

Patrycja Szostok*
Robert Rajczyk**

Lokalne komunikowanie publiczne w województwie śląskim – komunikat z badań

STRESZCZENIE

Niniejszy artykuł stanowi komunikat z badań przeprowadzonych na ogólnopolskiej próbie 2878 jednostek samorządu terytorialnego w zakresie wykorzystania narzędzi komunikacji elektronicznej – profilu zaufanego i poczty elektronicznej. Celem było stworzenie mapy komunikowania lokalnego w Polsce oraz diagnoza problemów tego procesu. Artykuł prezentuje wyniki uzyskane w województwie śląskim na podstawie kwestionariusza ankiety obejmującego pytania z zakresu polityki informacyjnej oraz prowadzonych działań public relations.

SŁOWA KLUCZOWE: profil zaufany, ePUAP, komunikowanie publiczne, województwo śląskie, samorząd terytorialny

Wstęp

Badania nad komunikowaniem samorządowym w Polsce, których fragment stanowi niniejsze opracowanie, zrealizowano z wykorzystaniem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej¹ poprzez profil zaufany w okresie od czerwca do grudnia 2011 roku na ogólnopolskiej populacji 2878 jednostek samorządu terytorialnego. Ze względu na charakter wspólnoty samorządowej wybrano jednostki samorządu terytorialnego o statusie gmin wiejskich, miejsko-wiejskich, miejskich, miast na prawach powiatu oraz powiatów. Zaznaczyć należy jednak, że dla uproszczenia procedury kodowania ankiet nie wydzielono osobnej kategorii – miasto na prawach powiatu. W całej Polsce taki status posiada zaledwie sześćdziesiąt sześć miejscowości, a w okresie realizacji badania sześćdziesiąt pięć. Zdaniem badaczy taka niewielka próba nie zapewnia reprezentatywności, zwłaszcza przy uwzględnieniu ewentualnego poziomu zwrotów. Miasta na prawach powiatu to w istocie gminy miejskie i stąd też takie gminy realizujące zadania powiatu włączono do kategorii gmin miejskich. Samorządowe województwa nie zostały natomiast objęte badaniem ze względu na regionalny charakter więzi, jaka cechuje te jednostki samorządu terytorialnego. Przyjęto również założenie, iż dane badawcze z terenu województwa (powiatów i gmin) stanowią będą ekwiwalent danych uzyskanych z urzędów marszałkowskich. System prawny podmio-

* dr; Uniwersytet Śląski.

** dr; Uniwersytet Śląski.

¹ Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej definiowana jest jako system informatyczny, poprzez który obywatele mogą realizować sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu, a podmioty publiczne bezpłatnie i bezpiecznie udostępniać swoje usługi w postaci elektronicznej przy pomocy Elektronicznej Skrzynki Podawczej. W tym celu utworzono katalog usług – narzędzie standaryzowania prezentacji usług administracji publicznej oraz Centralne Repozytorium Wzorów Dokumentów – bazę obowiązujących formularzy i wniosków, www.epuap.gov.pl (dostęp on-line 09.07.2013).

tów samorządowych w Polsce wyraźnie wskazuje, że gminy oraz powiaty pełnią utylitarną rolę w odniesieniu do członków tych wspólnot samorządowych, podczas gdy samorządowe województwa funkcjonują jako podmioty polityki regionalnej, a ich zadania ustawowe związane są z rozwojem regionalnym².

Celem dociekań było między innymi skonstruowanie mapy komunikowania lokalnego oraz diagnoza problemów towarzyszących temu procesowi. Dla pełnego zobrazowania zjawisk związanych z lokalnym komunikowaniem publicznym zdecydowano się zrezygnować z doboru próby i przeprowadzić badania na wszystkich jednostkach samorządu lokalnego. Wybór metody dystrybucji kwestionariusza badawczego miał związek z implementacją nowego wówczas (rok 2011) rozwiązania technologicznego – profilu zaufanego – do katalogu usług informatycznych realizowanych przez administrację publiczną, a popularnie określanym mianem e-administracji³. Intencją badaczy, którzy dla realizacji procesu badawczego utworzyli własne profile zaufane w ePUAP, było ponadto przeanalizowanie reakcji zwrotnej ankietowanych na wykorzystanie nowego kanału komunikacji, gdyż zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami skuteczność prawna korespondencji kierowanej do organów administracji oraz jednostek organizacyjnych administracji publicznej drogą elektroniczną jest tożsama z korespondencją kierowaną pocztą tradycyjną⁴. Jednakże w toku realizacji badania wskutek pojawiających się problemów technicznych wynikających z braku dostępności w niektórych jednostkach samorządu terytorialnego usługi korespondencji świadczonej poprzez profil zaufany, podjęto decyzję o dystrybucji części kwestionariuszy poprzez ogólnodostępne adresy poczty elektronicznej, uzyskując przy tym interesujący materiał badawczy, który przedstawia reakcję zwrotną odbiorców. Nadmienić należy ponadto, iż ewentualne przesyłanie kwestionariusza ankiety na imiennie dedykowane adresy poczty elektronicznej ze względów formalnych wymagałoby przede wszystkim uzyskania zgody na dystrybucję realizowaną taką metodą. Pytanie badawcze, jakie towarzyszyło wprowadzeniu nowego kanału dystrybucji kwestionariusza ankiety, w opinii badaczy pozwala na ekwiwalentną ocenę informacji zwrotnej w kwestii wykorzystania komunikacji elektronicznej. Podkreślić należy także, że część jednostek samorządu terytorialnego dysponowała systemem elektronicznej skrzynki podawczej funkcjonującym w oparciu o kwalifikowany podpis elektroniczny lub też podpis bezpieczny. Wygenerowanie bezpiecznego podpisu kwalifikowanego certyfikatem wiązało się z ponoszeniem pewnych kosztów finansowych przez właściciela podpisu oraz powodowało niewielką popularność takiego rozwiązania. Jego stosowanie dotyczyło w głównej mierze realizowanej regularnie przez przedsiębiorców comiesięcznej korespondencji z administracją skarbową oraz ubezpieczeniem społecznym. Ponadto specyfikacja techniczna podpisu kwalifikowanego wymagała posiadania specjalnego oprogramowania kryptograficznego oraz urządzenia do składania bezpiecznego podpisu za pośrednictwem mechanizmu podpisu cyfrowego [klucz prywatny na karcie elektronicznej – przyp. aut.]. Bezpieczny podpis elektroniczny identyfikowany certyfikatem kwalifikowa-

² Przykładem jest między innymi sposób prowadzenia komunikacji społecznej przez powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy, który uwzględnia odmienne grupy docelowe determinowane zakresem działalności w różnych obszarach rynku pracy. Por. ustawa o samorządzie województwa, Dz.U.1998.91.576.

³ Prawne podstawy wykorzystania narzędzi komunikacji elektronicznej w działalności administracji publicznej określają: ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, Dz.U.2005.64.565 z późn. zm. oraz rozporządzenie z dnia 27 kwietnia 2011 r. w sprawie zasad potwierdzania, przedłużania ważności, wykorzystania i unieważniania profilu zaufanego elektronicznej platformy usług administracji publicznej, Dz.U.2011.93.547.

⁴ Podpis elektroniczny nie jest traktowany tożsamo z podpisem własnoręcznym na przykład przy sporządzeniu testamentu lub też notarialnego poświadczenia podpisu.

nym posiada tożsame skutki prawne z oświadczeniem woli wyrażonym w postaci własnoręcznego podpisu pod dokumentem. Z powodu powyżej scharakteryzowanego stosunkowo kosztownego dostępu do usługi podpisu elektronicznego (kilkaset złotych rocznie), ustawodawca polski podjął działania zmierzające do utworzenia ekwiwalentnego rozwiązania teleinformatycznego dla zwiększenia zasięgu społecznego usług e-administracji. Funkcjonujące obok kwalifikowanego podpisu elektronicznego systemy identyfikacji petenta – między innymi SEKAP⁵ – miały charakter zamknięty i związane były z jednostronną weryfikacją przez emitenta podpisu⁶. Rozwiązania podobne do SEKAP sprzyjały popularyzacji usług e-administracji, ale charakteryzowały się ograniczonym zasięgiem zarówno technicznym, jak i społecznym, a ponadto uzależnione było od stanu infrastruktury teleinformatycznej i jej możliwości technicznych, jak również od priorytetów inwestycyjnych w dokumentach strategicznych oraz aktywności w pozyskiwaniu zewnętrznych źródeł finansowania. Grono użytkowników systemu obejmowało zazwyczaj członków wspólnoty samorządowej, czyli osoby zameldowane lub zamieszkujące obszar jednostki samorządu terytorialnego, gdyż właśnie wobec takich osób lokalna administracja publiczna dysponowała możliwościami w pełni wiarygodnej identyfikacji, między innymi na podstawie danych meldunków oraz identyfikacyjnych dostępnych w prowadzonych rejestrach. Profil zaufany wyeliminował wady dotychczas istniejących rozwiązań. Zgodnie z przepisami Unii Europejskiej⁷ profil zaufany można kwalifikować jako bezpieczny podpis elektroniczny⁸. Jego weryfikacja wymaga wyłącznie obecności w punkcie autoryzacji oraz posiadania adresu poczty elektronicznej. Sieć punktów potwierdzania profilu zaufanego obejmuje jednostki organizacyjne administracji publicznej. Z formalnego punktu widzenia kwestia dystrybucji kwestionariusza ankiety została przez badaczy potraktowana w kategoriach przysługującego obywatelom prawa do korzystania z trybu skarg i wniosków, przewidzianych przez Kodeks postępowania administracyjnego⁹. Spośród zwróconych do nadawców arkuszy tylko w jednym przypadku zakwestionowano przyjętą przez badaczy podstawę prawną dystrybucji kwestionariusza. Urząd Miejski w Bytomiu odmówił wypełnienia ankiety, podnosząc w uzasadnieniu odmowy, przesłanym poprzez platformę ePUAP, iż kwalifikacja prawna przyjęta w odniesieniu do wniosku o wypełnienie ankiety badawczej nie spełnia wymogów przewidzianych w kodeksie dla trybu skargowo-wnioskowego i tym samym kwestionariusz nie został wypełniony.

