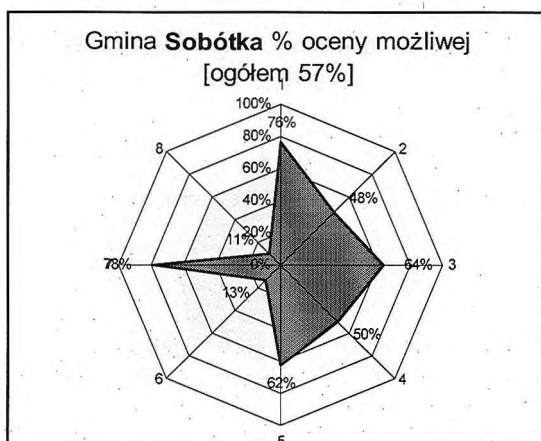
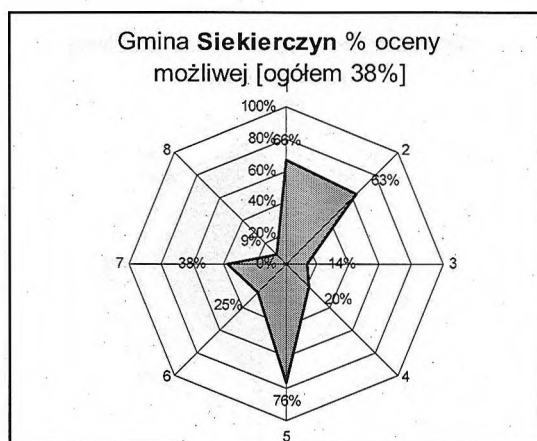
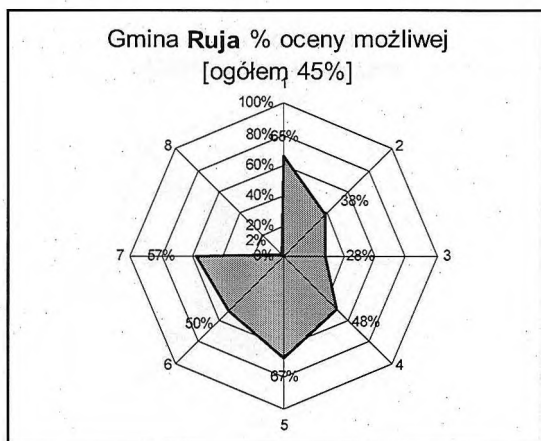
Gmina **Platerówka** % oceny możliwej
[ogółem 29%]



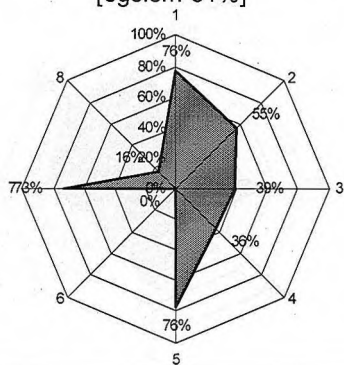
Gmina **Podgórzyn** % oceny możliwej
[ogółem 45%]



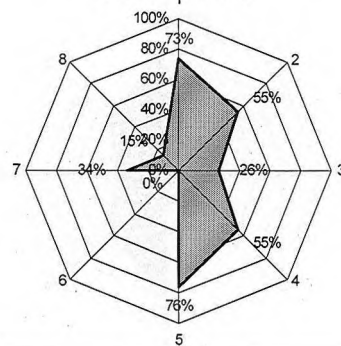




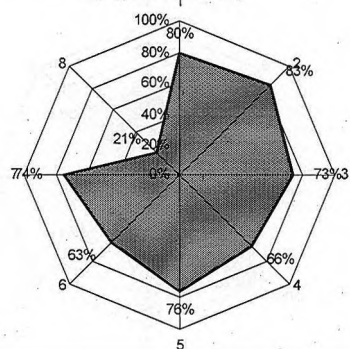
Gmina **Strzelin** % oceny możliwej
[ogółem 51%]



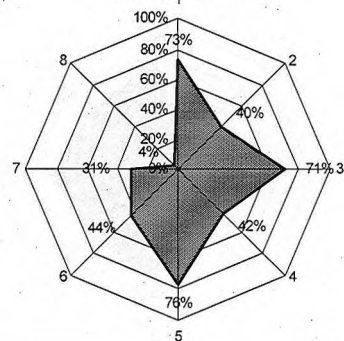
Gmina **Sulików** % oceny możliwej
[ogółem 48%]



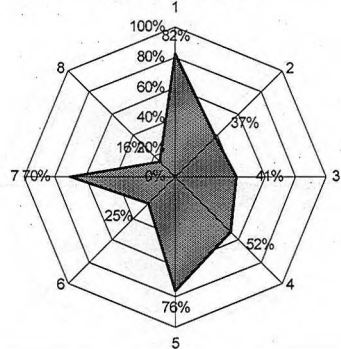
Gmina **Syców** % oceny możliwej
[ogółem 69%]



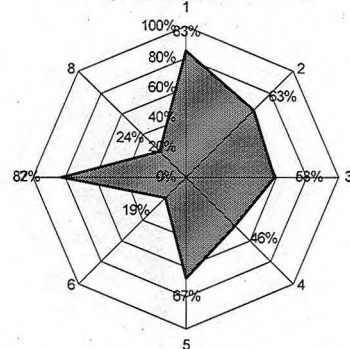
Gmina **Szczytna** % oceny możliwej
[ogółem 52%]



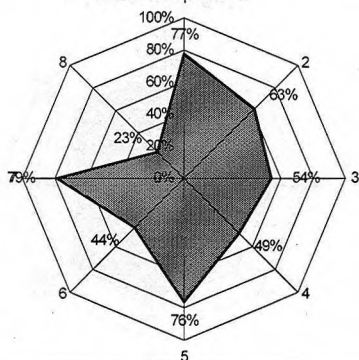
Gmina **Ścinawa** % oceny możliwej
[ogółem 54%]



