

Iwona Chomiak-Orsa

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
e-mail: iwona.chomiak@ue.wroc.pl

Michał Flieger

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
e-mail: m.flieger@wp.pl

WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNYCH DETERMINANTĄ DOSKONALENIA KOMUNIKACJI Z INTERESARIUSZAMI W GMINACH

Streszczenie: Celem artykułu jest wskazanie na znaczenie, jakie ma wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) w doskonaleniu komunikacji z interesariuszami w gminach. Autorzy omawiają kierunki zastosowania ICT, które mają znaczący wpływ na wspomaganie rozwoju w kluczowych obszarach działalności gmin. Wskazują na wielowątkowość zastosowania ICT w komunikowaniu się z interesariuszem, gdzie istotne jest nie tylko wspomaganie działalności obligatoryjnej, ale coraz większego znaczenia nabiera kreowanie wizerunku gminy w Internecie czy dostarczanie w sposób zdalny mieszkańcom oraz turystom informacji związanych z inicjatywami realizowanymi przez gminy. Autorzy przytaczają wyniki badań, jakie prowadzili w latach 2011–2012, związane z oceną wykorzystania ICT w wybranych gminach województwa wielkopolskiego w celu wykazania, jak respondenci, czyli interesariusze gmin, oceniają znaczenie wykorzystania ICT w doskonaleniu komunikacji z urzędami gmin.

Słowa kluczowe: technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT), komunikacja z interesariuszami, rozwój społeczno-gospodarczy gminy.

DOI: 10.15611/ie.2014.2.04

1. Wstęp

Rozwój poszczególnych regionów uzależniony jest w znacznej mierze od działań podejmowanych przez urzędy gmin. Toteż postrzegając urzędy gminy jako organizacje, które powinny sprawnie funkcjonować, spełniając zadania, które obligatoryjnie zostały na nie nałożone oraz podejmując działania rozwojowo-promocyjne przyczyniają się do rozwoju regionu, należy koniecznie rozważyć zakres wykorzystania nowoczesnych narzędzi informacyjno-komunikacyjnych, które ułatwią prowadzo-

ną przez urzędy gmin działalność. Wspomaganie rozwoju gospodarczego to nie tylko wzrost zdolności danego obszaru do produkcji towarów i usług. Współcześnie to przede wszystkim kreowanie nowych miejsc pracy, a więc tworzenie bazy dla rozwoju lokalnej społeczności. Ponadto z rozwojem gospodarczym wzrasta standard życia, dochód społeczny oraz możliwości wyboru dla mieszkańców – nie są oni ograniczeni do jednego miejsca i sposobu uzyskiwania dochodu. Ponadto wzrost liczby przedsiębiorstw inwestujących oraz prowadzących działalność na danym terenie powoduje zwiększenie dochodów budżetowych w ramach dochodów własnych, np. z podatków lokalnych. Wzrost ten przekłada się bezpośrednio na dalsze możliwości inwestycyjne, co z kolei prowadzi do zwiększenia przewagi konkurencyjnej i do kolejnego przyspieszenia rozwoju gospodarczego danego regionu. Jedną z kluczowych determinant umożliwiających osiągnięcie powyższych celów jest doskonalenie komunikacji z interesariuszami. Łatwy dostęp do informacji związanych z możliwościami regionu, jak również tworzenie wizerunku „przyjaznego urzędu” stanowią według wielu interesariuszy kluczowe przesłanki do podejmowania działań rozwojowych oraz inwestycyjnych.

Celem artykułu jest omówienie – na tle kierunków zastosowania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych – głównych płaszczyzn komunikacji urzędów gmin z interesariuszami oraz związku między możliwościami doskonalenia komunikacji a wykorzystaniem ICT, jaki postrzegają interesariusze w badanych gminach.

Autorzy referatu przytaczają wyniki badań związanych z oceną wykorzystania ICT w doskonaleniu komunikacji z interesariuszami wybranych gmin, jakich dokonali wśród respondentów, którymi byli mieszkańcy oraz przedsiębiorcy z sektora małych i mikroprzedsiębiorstw. Metody badawcze zastosowane przez autorów to analiza literatury i dokumentów strategicznych gmin oraz badania ankietowe przeprowadzone pośród 168 respondentów.