Ankieta dotyczyła zagadnień z zakresu prowadzenia polityki informacyjnej, jak również wykorzystania metod i technik promocji i public relations¹⁰. Dwie trzecie ogólnej ilości kwe-

⁵ System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej zrealizowany został w latach 2005-2008 na terenie kilkudziesięciu gmin województwa śląskiego. Szerzej na temat projektu - <https://www.sekap.pl/content.seam?id=1&cid=17218> (dostęp on-line 09.07.2013).

⁶ Obecnie istnieje technologiczna możliwość integracji skrzynki kontaktowej SEKAP z profilem zaufanym w ramach ePUAP. Podkreślenia wymaga też fakt, iż SEKAP w porównaniu z ePUAP oferuje rozliczanie niektórych należności pieniężnych względem administracji publicznej.

⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 grudnia 1999 w sprawie wspólnotowych warunków ramowych dotyczących podpisu elektronicznego (1999/93/EC), Dz.U.L13/2000, polskie wydanie specjalne: Rozdział 13, tom 24, str. 239 – 248.

⁸ „Profil zaufany - bezpłatna metoda potwierdzania tożsamości w elektronicznych kontaktach z administracją. Profil zaufany jest bezpłatną metodą potwierdzania tożsamości obywatela w systemach elektronicznej administracji – to odpowiednik bezpiecznego podpisu elektronicznego, weryfikowanego certyfikatem kwalifikowanym. Wykorzystując profil zaufany, obywatel może załatwić sprawy administracyjne (np. wnoszenie podań, odwołań, skarg) drogą elektroniczną bez konieczności osobistego udania się do urzędu.” www.epuap.gov.pl (dostęp on-line 09.07.2013).

⁹ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego z późn. zm., Dz.U.1960.30.168.

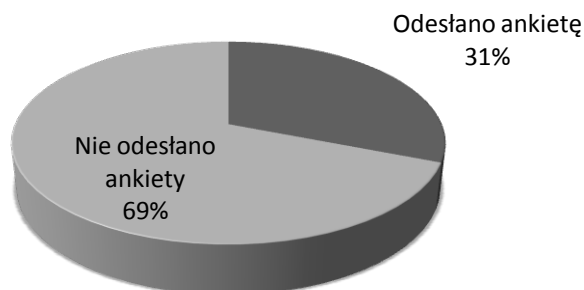
¹⁰ W niniejszym artykule dla uproszczenia analizy w miejsce szczegółowego omówienia kwestionariusza ankiety badawczej zastosowano metodę prezentacji pytań poprzez ukazanie ilościowej interpretacji wyników.

stionariuszy wysłano z wykorzystaniem platformy ePUAP, a 37% poprzez ogólnodostępne adresy poczty elektronicznej. Spośród 2878 wysłanych kwestionariuszy ankiety zwrot wyniósł 19,85%. Zwroty ankiet w zależności od kanału komunikacyjnego kształtowały się na następującym poziomie: 51% udziału ePUAP oraz 23% wiadomości poczty elektronicznej (e-mail). 26% zwróconych ankiet trafiło do badaczy w formie listów poleconych lub zwykłych i były to zarówno wnioski przesłane do adresatów poprzez ePUAP, gdzie wyraźnie zaznaczono akceptację dla korespondencji realizowanej drogą elektroniczną, jak i ankiety dystrybuowane poprzez e-mail, gdzie takiego zastrzeżenia nie poczyniono. Interesującym aspektem związanym ze zwrotami otrzymywanymi pocztą tradycyjną jest fakt przesłania ankiet na adresy pocztowe miejsca zatrudnienia badaczy, co wiązało się z koniecznością samodzielnego ustalenia takiego adresu przez nadawców lub też na adres pocztowy miejsca zamieszkania badaczy. W związku z tym, że potwierdzenie profilu zaufanego wiąże się z okazaniem dowodu tożsamości, widniejący tam adres zameldowania podlega migracji do profilu zaufanego i tym samym automatycznie sygnowany jest nim każdy wniosek przesłany poprzez platformę ePUAP.

Instrumenty polityki komunikacyjnej samorządów w województwie śląskim

Na prośbę o wypełnienie ankiety na temat sposobów komunikowania się na poziomie lokalnym odpowiedziało ponad 30% miast, gmin i powiatów z województwa śląskiego. Był to jeden z najwyższych poziomów zwrotów w całej Polsce, średnia wynosiła bowiem niespełna 20%. Już na tej podstawie można wysnuć wstępną hipotezę na temat relatywnie dużej wagi przywiązywanej w województwie śląskim do kwestii komunikowania społecznego, lub, co równie prawdopodobne, do realizowania ustawowego obowiązku udzielania informacji, także za pośrednictwem platformy ePUAP oraz korespondencji tradycyjną pocztą elektroniczną.

Rysunek 1. Poziom zwrotów ankiet w województwie śląskim



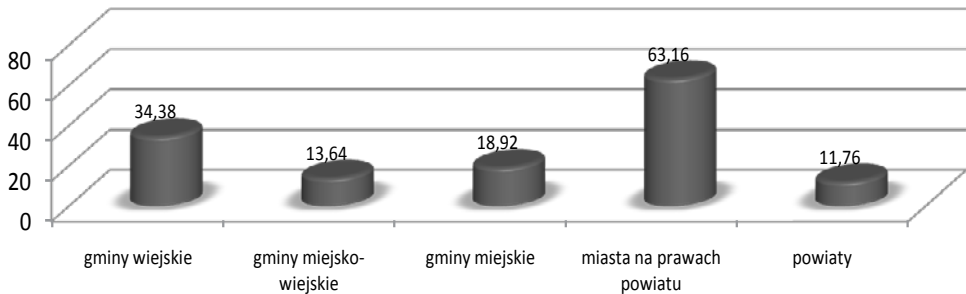
Źródło: opracowanie własne.

Poziom zwrotów okazał się różny w poszczególnych rodzajach miejscowości. Zdecydowanie najbardziej zadowolająco przedstawiał się w przypadku miast na prawach powiatu, z których ponad 60% odesłało ankietę. Zaskakująco dobrze, bo również znacznie powyżej średniej krajowej przedstawia się poziom zwrotów z gmin wiejskich, które w ogólnej skali nie odpowiadały aż tak chętnie¹¹. Nieco mniej odpowiedzi otrzymano z gmin miejskich

¹¹ Dane na temat wyników badania w skali ogólnopolskiej dostępne w: P. Szostok, R. Rajczyk, *Komunikowanie*

niebędących miastami na prawach powiatu. Jeśli zaś chodzi o poziom zwrotów z gmin miejsko-wiejskich oraz powiatów, mając na uwadze małą liczbę jednostek tego rodzaju, trudno wnioskować o jakiejś ogólnej tendencji w tym zakresie.

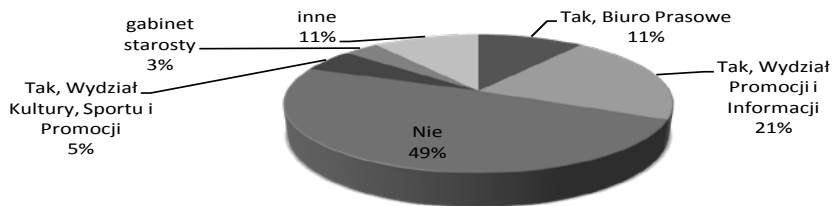
Rysunek 2. Procent zwrotów ankiet z miejscowości różnego rodzaju w województwie śląskim



Źródło: opracowanie własne.

Prawie połowa badanych jednostek samorządu lokalnego w województwie śląskim deklaruje brak specjalnej komórki zajmującej się kwestiami komunikowania społecznego w swoich strukturach organizacyjnych. Można więc powiedzieć, że zaledwie połowa z nich przywiązuje do kwestii komunikacji na tyle dużą rolę, by powołać dla jej potrzeb specjalne struktury. Tam, gdzie ma to miejsce, najczęściej przyjmują one formy wydziału promocji i informacji lub biura prasowego. Zadania tego rodzaju łączy się czasem z zadaniami związanymi z kulturą i sportem lub pozostawia w gestii gabinetu starosty.

Rysunek 3. Występowanie komórek do spraw komunikacji społecznej



Źródło: opracowanie własne.