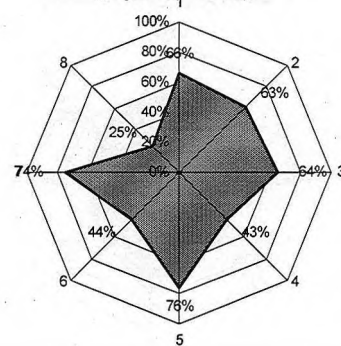
Gmina **Środa Śląska** % oceny
możliwej [ogółem 60%]



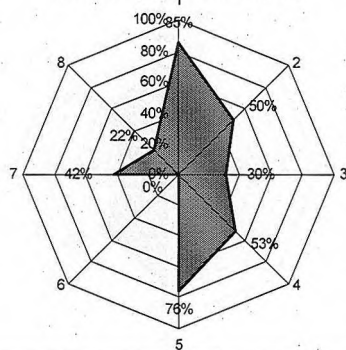
Gmina **Świdnica** % oceny możliwej
[ogółem 60%]



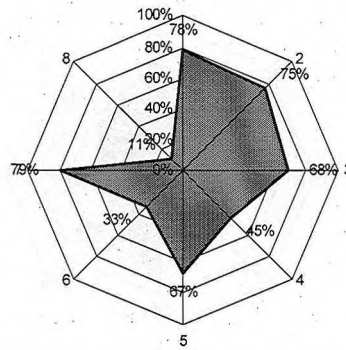
Gmina **Świerzawa** % oceny możliwej
[ogółem 59%]



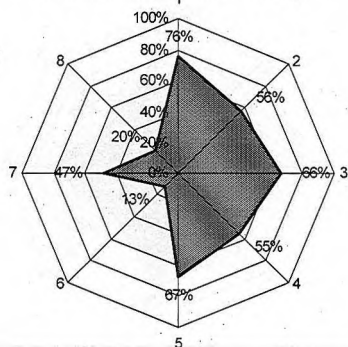
Gmina **Święta Katarzyna** % oceny
możliwej [ogółem 51%]



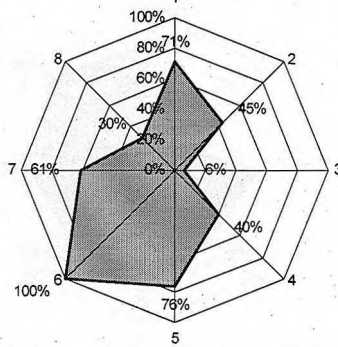
Gmina **Trzebnica** % oceny możliwej
[ogółem 61%]



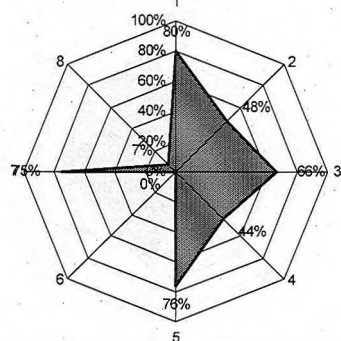
Gmina **Twardogóra** % oceny
możliwej [ogółem 57%]



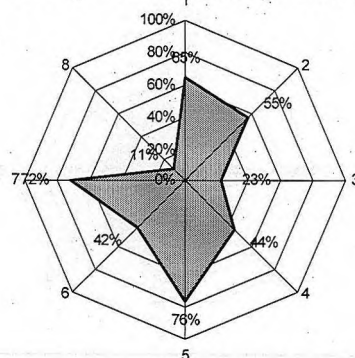
Gmina **Udanin** % oceny możliwej
[ogółem 46%]



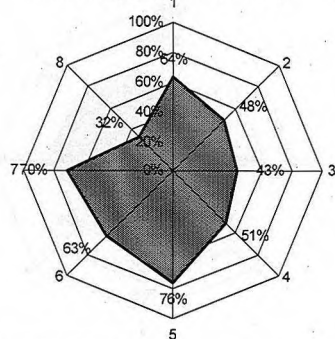
Gmina **Walim** % oceny możliwej
[ogółem 58%]



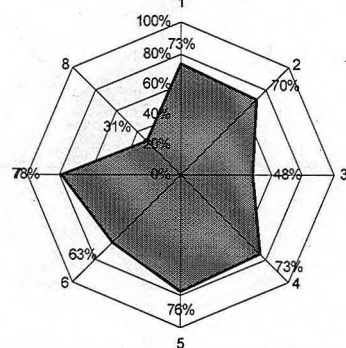
Gmina **Warta Bolesławiecka** %
oceny możliwej [ogółem 48%]