2. Kierunki zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w działalności i rozwoju gmin

Gminy są podstawowymi jednostkami samorządu terytorialnego¹, których celem jest realizowanie zadań publicznych o znaczeniu lokalnym. Ponadto gminy powinny dbać o zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej tworzonej przez ich mieszkańców. Wykorzystanie nowoczesnych narzędzi z zakresu ICT do poszczególnych dziedzin działalności gmin stanowi jeden z podstawowych elementów stwarzania dogodnych warunków do rozwoju zarówno przedsiębiorczości, jak i społeczeństwa informacyjnego na terenie każdej gminy (por. [Olszak, Ziemia 2007]).

W większości opracowań związanych z oceną wykorzystania ICT w gminach główny nacisk położony jest na charakterystykę, zakres i jakość wdrażanych roz-

¹ Artykuł 164, ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.

wiązań informatycznych wspomagających funkcjonowanie urzędu gminy jako podmiotu realizującego zadania obligatoryjne [Chomiak-Orsa, Gryncewicz 2011; Chomiak-Orsa, Flieger 2011a]. Najczęściej uwaga skupiona jest na ocenie rozwiązań ICT wspomagających funkcjonowanie gminy, które związane jest przede wszystkim z obsługą mieszkańców jako petentów [Chomiak-Orsa, Flieger 2011b]. Natomiast problem wykorzystania ICT w działalności gmin związany jest ze zdecydowanie szerszym spektrum zastosowań, co determinuje bardziej kompleksowe spojrzenie. Dokonując oceny zastosowania ICT w celu wspierania rozwoju gmin, powinno się spojrzeć bardziej kompleksowo, rozpatrując wykorzystanie dostępnych technologii na wszystkich płaszczyznach funkcjonowania gmin.

Współczesna gmina, kreując plany rozwoju, powinna przyjmować założenie, że wszystkie realizowane funkcje powinny być wspomagane rozwiązaniami teleinformatycznymi. Ważne jest, że coraz więcej gmin, dostosowując się do ogólnopolskiej strategii informatyzacji społeczeństwa opracowanej w 2008 roku², przygotowuje lokalne strategie informatyzacji. W strategiach tych, jako priorytetowe, przyjmuje się działania mające umożliwić upowszechnienie dostępu i wykorzystania technologii informacyjnych zarówno przez mieszkańców gminy, jak i poprzez przedsiębiorców aż do w pełni zinformatyзованego urzędu, który będzie mógł świadczyć usługi zdalnie. Przyjęcie takiej optyki rozwoju gmin skorelowane jest ściśle z działaniami mającymi na celu doskonalenie komunikacji z interesariuszami gminy.

Toteż w strategiach informatyzacji gmin na pierwszym miejscu wymienia się najczęściej zapewnienie powszechnego dostępu do Internetu dla mieszkańców gminy. W tym obszarze podstawowymi priorytetami dla wdrażania technologii informacyjno-komunikacyjnych są: dążenie do poprawy infrastruktury teleinformatycznej na terenie gmin, budowanie sieci dostępowej wykorzystującej nowoczesne rozwiązania informatyczne oraz wyrównywanie szans dla poszczególnych grup mieszkańców poprzez walkę z wykluczeniem cyfrowym oraz patologiami społecznymi [Chomiak-Orsa, Flieger 2011c].

Drugim kierunkiem zastosowań rozwiązań ICT, które przyczyniają się do rozwoju gmin, jest informatyzacja działalności obligatoryjnej związanej z bezpośrednią obsługą interesariuszy. Najczęściej związane jest to z filozofią tworzenia tzw. przyjaznego społeczeństwa e-Urzędu oraz wdrażania technologii automatyzujących świadczenie usług dla mieszkańców. W tym obszarze wykorzystanie ICT powinno przyczynić się do realizacji takich priorytetów działalności gminy, jak:

- usprawnienie przepływu informacji do interesariuszy,
- zwiększenie zakresu załatwianych spraw pomiędzy interesariuszami a urzędem drogą elektroniczną,
- umożliwienie aplikowania za pośrednictwem Internetu o wydanie dokumentów,

² Ministerstwo Nauki i Informatyzacji: Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego do roku 2013; http://www.ezdrowie.lodzkie.pl/pliki/PL-MNiI-2005-Strategia_kierunkowa_rozwoju_informatyzacji_Polski_do_roku_2013.pdf.