Wydziały czy też komórki do spraw komunikowania są pewnymi strukturami, które mają dość szeroko nakreślone zadania, związane z komunikacją wewnętrzną, czyli obsługą informacyjną mieszkańców, a także zewnętrzną, rozumianą jako szeroko pojmowany dialog z otoczeniem zewnętrznym, czyli inwestorami, turystami czy też potencjalnymi nowymi mieszkańcami. Niezależnie od nich w niektórych miejscowościach powołuje się rzeczników prasowych jako osoby wyspecjalizowane w reprezentowaniu miejscowości czy też jej władz przed środkami komunikowania masowego. W województwie śląskim rzeczników prasowych powołano w 33% miejscowości. Najczęściej są to rzecznicy urzędu miasta, pojawiają się samorządowe w Polsce. O instrumentach polityki komunikacyjnej miast, gmin i powiatów, Katowice 2013.

się także rzecznicy prezydentów miast, w niektórych przypadkach kontaktami z mediami zajmuje się pracownik wydziału promocji lub inna powołana do tego osoba.

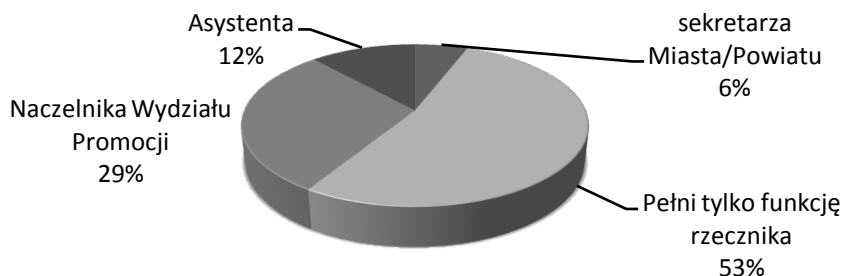
Rysunek 4. Rzecznicy prasowi w województwie śląskim



Źródło: opracowanie własne.

Wśród niewielkiej liczby rzeczników tylko połowa pełni tę funkcję w ramach jedyne go przydzielonego stanowiska, 47% z nich zajmuje się dodatkowo innymi kwestiami. Najczęściej funkcja rzecznika prasowego jest łączona ze stanowiskiem naczelnika wydziału promocji, co jest rozwiązaniem dość naturalnym, ponieważ oba stanowiska wiążą się z informacyjną obsługą samorządu. Rzecznicy prasowi bywają również asystentami na różnych poziomach władzy oraz sekretarzami miasta czy powiatu i tu, niewątpliwie, może dochodzić do konfliktu zadań czy kompetencji.

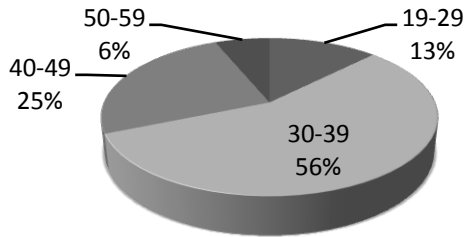
Rysunek 5. Dodatkowe funkcje rzecznika prasowego



Źródło: opracowanie własne.

Rzecznicy prasowi to w zdecydowanej większości osoby relatywnie młode. Prawie 70% z nich nie przekroczyła 40. roku życia. Na uwagę zasługuje jednak fakt, że 56% z nich znajduje się w przedziale wiekowym 30-39 lat, co oznacza, że funkcję tę powierza się relatywnie młodym, jednak już doświadczonym pracownikom. Zaledwie 13% to osoby z najmłodszej grupy wiekowej. W województwie śląskim nie ma rzeczników, którzy przekroczyliby 60. rok życia.

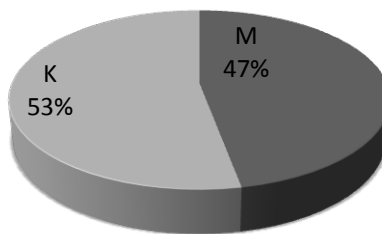
Rysunek 6. Wiek rzeczników prasowych



Źródło: opracowanie własne.

Stanowisko rzecznika prasowego jest obsadzone równie chętnie przez osoby obojga płci. Różnica kilku procent pomiędzy mężczyznami i kobietami pełniącymi tę funkcję wynika tak naprawdę z różnicy jednoosobowej. Trzeba więc uznać, że nie ma tendencji do powierzenia reprezentowania samorządów w kontaktach z mediami masowymi przez pracowników którejś płci.

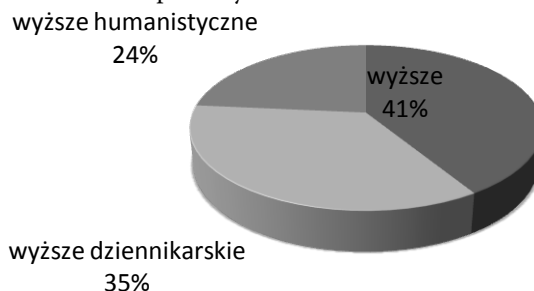
Rysunek 7. Płeć rzeczników prasowych



Źródło: opracowanie własne.

W województwie śląskim rzecznicy wszystkich miejscowości, jakie wzięły udział w badaniu, mogą się pochwalić ukończeniem szkoły wyższej. W 41% przypadków nie określono rodzaju ukończonych studiów, natomiast w odniesieniu do pozostałych 59% wiadomo, że są to studia humanistyczne, z czego 35% to absolwenci studiów dziennikarskich. Pozwala to stwierdzić, że śląscy rzecznicy to osoby dobrze (przynajmniej od strony formalnej) przygotowane do pełnienia powierzonych im funkcji.

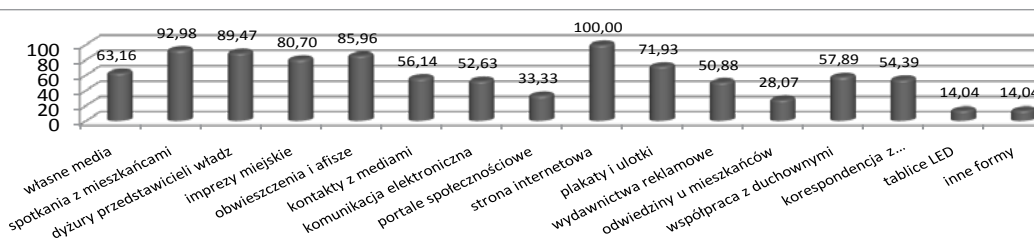
Rysunek 8. Wykształcenie rzeczników prasowych



Źródło: opracowanie własne.

Analizując sposoby komunikowania, jakie wykorzystują samorządy, trudno nie zwrócić uwagi na fakt, że wszystkie zadeklarowały wykorzystywanie własnych stron internetowych. Wśród innych, deklarowanych przez większość samorządów sposobów komunikowania się, znalazły się spotkania z mieszkańcami, dyżury przedstawicieli władz, imprezy miejskie oraz ogłoszenia i afisze. Warto się przyjrzeć nieco bliżej tym sposobom, które są właściwe dla ponad 80% analizowanych jednostek. Poza obwieszczeniami i afiszami, które należy uznać za formę obowiązkową, regulowaną odpowiednim prawodawstwem, na uwagę zasługuje fakt, że do najchętniej deklarowanych sposobów porozumiewania się zaliczono trzy umożliwiające bezpośredni, pozamedialny kontakt z mieszkańcami. Do najmniej chętnie używanych form należą tablice (ekrany) LED, wizyty przedstawicieli władz u mieszkańców oraz portale społecznościowe. Jest to wynik o tyle zaskakujący, że zdecydowana większość miejscowości posiada swoje konta na Facebooku czy NK.pl. Można tylko przypuszczać, że konta te albo są prowadzone przez osoby niezwiązane z przedstawicielami władz i urzędami, albo też ta forma komunikacji wydaje się na tyle mało oficjalna, że nie uznaje się jej za element polityki komunikacyjnej.

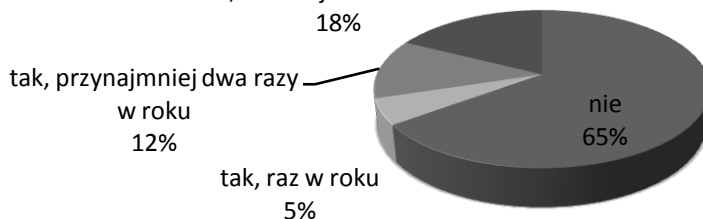
Rysunek 9. Instrumenty komunikowania społecznego



Źródło: opracowanie własne.

Badania społeczne jako jedna z możliwości uzyskania informacji zwrotnej od społeczności lokalnej są używane przez zaledwie 35% śląskich samorządów. Połowa z nich stosuje to rozwiązanie rzadziej niż raz w roku. Okazuje się, że ta forma dialogu jest mało popularna w województwie śląskim. Być może zastępuje się je konsultacjami społecznymi w trakcie spotkań z przedstawicielami lokalnych społeczności, których używanie zadeklarowało niemal 93% jednostek.

Rysunek 10. Badania społeczne jako narzędzie komunikacji z mieszkańcami tak, rzadziej niż raz w roku

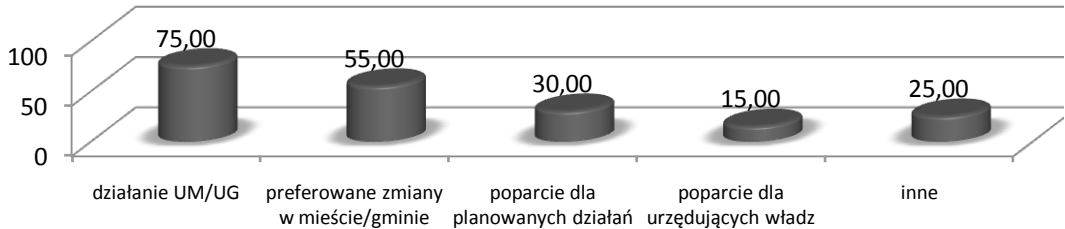


Źródło: opracowanie własne.