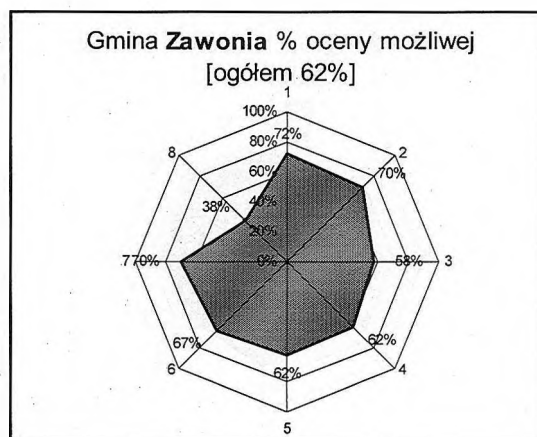
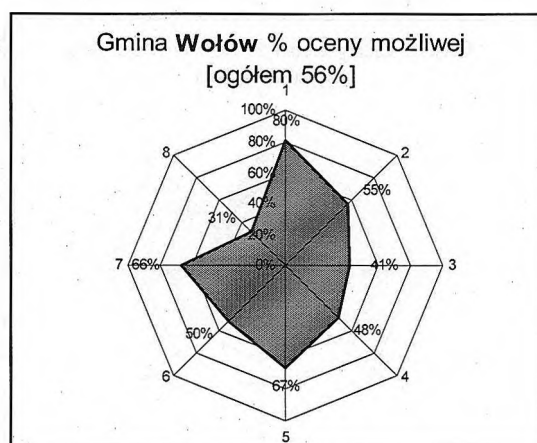
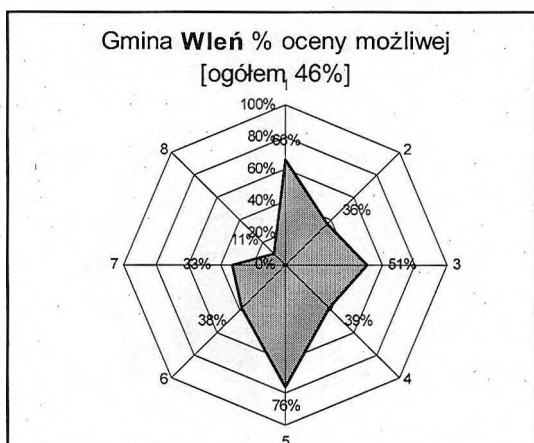
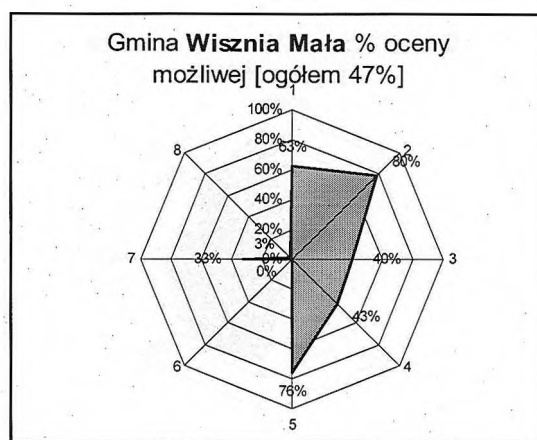
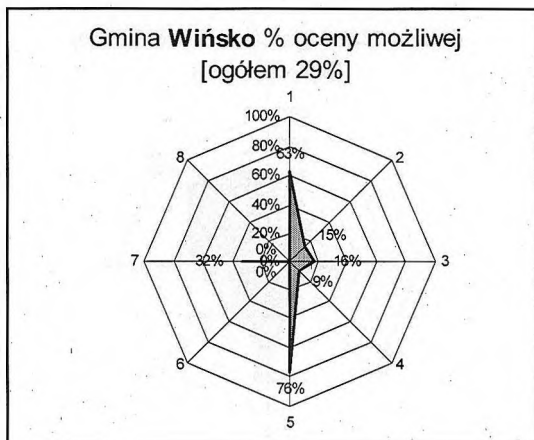
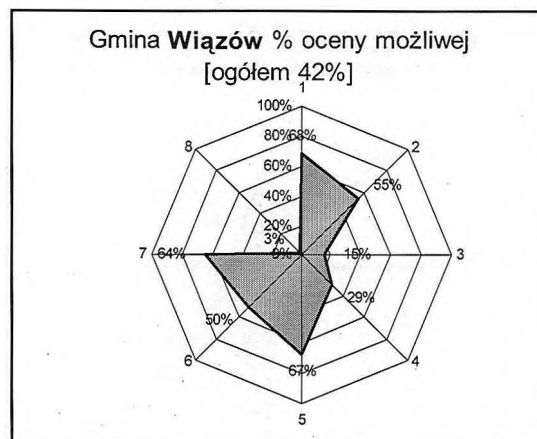
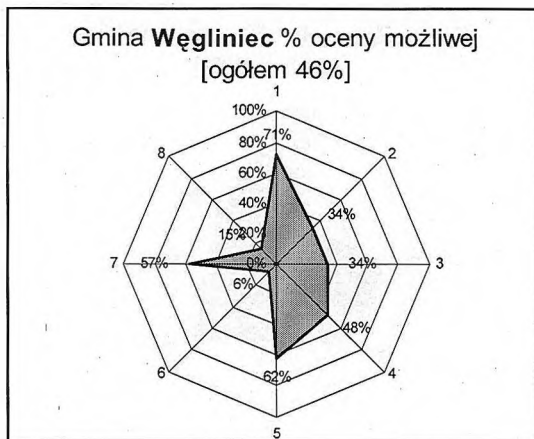


Gmina **Wądroże Wielkie** % oceny
możliwej [ogółem 55%]

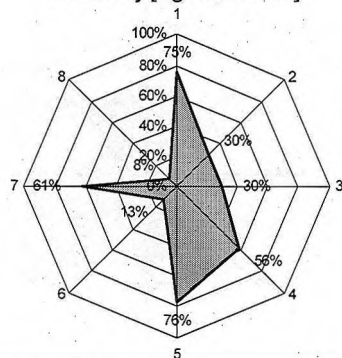


Gmina **Wąsosz** % oceny możliwej
[ogółem 64%]

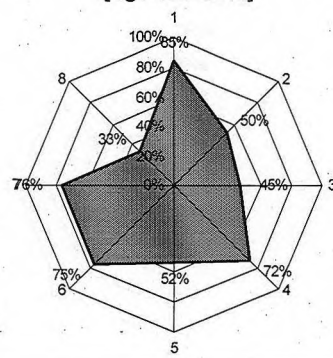




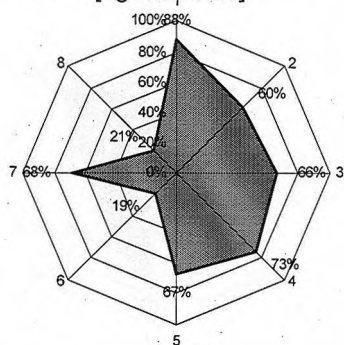
Gmina **Ząbkowice Śląskie** % oceny możliwej
[ogółem 49%]



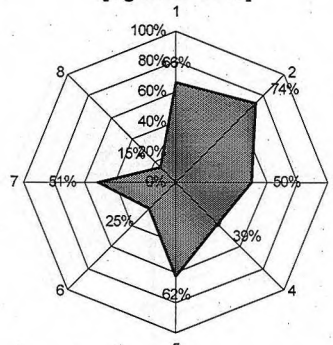
Gmina **Zgorzelec** % oceny możliwej
[ogółem 62%]