- tworzenie bazy danych oraz tworzenie zdalnego dostępu do danych medycznych i ubezpieczeniowych,
- uzyskanie systemu elektronicznej wymiany informacji pomiędzy urzędami, działającego *online* [Szyjko 2011].

Wykorzystanie ICT do zdalnej obsługi interesariuszy wpłynie na udoskonalenie komunikacji z interesariuszami poprzez generowanie takich korzyści, jak:

- minimalizacja osobistej obecności interesariuszy w urzędach,
- standaryzacja procedur załatwiania spraw,
- skrócenie czasu załatwiania spraw,
- podniesienie jakości i efektywności świadczonych usług [Radzikowska 2005; Chmielarz 2007].

Kolejnym bardzo znaczącym dla rozwoju gmin kierunkiem zastosowania ICT jest dążenie do poprawy współpracy z lokalnym biznesem oraz promowanie gminy dla potencjalnych inwestorów. W tym obszarze gminy najczęściej tworzą portale internetowe zawierające wszystkie ważne dla przedsiębiorców informacje.

Coraz częściej urzędy gmin wykorzystują rozwiązania ICT w celu upowszechniania i ułatwiania dostępu do edukacji przede wszystkim poprzez promowanie form e-learningowych.

Ostatnim z wymienianych w strategiach informatyzacji gmin obszarem, który powinien być wspomagany i rozwijany poprzez wykorzystanie ICT, jest tworzenie systemu i bazy informacji o charakterze promocyjnym dla gminy. Jako podstawowe priorytety wymienia się zazwyczaj w strategiach informatyzacji upowszechnianie informacji turystycznej, promowanie lokalnych specjalności, reklamowanie bazy hotelowej i agroturystycznej.

Powyżej wymienione kierunki zastosowań ICT, które mają wspomagać działalność oraz rozwój gmin, w szczególności sposób akcentują znaczenie komunikacji między urzędem a interesariuszem. Rozwój każdej organizacji – również podmiotu administracji publicznej – uzależniony jest od relacji, jakie organizacja ta tworzy ze swoimi interesariuszami. Toteż w kolejnym punkcie artykułu autorzy przedstawią pokrótce płaszczyzny komunikacji z interesariuszami, jakie muszą być organizowane w każdym urzędzie, a w kolejnej części artykułu zaprezentują wyniki badań związane z poglądem respondentów (wybranych interesariuszy badanych gmin) dotyczącym stopnia wykorzystania ICT w doskonaleniu komunikacji z urzędem.

3. Kluczowe płaszczyzny komunikacji z interesariuszami w gminach

Poprawna realizacja procesów obsługi interesariuszy w znacznej mierze uzależniona jest od poprawności procesów komunikowania się. Doskonalenie procesów obsługi interesariuszy stanowi podstawową determinantę doskonalenia wszystkich obszarów działalności gmin, które zostały omówione w poprzednim punkcie artykułu. Dosko-

nalenie procesów biznesowych w gminach możliwe jest przez prowadzenie ciągłego monitorowania, audytowania i oceniania stopnia realizacji opracowanych procedur. Toteż dla dokładniejszej kontroli w wielu gminach w Polsce następuje identyfikacja procesów obsługi interesariuszy i dokonywane jest ujednocianie procedur w celu osiągnięcia odpowiedniego poziomu jakości usług świadczonych przez urzędy. Identyfikacja oraz formalizacja procesów odbywa się z perspektywy kluczowych obszarów komunikacji, które zostały ustawowo określone. Większość gmin w celu lepszego nadzorowania wykonywanych procedur wdrożyła systemy zarządzania jakością, które zostały zdefiniowane, opisane i zatwierdzone księgami jakości³.

Urzędy gmin, które stosują system zarządzania jakością, ze szczególną uwagą traktują komunikację z interesariuszami. Przyjęcie orientacji na klienta wymusza podejmowanie działań nakierowanych na dostarczanie usług w sposób umożliwiający zwiększenie zadowolenia interesariuszy, przy równoczesnym zachowaniu wymagań norm ustawowych (prawnych). System komunikowania z klientem podlega okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym mającym służyć stałemu doskonaleniu nakierowanemu na zwiększenie zadowolenia klientów tak zewnętrznych, jak i wewnętrznych. W tym obszarze w coraz większym stopniu wykorzystywane są rozwiązania ICT, które poprzez formalizację procedur z jednej strony wymuszają utrzymanie zadanego poziomu jakości świadczonych usług, a z drugiej strony skracają czas realizacji wybranych procesów obsługi.