Tam, gdzie badania są prowadzone, zazwyczaj dotyczą one oceny działalności urzędów miast i gmin, poziomu obsługi interesantów, opinii na temat pracy poszczególnych urzędników. Relatywnie

często przeprowadza się też takie badania przed planowanymi zmianami w miastach i gminach celem skonsultowania ich z mieszkańcami. Najbardziej pytani są oni o poparcie dla urzędujących władz – najwidoczniej nie potrzebują one dodatkowej, poza wyborami – legitymizacji dla swoich działań.

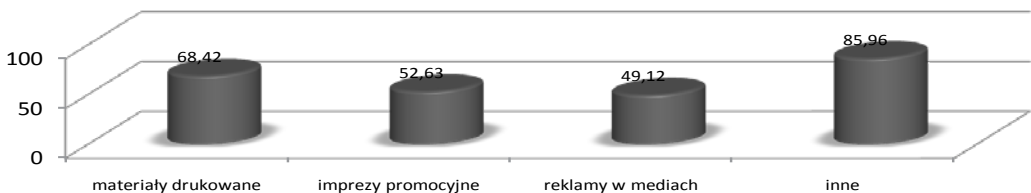
Rysunek 11. Tematyka badań społecznych



Źródło: opracowanie własne.

Oprócz sposobów komunikacji z mieszkańcami przedmiotem badania stały się także instrumenty zewnętrznej polityki komunikacyjnej. Jest wiele powodów, dla których promocja gmin na zewnątrz nie powinna być zaniechywana – to od niej zależy przyciągnięcie do miejscowości inwestorów, turystów, a także potencjalnych przyszłych mieszkańców. W województwie śląskim najczęściej wybieraną opcją stała się kategoria „inne” – te miejscowości, które zdecydowały się określić, jakie działania mają na myśli, najczęściej deklarowały, że są to gadzety promocyjne oraz udział w różnego rodzaju targach. Najchętniej wybieraną formą promocji zewnętrznej pozostają jednak materiały drukowane (foldery, broszury, wydawnictwa okolicznościowe), mniej niż połowa jednostek decyduje się na reklamy w mediach.

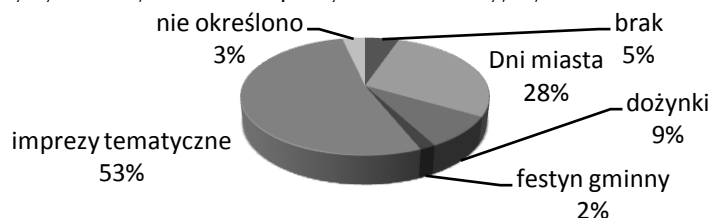
Rysunek 12. Promowanie miejscowości na zewnątrz



Źródło: opracowanie własne.

Narzędziem, które może być wykorzystywane zarówno w wewnętrznej, jak i zewnętrznej polityce komunikacyjnej, są różnego rodzaju imprezy. Dla mieszkańców stanowią okazję do spotkania się ze sobą oraz z władzami, zamienienia kilku słów w nieoficjalnej atmosferze, sprzyjają integracji oraz budowaniu poczucia tożsamości. Jeśli ich program jest atrakcyjny, przyciągają także osoby z zewnątrz, które poszukują rozrywki, ale także możliwości zaprezentowania swojej twórczości lub towarów. Najczęściej wykorzystywaną formą imprez cyklicznych są w województwie śląskim imprezy tematyczne – związane z ważnymi dla miejscowości rocznicami, mieszkańcami, ich twórczością albo innymi okazjami, znaczącymi dla lokalnej społeczności. Organizuje się także dni miast oraz dożynki czy festyny gminne. Warto dodać, że zaledwie 5% miejscowości deklaruje brak tego rodzaju imprez.

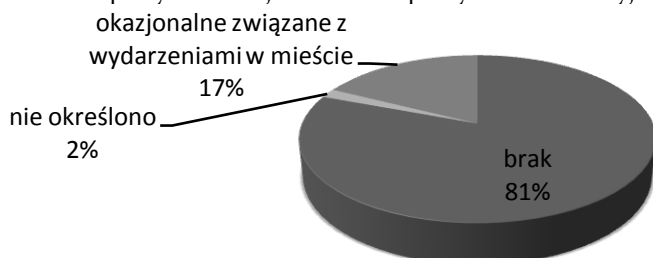
Rysunek 13. Imprezy cykliczne jako element polityki komunikacyjnej



Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowanie mniej popularne okazały się imprezy doraźne – na pytanie o nie pozytywnie odpowiedziało zaledwie 19% gmin województwa śląskiego, deklarując przy tym, że są one związane z bieżącymi wydarzeniami w mieście.

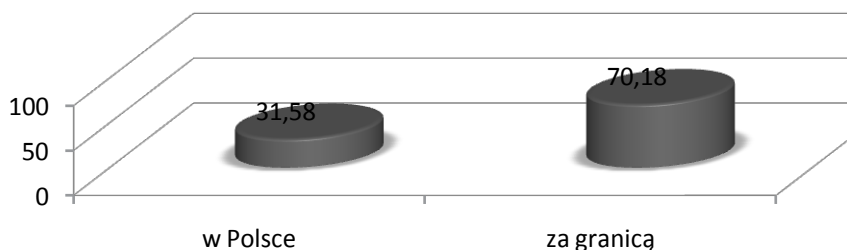
Rysunek 14. Imprezy doraźne jako element polityki komunikacyjnej



Źródło: opracowanie własne.

Dla nawiązania różnego rodzaju współpracy jednostki samorządu terytorialnego podpisują porozumienia z miastami czy gminami w innych częściach Polski bądź za granicą. Niektóre „chwalą się” tym nawet na powitalnych tablicach przy wjeździe do miasta. Najczęściej wybiera się miasta podobne pod różnymi względami – wielkością, położeniem geograficznym, profilem gospodarczym lub turystycznym itd. Okazuje się, że znacznie chętniej podpisuje się tego rodzaju umowy z miastami zagranicznymi – swoje miasta partnerskie poza Polską posiada ponad 70% jednostek samorządu lokalnego w województwie śląskim, podczas gdy współpracę z miastami polskimi deklaruje niewiele ponad 30%¹². Czy miejscowości z naszego kraju są mało atrakcyjnymi partnerami? A może są postrzegane raczej jako konkurencja?

Rysunek 15. Współpraca z innymi miastami i gminami

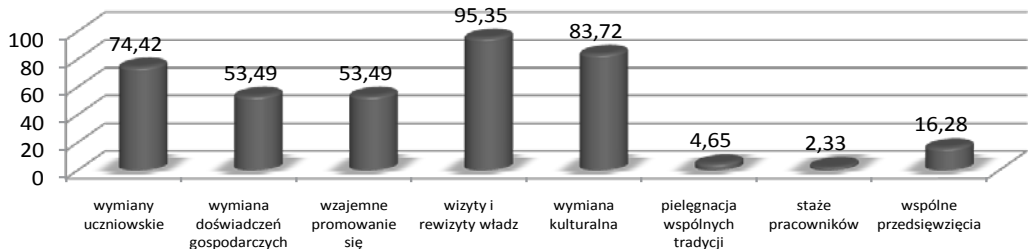


Źródło: opracowanie własne.

¹² Odpowiedzi nie są rozłączne, możliwe było zadeklarowanie współpracy z miastem w Polsce i za granicą.

Odpowiedzią na wyżej zadane pytania wydają się działania, jakie podejmuje się w ramach współpracy z innymi miastami. Otóż okazuje się, że współpraca ta ma wymiar głównie turystyczny. Polega ona przede wszystkim na wzajemnych wizytach władz, wymianach uczniowskich i wymianie kulturalnej. Można więc przypuszczać, że odwiedziny u polskich partnerów byłyby najwyczejniej mało atrakcyjne. Oczywiście, nie ma nic złego w poznawaniu kultur innych krajów i wzajemnym odwiedzaniu się, jednak pozostałe możliwości, jakie dają umowy podpisane z innymi miastami, szczególnie wspólne przedsięwzięcia (tak intratne z perspektywy możliwości pozyskiwania funduszy z UE) wydają się słabo wykorzystane.

Rysunek 16. Formy współpracy z miastami partnerskimi

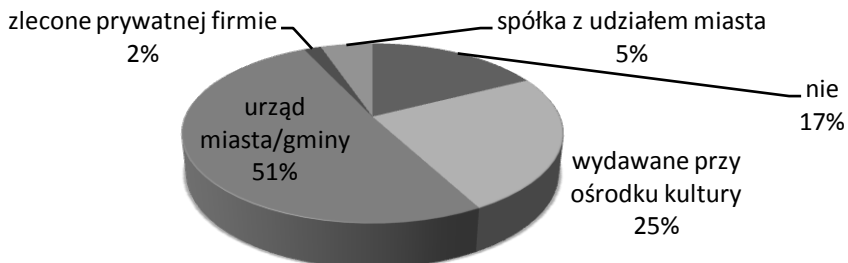


Źródło: opracowanie własne.