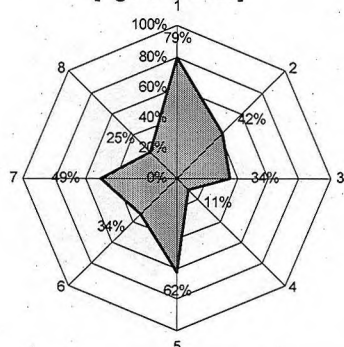
Gmina **Ziębice** % oceny możliwej
[ogółem 66%]



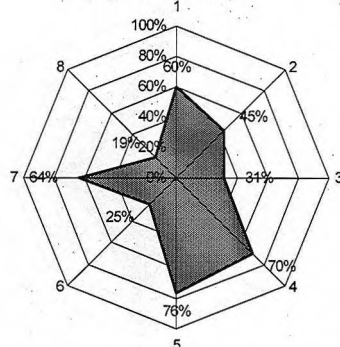
Gmina **Złotoryja** % oceny możliwej
[ogółem 51%]



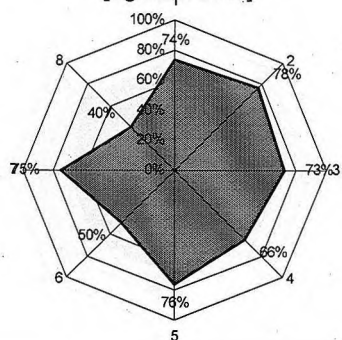
Gmina **Złoty Stok** % oceny możliwej
[ogółem 42%]



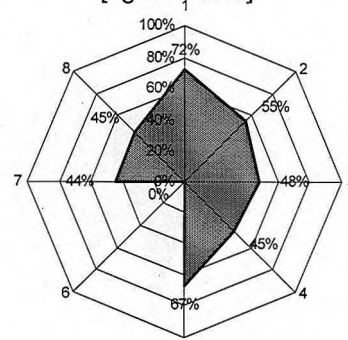
Gmina **Żarów** % oceny możliwej
[ogółem 52%]



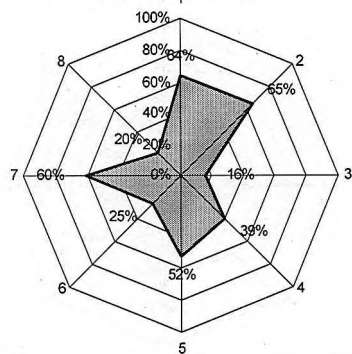
Gmina **Żmigród** % oceny możliwej
[ogółem 69%]



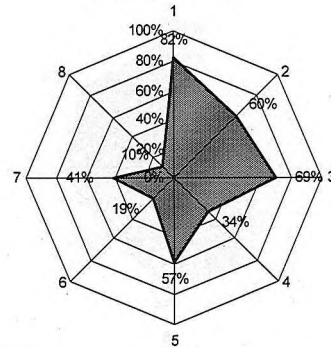
Gmina **Żórawina** % oceny możliwej
[ogółem 53%]



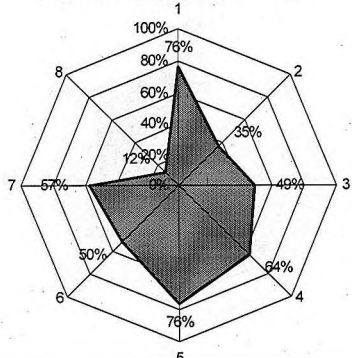
Gmina **Żukowice** % oceny możliwej
[ogółem 43%]



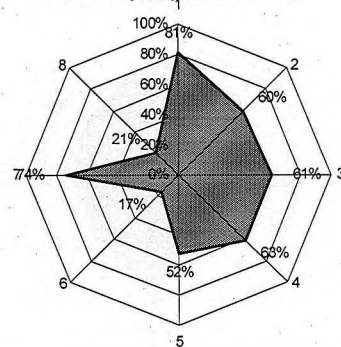
Miasto **Bielawa** % oceny możliwej
[ogółem 53%]



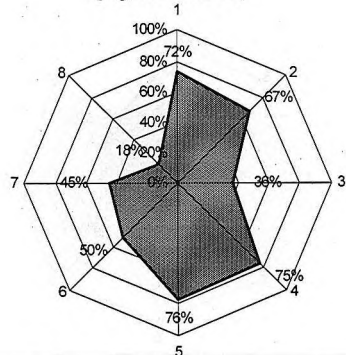
Miasto **Boguszów Gorce** % oceny
możliwej [ogółem 55%]



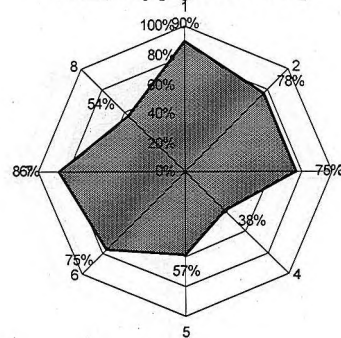
Miasto **Bolesławiec** % oceny
możliwej [ogółem 61%]



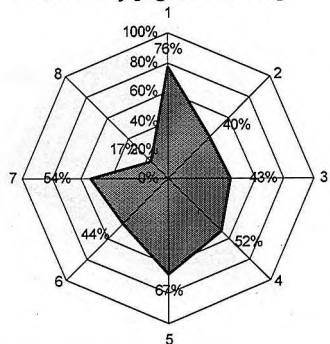
Miasto **Chojnów** % oceny możliwej
[ogółem 57%]



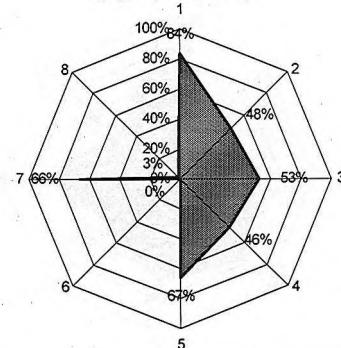
Miasto **Duszniki Zdrój** % oceny
możliwej [ogółem 68%]