W większości gmin dla lepszego monitorowania prowadzonych działań procesy obejmujące komunikację z interesariuszami zostały podzielone na następujące płaszczyzny⁴:

- komunikację obligatoryjną,
- komunikację uzupełniającą,
- komunikację promocyjną.

W płaszczyźnie komunikacji obligatoryjnej zawarte są wszystkie procedury dotyczące relacji z interesariuszami urzędu wynikające z unormowań prawnych, wszelkiego rodzaju dokumenty prawa zewnętrznego, dokumenty programowe gminy czy akty normatywne własne. Płaszczyzna ta stanowi podstawowy obszar komunikacji urzędu gminy z interesariuszami. Toteż w większości gmin w Polsce wdrażane są elektroniczne platformy dedykowane dla interesariuszy [Chomiak-Orsa, Flieger 2011b]. Jako kolejny etap doskonalenia komunikacji z interesariuszami w strefie obligatoryjnej w gminach wdraża się procedury badania satysfakcji i wymagań interesariuszy, które polegają na umożliwieniu składania skarg i zażaleń, odwołań od decyzji urzędu oraz prowadzeniu badań ankietowych między innymi w formie elektronicznej na losowo wybranych grupach interesariuszy. Ponieważ zakres usług świadczonych przez urząd realizowany w warstwie komunikacji obligatoryjnej stanowi kluczowy

³ Autorzy artykułu przeanalizowali księgę jakości, które zostały opracowane we wszystkich 17 badanych urzędach.

⁴ Księga Jakości Urzędu Miejskiego w Śremie, wydanie 13, 09.05.2011, s. 27–28.

obszar działalności urzędów, w wielu jednostkach prowadzone są liczne szkolenia dla pracowników mające przyczynić się do poprawy kompetencji i świadomości pracowników oraz jakości interakcji pracowników urzędu z interesariuszami.

W drugiej płaszczyźnie wydzielone zostały procesy związane z tzw. komunikacją uzupełniającą. W pogłębionych badaniach, które autorzy prowadzili w gminach województwa wielkopolskiego i dolnośląskiego, komunikacja uzupełniająca ma na celu dążenie urzędów miejskich do aktywizowania i zapewniania uczestnictwa lokalnej społeczności w procesie programowania działań czy tworzenia budżetu. W tym obszarze zawierają się między innymi procesy związane z regulacją organizacji usług społecznych, porządku i bezpieczeństwa publicznego czy procesy związane z organizacją usług komunalnych. Również w tej płaszczyźnie można zauważyć coraz szersze zastosowanie wykorzystania interaktywnych formularzy, które interesariusze mogą składać przez Internet, związanych ze składaniem np. dokumentacji przetargowej

Trzecia płaszczyzna komunikacji dotyczy informowania tzw. potencjalnych interesariuszy. Związana jest z szeroko zarysowanymi działaniami mającymi na celu promowanie gmin. Komunikacja promocyjna z jednej strony wynika z obowiązku przekazywania szerokiemu gronu odbiorców informacji o wynikach realizowanych usług, z drugiej natomiast ma na celu zaakcentowanie podejmowanych działań przez gminę w środkach masowego przekazu. Komunikacja promocyjna odbywa się za pośrednictwem mediów tradycyjnych, takich jak: konferencje prasowe, prasa lokalna, plakaty, oraz z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi przekazu, jakimi są np. prowadzenie miejskiego portalu informacyjnego czy wysyłanie do zarejestrowanych użytkowników newslettera.

Podział procesów związanych z obsługą interesariuszy urzędu oraz przyporządkowywanie ich do właściwego obszaru komunikacji pozwala na ustalenie priorytetów w wyborze odpowiednich rozwiązań oraz narzędzi ICT. Przyjęcie zasady ciągłego doskonalenia jakości procesów obsługi interesariuszy oraz monitorowania poziomu zadowolenia wymusza podejmowanie działań związanych z pomiarem, analizą i doskonaleniem stosowanych procedur. To implikuje procedury ciągłego dokonywania pomiaru i oceny zadowolenia klientów z poziomu usług świadczonych przez urząd. Zadania te są coraz powszechniej i dokładniej realizowane, ponieważ coraz powszechniej wykorzystywana infrastruktura informatyczna dostarcza wielu narzędzi monitorowania prawidłowości wykonywanych procedur.