Media w polityce komunikacyjnej samorządów województwa śląskiego

W miejscowościach województwa śląskiego bardzo chętnie wydaje się prasę samorządową. Wśród jednostek, jakie wzięły udział w badaniu, zaledwie 17% deklaruje, że nie wydaje takiego pisma¹³. Wśród wydawanych periodyków zdecydowanie przeważają te wydawane bezpośrednio przy urzędach miast i gmin, sporą część stanowią również wydawane przez ośrodki kultury, natomiast stosunkowo niechętnie tworzy się na potrzeby przygotowywania pisma specjalne spółki z udziałem miasta, raczej nie praktykuje się także zlecenia tego rodzaju działalności na zewnątrz.

Rysunek 17. Wydawcy prasy samorządowej

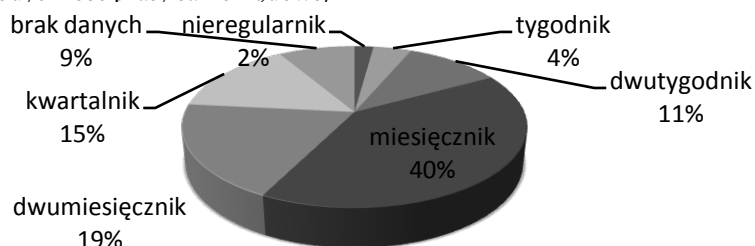


Źródło: opracowanie własne.

¹³ Z alternatywnych badań nad stanem prasy samorządowej w województwie śląskim, obejmujących wszystkie jednostki samorządu lokalnego, wynika, że wydawanych jest 131 tytułów prasy samorządowej, co oznacza, że prawie 70% z nich czasopismo takie wydaje. Oznacza to pewną nadreprezentację miejscowości wydających periodyki samorządowe w prezentowanym badaniu. Zob. P. Szostok, *Prasa samorządowa czy prasa władz samorządowych? Komu służą periodyki finansowane z lokalnych budżetów*, Katowice 2013.

Prasa samorządowa, choć stosunkowo chętnie wydawana, nie charakteryzuje się zbyt dużą periodycznością. Tygodniki i dwutygodniki stanowią zaledwie 15% wydawanych tytułów. Pozostałe ukazują się zbyt rzadko, by stanowić wiarygodne źródło bieżącej informacji lokalnej, którą mieszkańcy są zmuszeni pozyskiwać z alternatywnych, nie zawsze wiarygodnych źródeł.

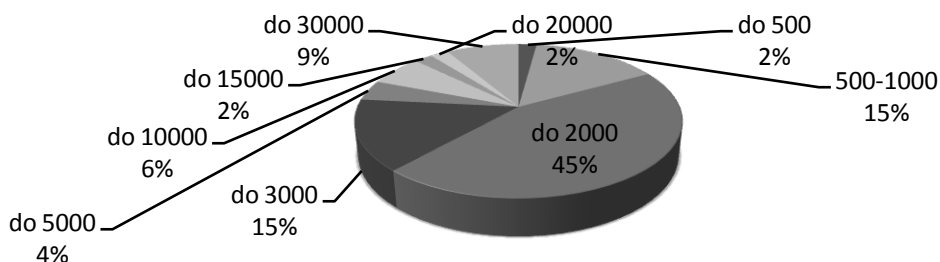
Rysunek 18. Periodyczność prasy samorządowej



Źródło: opracowanie własne.

Nie zachwycają również nakłady prasy samorządowej. Najwięcej z nich ukazuje się w liczbie 1000-2000 egzemplarzy, jednak spotykane są i takie tytuły, których nakład nie przekracza 1000 egzemplarzy (17%). Wynik ten jest o tyle uzasadniony, że większość gmin, które wzięły udział w badaniu, stanowiły gminy wiejskie o niedużej liczbie mieszkańców. Pojawiły się jednak również pisma o nakładach przekraczających 5000 i było ich 19%.

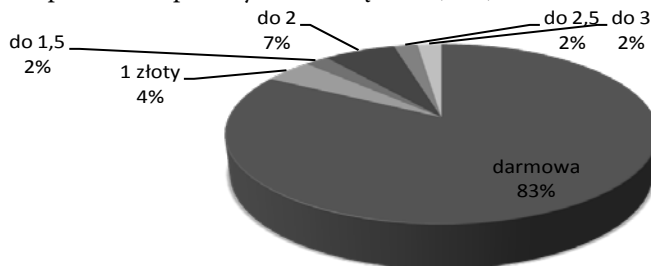
Rysunek 19. Nakłady prasy samorządowej



Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość periodyków samorządowych jest kolportowana bezpłatnie. Zaledwie 17% jest rozprowadzanych za opłatą, przy czym większość z nich nie kosztuje więcej niż 2 złote. Na pewno nie jest to kwota umożliwiająca, nawet przy sprzedaży reklam, samofinansowanie się pism, zresztą nie taka jest idea wydawania prasy samorządowej.

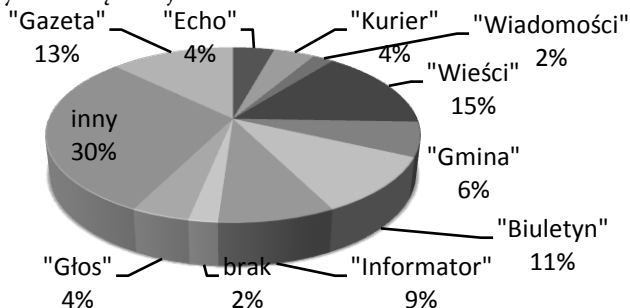
Rysunek 20. Odpłatność za periodyki samorządowe (w zł)



Źródło: opracowanie własne.

Tytuły prasy samorządowej w województwie śląskim charakteryzują się dość dużym zróżnicowaniem, można jednak wskazać na częściej pojawiające się w nich słowa. I tak, najczęściej prasę samorządową nazywa się różnego rodzaju „wieściami”, nieco rzadziej używa się (błędnej zresztą) nazwy „gazeta”. Wśród częściej pojawiających się znalazł się także „biuletyn”, niekiedy błędnie sugerujący, że pismo ma charakter drukowanej wersji BIP oraz „informator”.

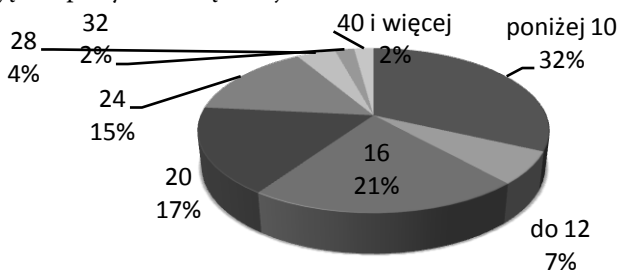
Rysunek 21. Tytuły prasy samorządowej



Źródło: opracowanie własne.

Aż 60% wydawanych tytułów prasy samorządowej ma mniej niż 20 stron objętości. Do zupełnej rzadkości należą czasopisma zawierające więcej niż 30 stron. Mając na uwadze ich jednoczesną niewielką periodyczność, należy stwierdzić, że ich funkcja informacyjna nie może być duża. Zrozumiała jest bowiem mała objętość periodyków ukazujących się raz na tydzień lub raz na dwa tygodnie, jednak wydaje się, że w każdej lokalnej społeczności dzieje się na tyle dużo, by było czym zapełnić większą ilość stron w miesięcznikach i czasopismach ukazujących się jeszcze rzadziej.

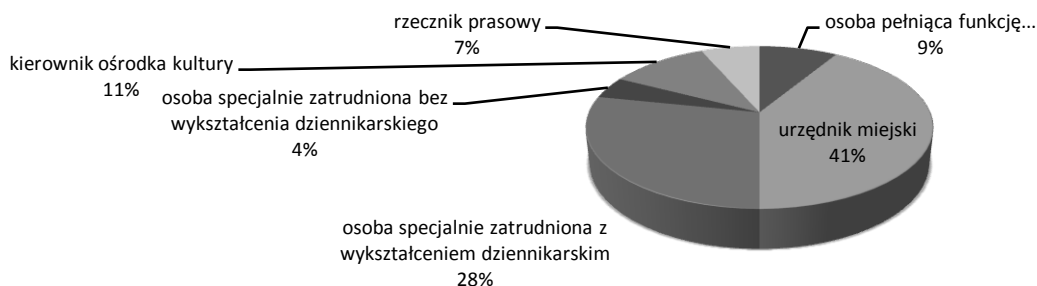
Rysunek 22. Objętość prasy samorządowej



Źródło: opracowanie własne.

Redaktorami naczelnymi samorządowych periodyków najczęściej są urzędnicy miejscy lub inni urzędnicy. Zdarzają się też pisma kierowane przez pracowników (najczęściej kierowników) ośrodków kultury. Do rzadkości zaś należą tytuły, których redaktorem naczelnym jest specjalnie do tych celów zatrudniona osoba, stanowią one 1/3 wydawanych tytułów. Większość tych redaktorów może się jednak pochwalić dyplomem ukończenia studiów dziennikarskich.

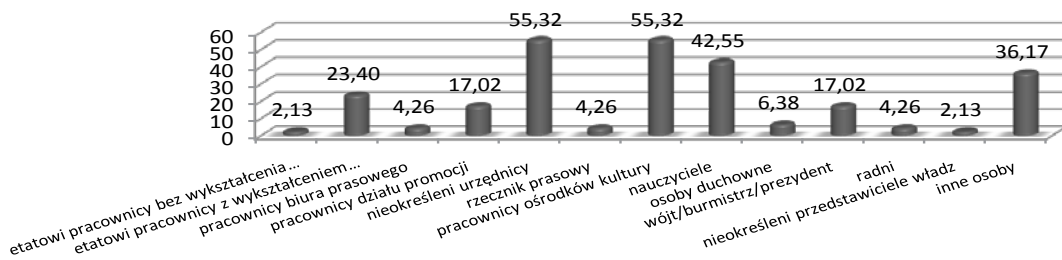
Rysunek 23. Redaktorzy naczelni prasy samorządowej



Źródło: opracowanie własne.