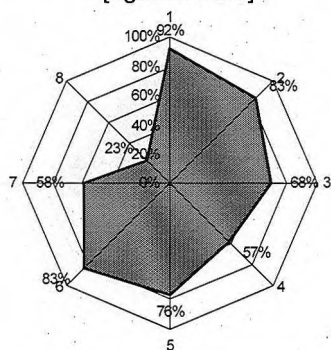
Miasto **Dzierżoniów** % oceny
możliwej [ogółem 52%]



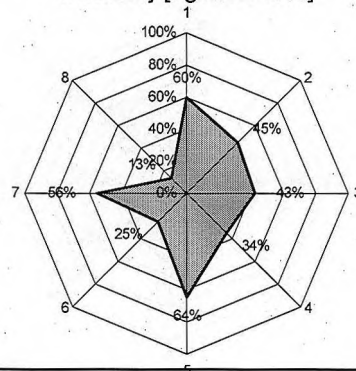
Miasto **Głogów** % oceny możliwej
[ogółem 54%]



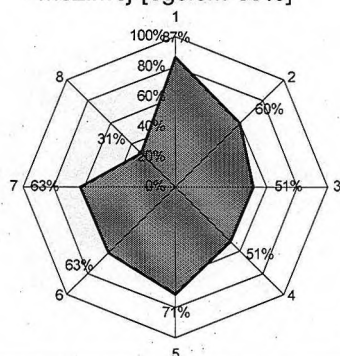
Miasto **Jawor** % oceny możliwej
[ogółem 68%]



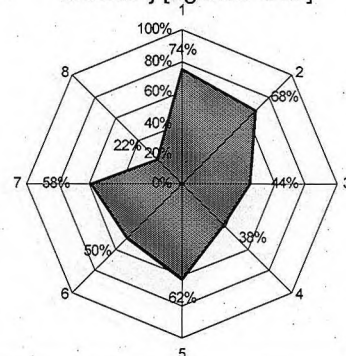
Miasto **Jedlina Zdrój** % oceny
możliwej [ogółem 45%]



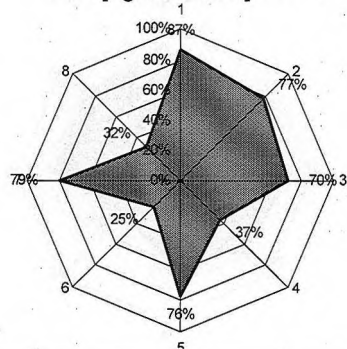
Miasto **Jelenia Góra** % oceny
możliwej [ogółem 60%]



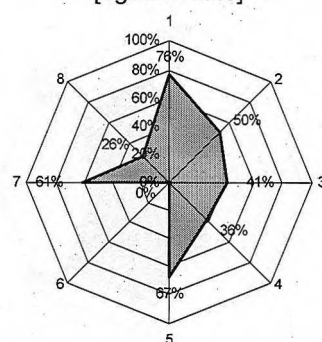
Miasto **Kamienna Góra** % oceny
możliwej [ogółem 52%]



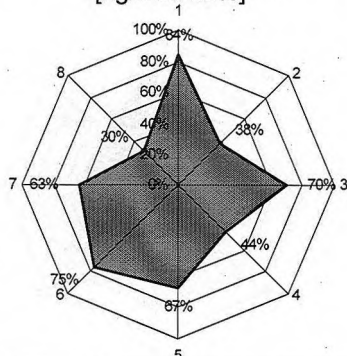
Miasto **Karpacz** % oceny możliwej
[ogółem 64%]



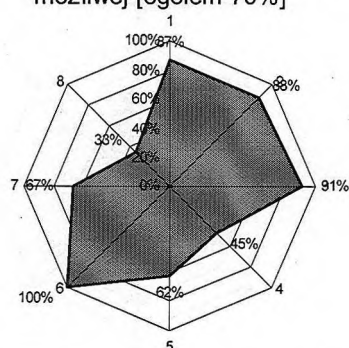
Miasto **Kłodzko** % oceny możliwej
[ogółem 50%]



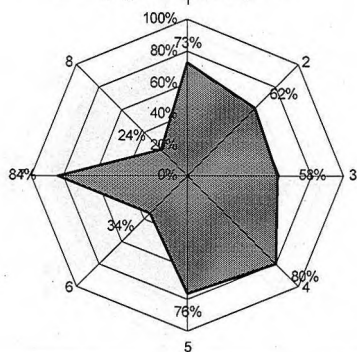
Miasto **Kowary** % oceny możliwej
[ogółem 59%]



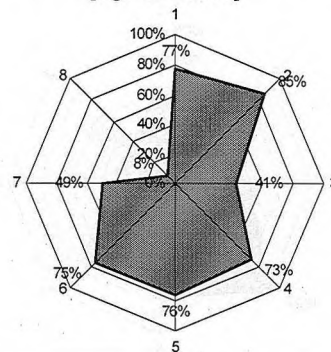
Miasto **Kudowa Zdrój** % oceny
możliwej [ogółem 70%]



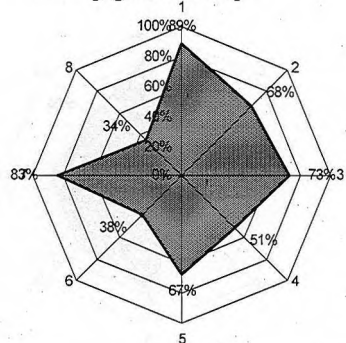
Miasto **Legnica** % oceny możliwej
[ogółem 66%]



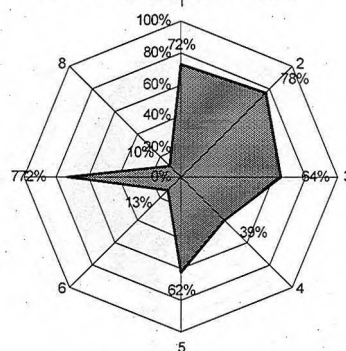
Miasto **Lubań Śl.** % oceny możliwej
[ogółem 60%]