4. Ocena wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w doskonaleniu komunikacji z interesariuszami

Autorzy artykułu realizowali szerokie badania dotyczące oceny tworzonych strategii informatyzacji w rozwoju społeczno-gospodarczym gmin oraz zakresu stosowania nowoczesnych rozwiązań ICT w działalności gmin. Badania te przeprowadzone

zostały w dwóch etapach. W pierwszym etapie przeanalizowane i ocenione zostały strategie informatyzacji oraz zakres stosowanych technologii informatycznych w wyspecyfikowanych obszarach rozwoju społeczno-gospodarczego gmin. Autorzy zidentyfikowali i ocenili 17 strategii rozwoju opracowanych przez gminy województwa dolnośląskiego z powiatów dzierzoniowskiego, kłodzkiego, wałbrzyskiego oraz ząbkowickiego⁵. Na podstawie powyższych strategii wyspecyfikowana została lista najbardziej typowych zastosowań rozwiązań informatycznych, które zostały zdefiniowane jako instrumenty rozwoju społeczno-gospodarczego gmin (szczegółowo badania te zostały omówione w [Chomiak-Orsa, Flieger 2011a]. Analizując strategie rozwoju, jak również stopień zaawansowania wykorzystywanych ICT w poszczególnych płaszczyznach komunikacji z interesariuszami realizowanych w gminach, wytypowano dwie gminy do przeprowadzenia poszerzonych badań ankietowych. Badania polegały na przeprowadzeniu anonimowych ankiet bezpośrednich wśród interesariuszy urzędu gminy, którymi byli mieszkańcy oraz przedsiębiorcy z sektora małych i średnich firm zlokalizowanych w dwóch gminach powiatu dzierzoniowskiego. Ogółem w okresie wrzesień–październik 2011 r. przeprowadzono 168 ankiet bezpośrednich, w których respondenci dokonali oceny wybranych i wymienionych przez autorów instrumentów ICT stosowanych w ich gminach przyporządkowanych przez autorów artykułu do poszczególnych płaszczyzn komunikacji wymienionych w poprzednim punkcie artykułu.

Respondenci oceniali każdy z instrumentów w skali 0–5, gdzie „0” oznaczało całkowity brak stosowania wymienionego instrumentu przez gminę, natomiast ocena „5” oznaczała, że narzędzie to jest w pełni stosowane, a respondent uważa, że możliwości związane z doskonaleniem komunikacji między interesariuszami a urzędem, jakie daje to narzędzie, są na tę chwilę całkowicie wystarczające. Brak odpowiedzi wynikający z niewiedzy respondenta nie był brany pod uwagę do ustalania średniej oceny.

Uzyskane średnie wyniki zostały zaprezentowane w tab. 1. Z przedstawionych danych wynika, że mieszkańcy gmin powiatu dzierzoniowskiego widzą obszary zastosowania ICT we wszystkich płaszczyznach komunikacji. Stosunkowo słabo oceniają zastosowanie ICT w doskonaleniu komunikacji w płaszczyźnie obligatoryjnej. Z rozmów bezpośrednich – zwłaszcza z respondentami z grupy młodych przedsiębiorców – można było wywnioskować, że uważają, iż nadal – mimo dużego postępu w możliwości pobrania elektronicznych formularzy oraz zdalnego rezerwowania terminów spotkań w urzędzie – zbyt wiele spraw wymaga bezpośredniego kontaktu z urzędnikiem. Natomiast respondenci dobrze ocenili pozostałe dwie płaszczyzny komunikacji. W bezpośrednich ocenach dało się odczuć, że respondenci bardzo do-

⁵ Jako najważniejsze można wymienić: Strategia rozwoju Gminy Dzierżoniów na lata 2007–2013; <http://www.ug.dzierzoniow.pl/strateg/strategia.pdf> (05-09-2011); Założenia do strategii informatyzacji gminy Stoszowice lata 2007–2013; <http://www.stoszowice.pl>; Strategia rozwoju powiatu kłodzkiego na lata 2008–2015 <http://www.bip.powiat.klodzko.pl>.

brze odbierają jakość wizerunku kreowanego poprzez stronę urzędu oraz oceniają pozytywnie stopień informowania społeczeństwa lokalnego o inicjatywach gospodarczo-społecznych urzędu, a także dobrze informują potencjalnych interesariuszy – zarówno turystów, jak i przyszłych przedsiębiorców, o lokalnych atrakcjach i ekonomicznych możliwościach.