Wśród osób piszących do prasy samorządowej znajdują się przede wszystkim różnego rodzaju urzędnicy (prawie 90% tytułów), pracownicy ośrodków kultury oraz przedstawiciele władz. Relatywnie wiele tytułów deklaruje także współpracę z nauczycielami. Do zatrudniania dziennikarzy na etatach przyznaje się niewiele ponad $\frac{1}{4}$ czasopism. W połączeniu z wiedzą o tym, komu powierza się kierowanie redakcjami, należy stwierdzić, że blisko $\frac{3}{4}$ pism samorządowych jest realizowanych niejako „przy okazji”, z wykorzystaniem już posiadanych pracowników. Ma to swoje dobre i złe strony. Pozytywem jest, niewątpliwie, oszczędność pieniędzy oraz fakt, że przygotowaniem materiałów zajmują się osoby dobrze zorientowane w bieżących wydarzeniach oraz działalności urzędów. Są to jednak osoby niekoniecznie dobrze przygotowane dziennikarsko i pozostające w bezpośredniej zależności od władz, co sprawia, że wiarygodność prasy samorządowej ze względu na realizowany model zależności od władz jest niewielka¹⁴.

Rysunek 24. Osoby piszące do prasy samorządowej

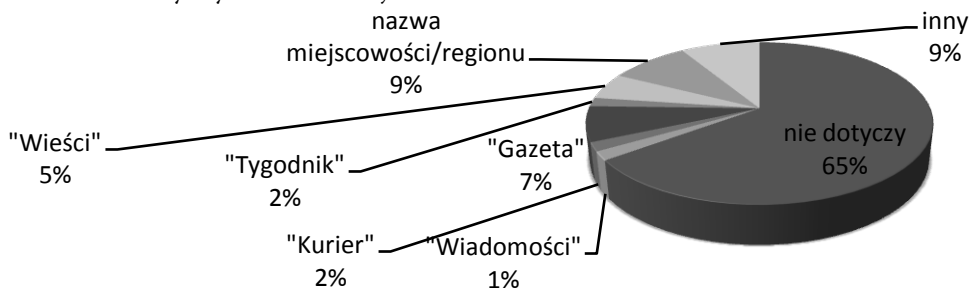


Źródło: opracowanie własne.

W kwestionariuszu zadano także pytanie o inne tytuły ukazujące się na terenie miasta, gminy czy powiatu. Pozytywnie odpowiedziało na nie zaledwie 35% jednostek. Najczęściej spotykanymi tytułami prasy niezależnej okazały się te zawierające nazwę miejscowości lub regionu albo człon „gazeta”.

¹⁴ Więcej na temat modeli relacji między władzą samorządową a pismami w: S. Michalczyk, *Prasa samorządowa. Szkice prasoznawcze*, Katowice 1996.

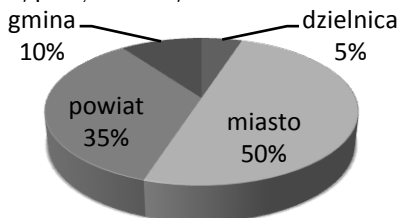
Rysunek 25. Inne tytuły lokalne w miejscowości



Źródło: opracowanie własne.

Wymienione periodyki niezależne najczęściej swoim zasięgiem obejmują teren miasta albo powiatu. Pojawiły się też tytuły ukazujące się na terenie dzielnicy czy gminy. Szczególną uwagę należy zwrócić na fakt, że tak niewiele niezależnej prasy ukazuje się w gminach (wiejskich). Wydaje się, że jednostki te są zbyt małe, by móc „utrzymać” komercyjnie wydawane pismo i dlatego jedyną szansą na prasowe obsłużenie ich mieszkańców pozostaje, ze wszystkimi swoimi wadami i zaletami, prasa samorządowa.

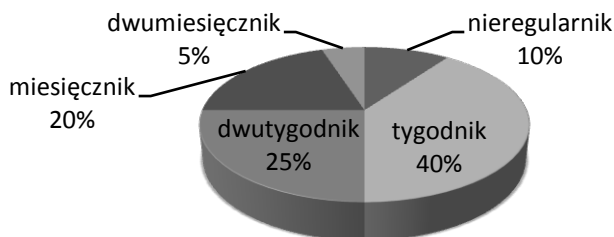
Rysunek 26. Zasięg niezależnej prasy lokalnej



Źródło: opracowanie własne.

Periodyczność prasy niezależnej wydaje się bardziej zadowalająca z perspektywy możliwości zaspokojenia potrzeb informacyjnych społeczności lokalnych. Nie pojawiają się tu co prawda dzienniki, jednak aż 65% tytułów ukazuje się częściej niż raz w miesiącu, dając realną szansę na bieżące informowanie mieszkańców o wydarzeniach w ich najbliższym otoczeniu.

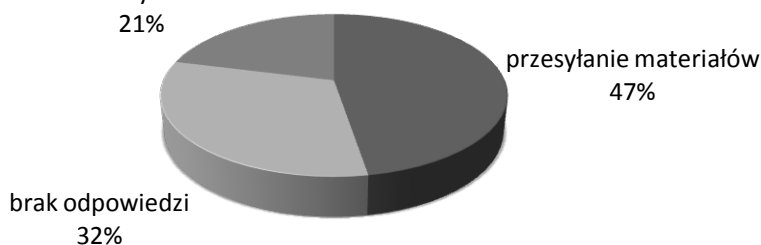
Rysunek 27. Periodyczność prasy lokalnej



Źródło: opracowanie własne.

Okolo 2/3 samorządów decyduje się na współpracę z niezależnymi tytułami prasy lokalnej, jednak jest to współpraca dość ograniczona. Polega ona na przesyłaniu gotowych materiałów na temat działalności władz i urzędów oraz na płatnym zamieszczaniu materiałów zleconych (ogłoszeń urzędowych, materiałów informacyjnych, promocyjnych itd.). Brakuje bardziej osobowych form współpracy, jak na przykład obecność przedstawicieli urzędu na kolegiach redakcyjnych czy też przyjmowanie wizyt dziennikarzy.

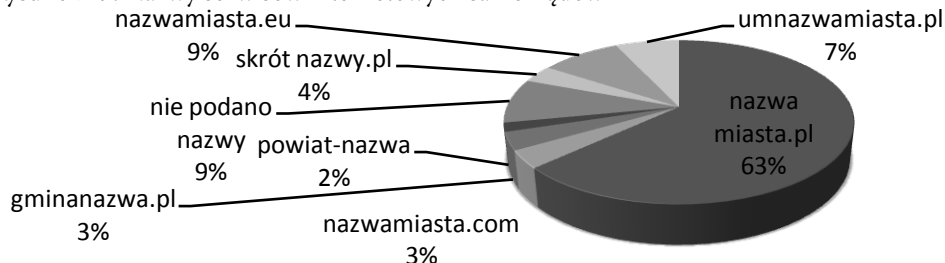
Rysunek 28. Formy współpracy samorządu z niezależną prasą
materiały zlecone



Źródło: opracowanie własne.

Wszystkie jednostki samorządu terytorialnego na poziomie lokalnym z województwa śląskiego, jakie wzięły udział w badaniu, deklarują prowadzenie własnego serwisu internetowego. Przypomnijmy, że forma taka nie jest obowiązkowym sposobem prowadzenia polityki informacyjnej – obowiązkowe jest jedynie prowadzenie Biuletynu Informacji Publicznej.

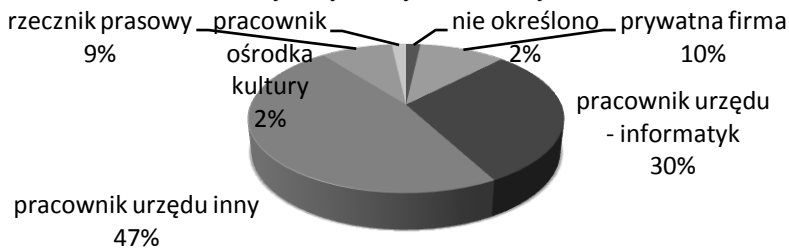
Rysunek 29. Nazwy serwisów internetowych samorządów



Źródło: opracowanie własne.

Administrowanie serwisami internetowymi samorządów jest obowiązkiem pracowników samorządowych. Zaledwie w 10% przypadków zlecono je prywatnym firmom. Pozostałe 90% jest obsługiwane przez osoby zatrudnione bądź w samych urzędach, bądź też w instytucjach kultury. Szczególną wątpliwość wzbudza administrowanie stronami przez informatyków, którzy, choć niewątpliwie doskonale orientują się w kwestiach technicznych z tym związanych, to raczej nie są osobami dobrze przygotowanymi do koordynowania działań komunikacyjnych.