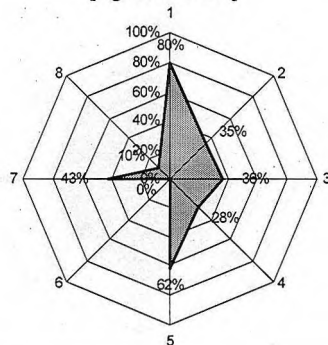
Miasto **Lubin** % oceny możliwej
[ogółem 67%]



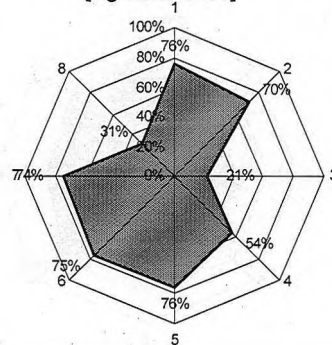
Miasto **Nowa Ruda** % oceny
możliwej [ogółem 56%]



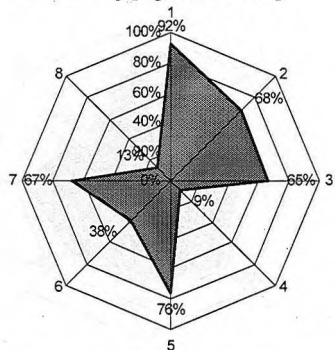
Miasto **Oleśnica** % oceny możliwej
[ogółem 42%]



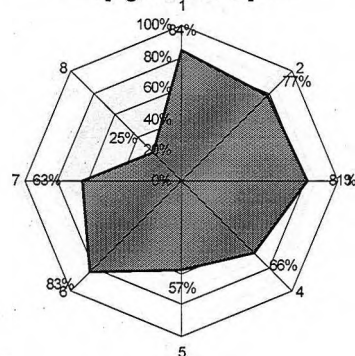
Miasto **Oława** % oceny możliwej
[ogółem 56%]

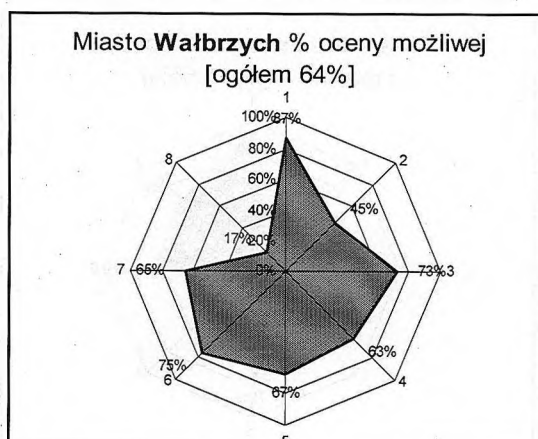
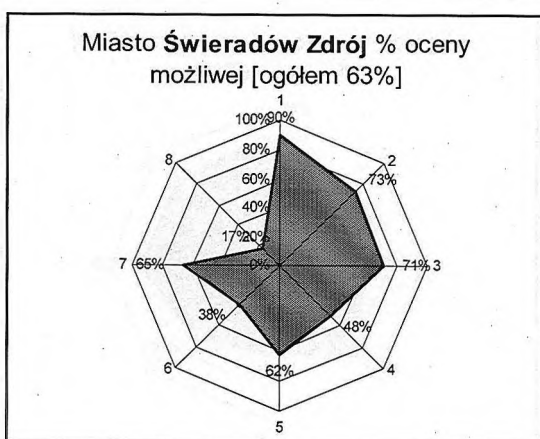
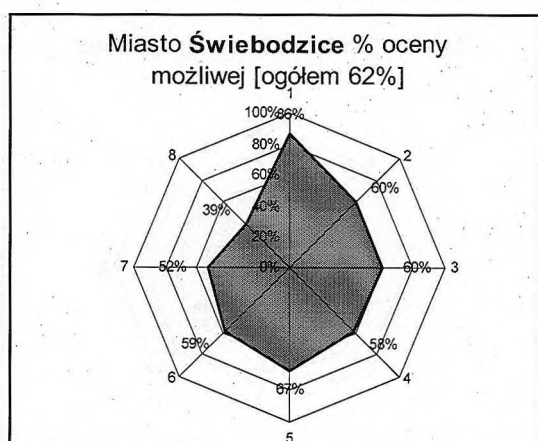
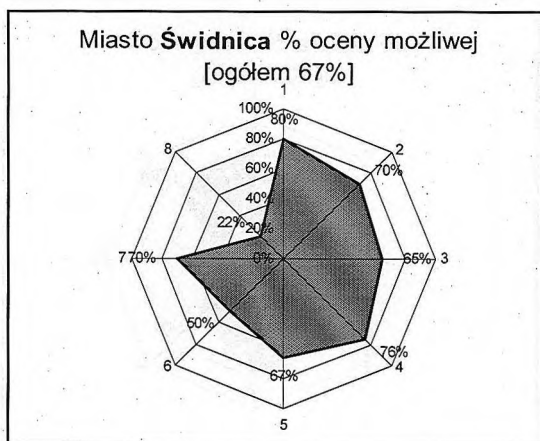
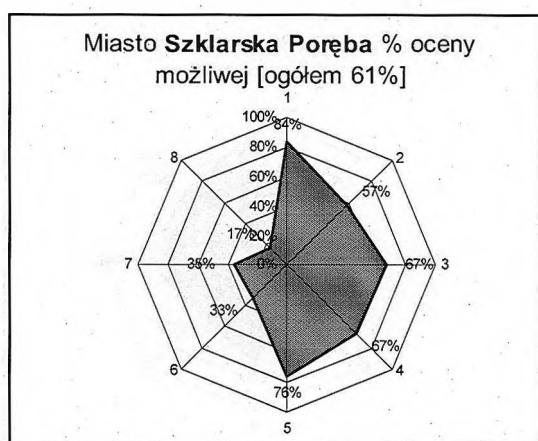
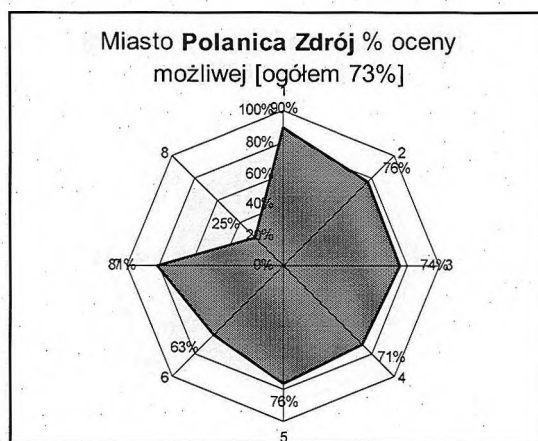
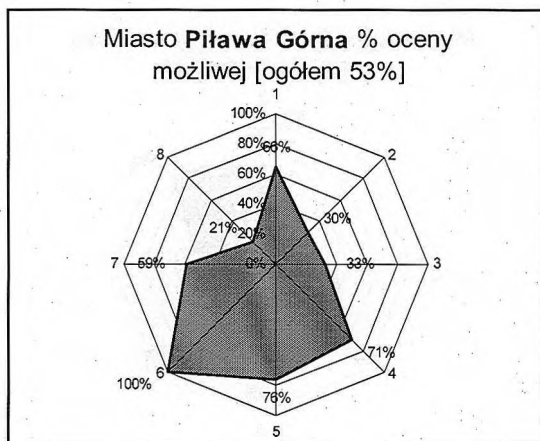


Miasto **Piechowice** % oceny
możliwej [ogółem 55%]

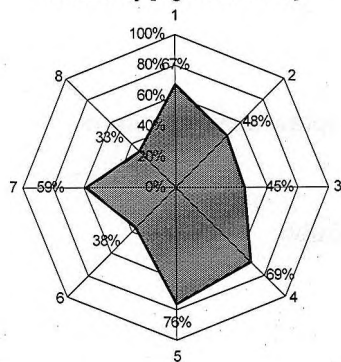


Miasto **Pieszycy** % oceny możliwej
[ogółem 68%]

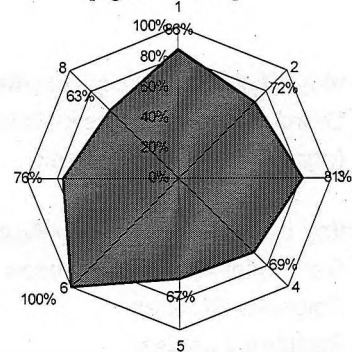




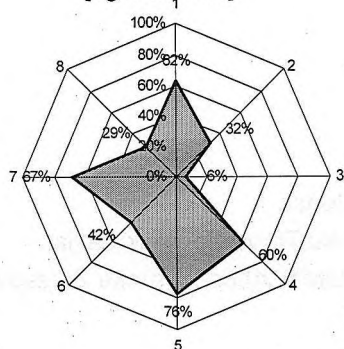
Miasto **Wojcieszów** % oceny
możliwej [ogółem 57%]



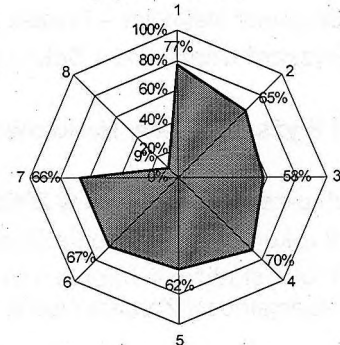
Miasto **Wrocław** % oceny możliwej
[ogółem 75%]



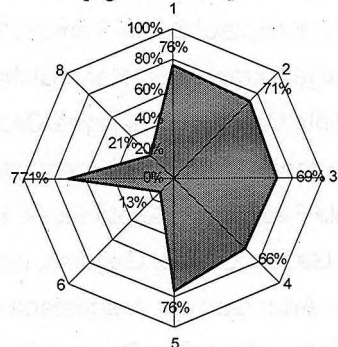
Miasto **Zawidów** % oceny możliwej
[ogółem 46%]



Miasto **Zgorzelec** % oceny możliwej
[ogółem 61%]



Miasto **Złotoryja** % oceny możliwej
[ogółem 65%]



Załącznik 4 – Wykaz osób uczestniczących w badaniach

1. Pracownicy Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu:

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

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 2008 r. wzięli udział studenci:

- III roku studiów I stopnia (licencjackich) na kierunku Turystyka i rekreacja;
- II roku studiów II stopnia (uzupełniających magisterskich) na kierunku Zarządzanie i specjalności Zarządzanie w turystyce i rekreacji;

W badaniach aktywnie uczestniczyli następujący studenci:

Kamila Bednarska, Beata Berezowska, Aleksandra Biernaczyk, Iwona Biesiada, Helena Błach, Joanna Błochowiak, Bartłomiej Bogdański, Małgorzata Bożek, Krzysztof Bucki, Tomasz Burdzyński, Bernadeta Byczyńska, Agnieszka Cebula, Ewa Choroszy, Łucja Chrabąszcz, Karol Cichacki, Magdalena Cichopek, Bożena Cierlik, Maciej Cyryngier, Mariola Czapiga, Katarzyna Czarniecka, Sylwia Dembowa, Anna Dębska, Anita Dębska, Paweł Dryja, Joanna Dudek, Małgorzata Dziędziul, Patrycja Dziekan, Anna Dziubała, Adam Fankulewski, Urszula Fedorczyk, Aneta Ficek, Igor Franczuk, Angelika Frasz, Agnieszka Furgala, Agata Furmanek, Kamila Gacek, Łukasz Gagat, Jakub Galisz, Marcin Gancarek, Paweł Gawęda, Piotr Gdesz, Alicja Gesek, Artur Gorzeja, Magdalena Goźlińska, Katarzyna Górnaś, Ida Grabowska, Aneta Grabowska, Magdalena Grandys, Dariusz Grochowski, Marta Grybel, Wojciech Hapanowicz, Karolina Hawelińska, Joanna Hobgarska, Rafał Izdebski, Jakub Janczewski, Szymon Jankowski, Marta Januszewska, Dominika Jasiel, Łukasz Jaworski, Małgorzata Jednoróg, Marek Jezierski, Radosław Kabala, Kamil Kabata, Anna Kaczan, Ewa Kaczmarek, Franciszek Kaczmarek, Dagmara Kałdunek, Monika Karcz, Karolina Kasperowicz, Marta Kassner, Marcin Katoła, Karina Kawula, Rafał Kąkol, Marta Kielar, Katarzyna Kleszyk, Magdalena Kłyza, Paulina Knap, Michał Konefał, Magdalena Konik, Monika Kopacz, Agnieszka Kowalik, Krzysztof Kowcz, Łukasz Kozak, Agata Kozłowska, Ewa Koźlak, Łukasz Kramarczyk, Agnieszka Krasnowska, Jolanta Krawczyk, Jakub Krawiec, Ewelina Królikowska, Dorota Kruszelnicka, Magdalena Krzyżanowska-Bobryk, Paweł Krzyżanowski, Agata Kucharzewska, Monika Kućko, Marek Kulak, Sylwia Kulczycka, Anna Kulińska, Małgorzata Kupis, Katarzyna Kuziel,