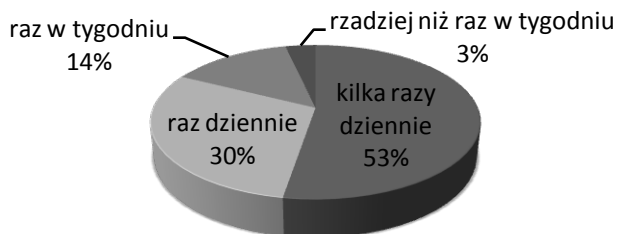
Rysunek 30. Administrowanie samorządową stroną internetową



Źródło: opracowanie własne.

Mimo braku specjalnie powołanych do tego osób w zdecydowanej większości jednostek informacje na stronach są bardzo często aktualizowane. Ponad połowa z nich deklaruje nawet kilkakrotnie w ciągu dnia wprowadzanie informacji na stronę, kolejne 30% robi to raz dziennie. Można więc powiedzieć, że strony internetowe, przynajmniej potencjalnie, mają szansę być realnym źródłem bieżącej informacji.

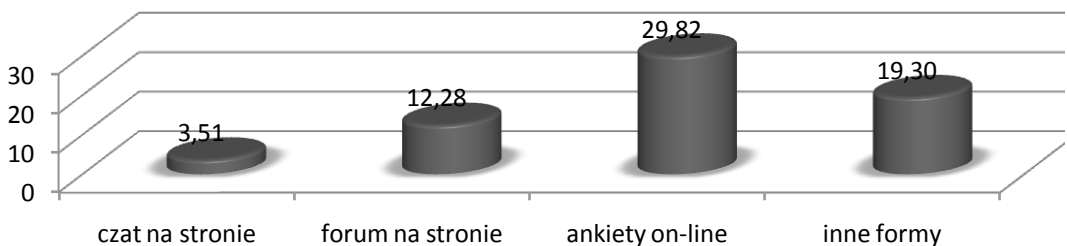
Rysunek 31. Częstotliwość aktualizowania informacji na samorządowych stronach internetowych



Źródło: opracowanie własne.

Serwisy internetowe samorządów mimo technicznej możliwości bardzo rzadko wykorzystują funkcję interakcji z użytkownikami. Najczęściej spotykaną formą są ankiety on-line, które trudno uznać za prawdziwą formę dialogu. Niewiele ponad 12% witryn zawiera forum, na którym można się wypowiedzieć, kilka procent oferuje możliwość czatu z przedstawicielami władz. Wśród „innych form” wymieniano najczęściej kontakt mailowy, co jeszcze trudniej uznać za prawdziwą możliwość interakcji.

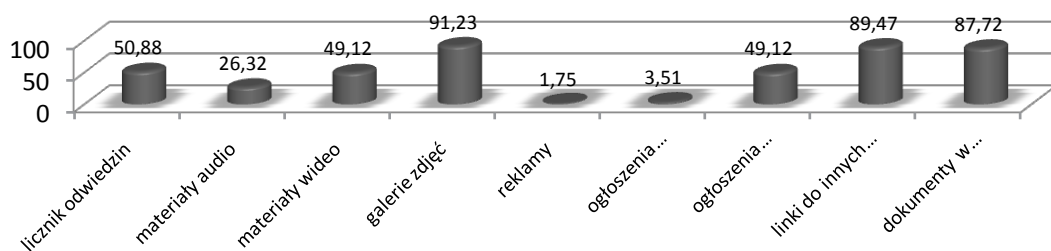
Rysunek 32. Możliwość interaktywnego kontaktu poprzez strony internetowe samorządu



Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość serwisów samorządowych proponuje odwiedzającym stronę galerię zdjęć. Znacznie rzadziej spotykane formy promocji miejscowości to materiały wideo i audio. Poza tym chętnie zamieszcza się linki do innych stron i serwisów. Ze zdecydowanej większości stron można także pobrać dokumenty w formie elektronicznej. Unika się reklam i innych form płatnej promocji, blisko połowa serwisów daje jednak możliwość bezpłatnego zamieszczania ogłoszeń.

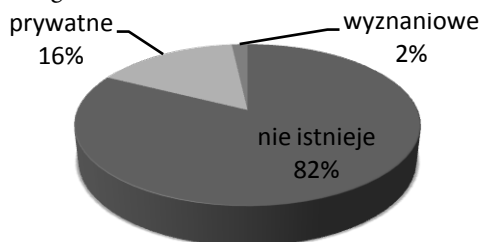
Rysunek 33. Elementy stron internetowych samorządu



Źródło: opracowanie własne.

Istnienie radia lokalnego na terenie miejscowości deklaruje zaledwie 18% jednostek i w zdecydowanej większości są to rozgłośnie prywatne. Stwierdzono istnienie jednego radia wyznaniowego. Nie ma natomiast radiostacji prowadzonych lub współprowadzonych przez lokalne samorządy.

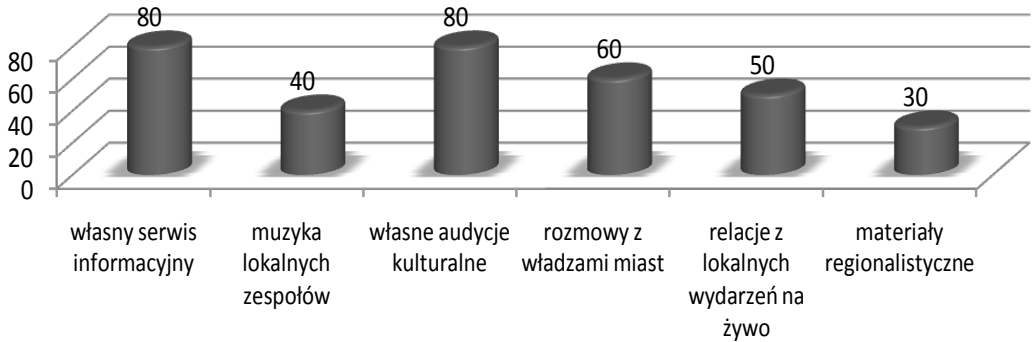
Rysunek 34. Lokalne rozgłośnie radiowe



Źródło: opracowanie własne.

Spośród 10 wykazanych w ankiecie lokalnych stacji radiowych 8 nadaje na własnej częstotliwości, pozostałe 2 to rozgłośnie internetowe. Oferta lokalna proponowana przez omawianą kategorię stacji radiowych to przede wszystkim własny serwis informacyjny oraz audycje kulturalne. Z perspektywy realizowania polityki komunikacyjnej samorządów szczególnie istotna wydaje się kategoria rozmów z przedstawicielami władz, które emituje 60% stacji. Niewiele, bo zaledwie 40% z nich decyduje się emitować muzykę lokalnych zespołów.

Rysunek 35. Materiały emitowane w lokalnych rozgłośniach

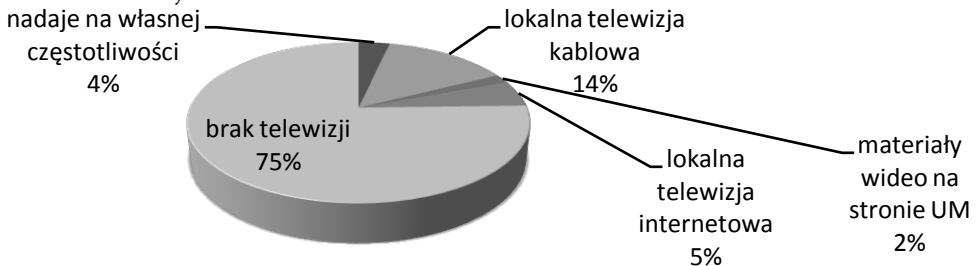


Źródło: opracowanie własne.

Wśród osób przygotowujących materiały radiowe nie ma przedstawicieli władz ani instytucji kultury. Zajmują się tym przede wszystkim etatowi pracownicy radia oraz wspomagający ich amatorzy – wolontariusze.

Co ciekawe, częstszym zjawiskiem niż lokalna radiofonia, bo właściwym dla $\frac{1}{4}$ jednostek, jest lokalna telewizja. Wiąże się to zapewne z wielością możliwości nadawania materiałów audiowizualnych, jakie stwarza rozwój internetu oraz sieci kablowych. Rzeczywiście, najczęstszym spotykanym zjawiskiem jest lokalna telewizja kablowa, choć pojawia się także telewizja internetowa oraz nadająca na własnej częstotliwości.

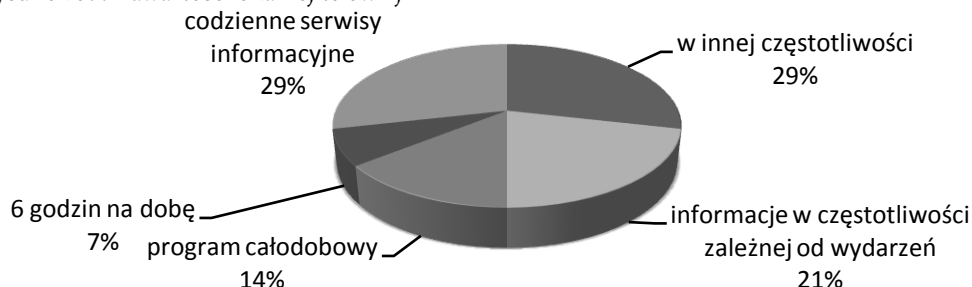
Rysunek 36. Telewizja lokalna



Źródło: opracowanie własne.