Anna Kwaśniewska, Agnieszka Kwiatek, Andrzej Lach, Andrzej Lepiochin, Małgorzata Lewczuk, Agnieszka Lewek, Łukasz Lipecki, Karol Loch, Marta Lorenc, Elżbieta Łagowska, Robert Ławniczak, Honorata Łazarczyk, Anna Łąk, Michał Łukawski, Anna Macheta, Gabriela Maczek, Katarzyna Majerowska, Anna Malinowska, Hubert Małyszczuk, Anna Marchlewska, Karolina Markowicz, Paulina Marmulewicz, Monika Matukin-Kubat, Michał Mazurkiewicz, Mateusz Mądrzejewski, Renata Michoń, Marta Miedziak, Magdalena Mielczarek, Milena Mieszczynska, Marek Mikoda, Ewa Mikołajczyk, Milena Mikołajek, Katarzyna Milewska, Filomena Młynarczyk, Monika Molendowska, Ewa Moriki, Jacek Motyl, Anna Motylewska, Anna Mróz, Monika Mróz, Katarzyna Mruk, Justyna Mucha, Anna Muszyńska, Grzegorz Mydlowski, Rafał Napierała, Joanna Nieckarz, Marcin Nowak, Izabela Nowicka, Michał Okołodowicz, Paweł Okulewicz, Łukasz Olszowy, Barbara Osowska, Aleksandra Ostouch, Dorota Ostrowska, Martyna Pachel, Katarzyna Pałczak, Tomasz Papiński, Anita Papuga, Marlena Pasik, Paulina Pastuszka, Łukasz Perzyński, Kamil Piasecki, Przemysław Pinkowicz, Maja Piotrowska, Łukasz Podkidacz, Bartosz Pondel, Patrycja Poziomkowska, Łukasz Relich, Kamil Reszewicz, Jacek Różański, Dagmara Rymska, Katarzyna Rząca, Ireneusz Sajdak, Olga Siatkowska, Alicja Siennicka, Elwira Sikorska, Mateusz Skrabek, Agata Skrzyńska, Artur Snella, Małgorzata Sobczak, Maciej Sokalski, Magdalena Springer-Kabat, Marta Sprung, Łukasz Stachowicz, Katarzyna Stańczyk, Monika Stawiarska, Łukasz Stoszek, Alicja Stramska, Agnieszka Strzyż, Adrian Synowski, Karolina Szczepaniak, Katarzyna Szczepańska, Anna Szczerek, Barbara Szczudło, Krzysztof Szlachetka, Anita Szymkiewicz, Dariusz Ślusarczyk, Marzena Tajchert, Magdalena Tarnowska, Krystian Tatarek, Paweł Tomkiewicz, Alicja Trela, Agnieszka Trzepadłek, Dariusz Twardowski, Paweł Tylkowski, Honorata Ulfik, Wojciech Warszawski, Sylwia Wasielewska, Dawid Wąsowski, Natalia Wenzelowska, Jolanta Widziak, Natalia Wieczorek, Konstancja Wielosik, Sandra Wilgocka, Nela Wnuk, Anna Wojtkowiak, Katarzyna Wojtkowska, Konrad Wojtyszyn, Karolina Wolańczuk, Joanna Woźniak, Monika Wójciak, Marta Wójcik, Krzysztof Wroński, Mariusz Wrzeszcz, Ewelina Wygiera, Katarzyna Zagrodnik, Bartosz Zakrzewski, Kamila Zarabska, Magdalena Zembska, Agnieszka Zenker-Żabska, Monika Zielińska, Sylwia Zielińska, Kamila Zięba, Tomasz Zuszek, Dorota Żak, Agnieszka Żuchlińska, Paulina Żurakowska, Małgorzata Żydek, Joanna Żywicka.



WYDAWCA

Stowarzyszenie na Rzecz Promocji Dolnego Śląska
54-613 Wrocław, ul. Krzemieniecka 60a
tel./fax 071 354 57 00, e-mail: spis@dolnyslask.wroc.pl
www.dolnyslask.wroc.pl

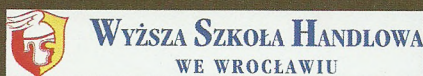
Wydano w Oficynie
Dom Śląski
tel. 0501450778

ISBN 83-923255-8-3

Sponsor wydania



Partnerzy opracowania



Ranking dostępny na:
www.interaktywna-gmina.pl
www.interaktywnagmina.pl
www.dolnyslask.wroc.pl



WYDAWCA

Stowarzyszenie na Rzecz Promocji Dolnego Śląska
54-613 Wrocław, ul. Krzemieniecka 60a
tel./fax 071 354 57 00, e-mail: spds@dolnyslask.wroc.pl
www.dolnyslask.wroc.pl

ISBN 83-923255-8-3

Wydano w Oficynie
Dom Śląski
tel. 0501450778