Telewizje, o których mowa, rzadko nadają w pełnym wymiarze. Najczęściej jest to nadawanie nieregularne – zależne od wydarzeń lokalnych, ewentualnie są to emitowane raz dziennie serwisy informacyjne. Zdarzają się jednak również telewizje nadające całodobowo lub przynajmniej w kilkugodzinnych pasmach.

Rysunek 37. Zawartość lokalnej telewizji



Źródło: opracowanie własne.

Wnioski

Z analizy zgromadzonych danych na temat komunikowania samorządowego w województwie śląskim można wysnuć kilka zasadniczych wniosków na temat realizowanych polityk komunikacyjnych jednostek samorządu terytorialnego na tym obszarze:

- Poziom zwrotów ankiet w badaniu (choć niezadowolający, to jednak najwyższy w Polsce) oraz deklaracje na temat używania poszczególnych narzędzi komunikowania z lokalnymi społecznościami pozwalają na stwierdzenie, że w województwie śląskim zadania komunikowania publicznego są realizowane relatywnie dobrze, w sposób wykraczający znacznie poza ustawowe obowiązki w tym zakresie;

- Wśród preferowanych sposobów komunikacji na szczególną uwagę zasługują te przewidujące bezpośredni kontakt z mieszkańcami, a mianowicie konsultacje społeczne, dyżury przedstawicieli władz, imprezy miejskie itd., które są preferowane przez ponad 80% samorządów. Są to kontakty oficjalne i nieoficjalne, dające możliwość bezpośredniej artykulacji ewentualnych potrzeb, uwag czy też skarg od mieszkańców. Jednocześnie nieszczególnie chętnie prowadzi się w województwie badania społeczne, do ich organizowania przyznaje się zaledwie 1/3 jednostek samorządu terytorialnego. Wydawałoby się, że przy mnogości form bezpośredniego kontaktu nie jest konieczne prowadzenie dodatkowej ewaluacji społecznego odbioru prowadzonych badań, trzeba jednak zauważyć, że ze względu na anonimowość takiego rodzaju działań, jakiej nie gwarantuje osobisty kontakt, należałoby jednak badania tego rodzaju włączyć w politykę komunikacyjną tam, gdzie nie są prowadzone, jako istotny element umożliwiający uzyskanie informacji zwrotnej na temat prowadzonej polityki;

- Istotny element lokalnych polityk komunikacyjnych stanowi prasa samorządowa. W województwie śląskim wydawanie tego rodzaju periodyków deklaruje aż 83% jednostek, co jest wynikiem znacznie wyższym od średniej. Zważywszy, że zaledwie w 1/3 miejscowości jest wydawana prasa niezależna, należałoby jednak w wielu gminach rozważyć zarówno zwiększenie częstotliwości ukazywania się tego rodzaju periodyków, jak i ich objętości;

- Choć wszystkie samorządy, które wzięły udział w badaniu, deklarują wykorzystanie w polityce informacyjnej własnych stron internetowych, to poziom tego wykorzystania nie jest zadowolający. W większości jednostek stanowią one bowiem elektroniczną wersję dostępnych innymi kanałami materiałów, niewykorzystana pozostaje zaś możliwość interakcji za ich pośrednictwem.

Ogólnie rzecz ujmując, komunikowanie publiczne na poziomie lokalnym w województwie śląskim mimo wielu mankamentów i niewykorzystanych możliwości wydaje się rozwijać we właściwym, zbliżonym do dialogicznego, kierunku. Szczególnie widoczne jest to na tle innych województw, które wykorzystują znacznie mniej narzędzi komunikacji.

Podsumowanie

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej jako system informatyczny ma charakter otwarty, który podlega rozbudowie o nowe funkcjonalności. Modernizacja serwisu ePUAP obejmuje także interfejs użytkownika, który w okresie badawczym nie był ujednolicony w zakresie katalogu usług¹⁵, nie oferował możliwości wykonania korespondencji seryjnej czy też wymagał autoryzowania każdej operacji specjalnym kodem aktywacyjnym przesyłanym na zintegrowany z profilem zaufanym adres poczty elektronicznej właściciela podpisu elektronicznego. Sukcesywnie zwiększa się też liczba zarejestrowanych właścicieli profilu zaufanego [ponad 143 tys. – stan na 10.07.2013 – przyp. aut.], rośnie także ilość udostępnianych usług i formularzy w porównaniu z okresem badawczym. Zamierzeniem badaczy było jednak uchwycenie zjawisk charakterystycznych dla okresu implementacji rozwiązania do praktyki funkcjonowania urzędów jednostek samorządu terytorialnego. Struktura zwrotów pozwala na konstatację, iż komunikowanie się urzędników z otoczeniem społecznym za pośrednictwem narzędzi elektronicznych nie stanowi wciąż dominującej cechy tego procesu pomimo funkcjonowania odpowiednich podstaw prawnych. Przyczynami takiego stanu rzeczy mogą być: niski poziom kompetencji technologicznej urzędników oraz brak wystarczającej znajomości obowiązujących przepisów prawnych. Potwierdzenie tej tezy stanowi między innymi problem terminowości zwrotów oraz ich wielkość. Kwestia ta nie znalazła się w kręgu zainteresowań badawczych autorów kwestionariusza ankietowego, ale zaledwie część ankiet została przesłana w trzydziestodniowym terminie oznaczonym w Kodeksie postępowania administracyjnego na prowadzenie korespondencji urzędowej. Około dwudziestoprocentowy wolumen poziom zwrotów można traktować jako niekorzystny prognostyk dla klientów urzędów jednostek samorządu terytorialnego. Oznacza to, że czterem wnioskom na pięć przesłanych nie nadano biegu służbowego w systemach obiegu dokumentacji, czy to coraz bardziej powszechnych elektronicznych, jak i tych tradycyjnych opartych o dziennik podawczy. Warto wskazać, iż przepisy dotyczące postępowania administracyjnego eliminują z obiegu kancelaryjnego jedynie pisma, których nadawca jest nieokreślony, nieujawniony lub też nie ma możliwości jego identyfikacji w celu prowadzenia korespondencji. W zakresie dostarczania przez adresata Urzędowego Poświadczenia Doręczenia także nie przeprowadzono badań ilościowych, niemniej jednak generowanie takowych nie było powszechną praktyką. Nie można oczywiście w powyższym wywodzie całkowicie pomijać kwestii niechęci urzędników do wypełniania kwestionariusza ankiety, zwłaszcza w kontekście możliwości samodzielnego uzyskania danych badawczych przez autorów kwestionariusza z ogólnodostępnych źródeł. Tego rodzaju możliwość wskazano w odpowiedzi udzielonej na ankietę badawczą przez Urząd Miejski w Bytomiu. W odniesieniu do zagadnienia komunikowania się urzędów jednostek samorządu terytorialnego z otoczeniem społecznym za pośrednictwem narzędzi komunikacji elektronicznej należy zwrócić uwagę na to, iż nawigacja na witrynach internetowych oraz architektura informacji, a także niejednolita forma kształtowania

¹⁵ Poszczególne urzędy jednostek samorządu terytorialnego różniły się w kwalifikowaniu możliwości przesyłania skarg i wniosków w zakresie menu przedmiotowego.

adresów ogólnodostępnych stanowić mogą odrębne zagadnienie badawcze. W obecnym stanie prawnym istnieje jedynie obowiązek utrzymywania i prowadzenia urzędowego publikatora elektronicznego – Biuletynu Informacji Publicznej, niemniej jednak część badanych jednostek samorządu terytorialnego pomimo dysponowania własnymi domenami internetowymi posługuje się bezpłatnymi adresami poczty elektronicznej oferowanymi przez ogólnodostępne portale internetowe. Ogólnodostępne adresy poczty elektronicznej nierzadko także miały postać adresów e-mail należących do wójtów, a funkcjonujących bądź to w darmowych, bądź też gminnych domenach internetowych. W świetle aktualnego stanu prawnego skierowanie wniosku nieobjętego zakresem rzeczowym kodeksu postępowania administracyjnego wymagałoby każdorazowo uzyskania akceptacji adresata.

Dla uchwycenia tendencji w lokalnym komunikowaniu publicznym z wykorzystaniem profilu zaufanego celowym jest prowadzenie ewaluacji procesu badawczego.

BIBLIOGRAFIA

Dziennik Urzędowy Rzeczypospolitej Polskiej (Dz.U.rok.numer.pozycja)

Dz.U.1960.30.168

Dz.U.2011.93.547

Dz.U.2005.64. 565

Dz.U.1998.91.576

Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej (wydanie polskie) nr L13/2000, rozdział 13, tom 24, s. 239-248.

Michalczyk S., *Prasa samorządowa. Szkice prasoznawcze*, Katowice 1996.

Szostok P., *Prasa samorządowa czy prasa władz samorządowych? Komu służą periodyki finansowane z lokalnych budżetów*, Katowice 2013

Szostok P., Rajczyk R., *Komunikowanie samorządowe w Polsce. O instrumentach polityki komunikacyjnej miast, gmin i powiatów*, Katowice 2013

LOCAL COMMUNICATION IN SILESIA PROVINCE – RESEARCH

SUMMARY

The working paper consists of the research's results concerning the process of local communication in Poland. The questionnaires were being distributed via e-mail and secure-qualified digital signature through 2878 town, city and district halls in entire state. Due to the results the map of local communication in Poland is being prepared as well as the list of obstacles in that process. The issues of local mass communication and Public Relations in Silesia province were involved in the questionnaire.

KEY WORDS: trusted profile, ePUAP, public communication, Silesia Province