Tabela 1. Wybrane zastosowania ICT w badanych gminach

Wybrane zastosowania w podziale na płaszczyzny komunikacji	Średnia ocen
<i>Komunikacja obligatoryjna</i>	
– Strona urzędu nie tylko zawiera elementy informacyjne, ale umożliwia również pobór formularzy	4,1
– Interaktywne formularze dotyczące wniosków unijnych dla małych i średnich przedsiębiorstw	2,1
– Kompleksowe z informatyzowanie działalności urzędu	1,8
– Usprawnianie przepływu informacji w urzędzie	2,6
– Możliwość monitorowania spraw przez petentów	0,0
– Lepsza dystrybucja informacji dotycząca zakresu funkcjonowania urzędu gminy	4,1
<i>Komunikacja uzupełniająca</i>	
– Dofinansowywanie infrastruktury informatycznej w szkołach	3,7
– Urząd gminy posiada własną (niezależną od BIP), regularnie aktualizowaną stronę internetową dostarczającą podstawowych informacji dla mieszkańców oraz inwestorów	5,0
– Baza danych przedsiębiorców pozwalająca na przeszukiwanie według zadanych kryteriów	3,7
– Tworzenie publicznych, niepłatnych punktów dostępu do Internetu	3,6
– Utrzymywanie aktywnej komunikacji społecznej	3,3
<i>Komunikacja promocyjna</i>	
– Tworzenie pozytywnego wizerunku poprzez odpowiednie zarządzanie portalem informacyjnym	3,8
– Promocja ośrodków rozwoju: bibliotek, domu kultury, ognisk	4,1
– Dbalność o tworzenie wizerunku administracji lokalnej jako instytucji świadczącej usługi	4,5
– Organizowanie lokalnej społeczności z wykorzystaniem portalu gminy	4,3
– Zwiększanie aktywności społeczności lokalnej – interaktywne strony pozwalające mieszkańcom na publikowanie informacji o eventach	2,1
– Pasywna strona internetowa publikująca informacje o atrakcjach turystycznych gminy	4,1
– Internetowa baza hoteli, pensjonatów oraz gospodarstw agroturystycznych	3,6
– Możliwość zdalnego zarezerwowania noclegu	2,5
– Wirtualny przewodnik po gminie	0,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Reasumując wyniki badań oraz wypowiedzi, można sformułować ogólny wniosek dotyczący oceny doskonalenia komunikacji z interesariuszami gminy poprzez odpowiednie zastosowanie rozwiązań ICT: respondenci widzą poprawę jakości komunikacji, natomiast w wielu przypadkach uważają, że urzędy nie wykorzystują pełnych możliwości, jakie dają nowoczesne rozwiązania ICT.

5. Podsumowanie

Komunikacja z interesariuszami urzędów gminy stanowi główny trzon działalności tego typu instytucji. Doskonalenie komunikacji to główny aspekt warunkujący zarówno rozwój samej instytucji – czyli urzędu gminy, jak i rozwój gminy jako części regionu, toteż wykorzystanie rozwiązań ICT we wszystkich płaszczyznach komunikacji z interesariuszami jest koniecznością. Przeprowadzone przez autorów badania potwierdziły, że w celu doskonalenia komunikacji z interesariuszami gmina ma do dyspozycji szeroki wachlarz zastosowań ICT. Natomiast, jak wynika z badań, najważniejsza płaszczyzna komunikacji z interesariuszami – płaszczyzna obligatoryjna, oceniona została przez respondentów najgorzej. Respondenci widzą możliwość szerszego zastosowania ICT w tej płaszczyźnie.

Respondenci uważają jednak, że utrudnienia formalne, bardzo wolny proces wdrażania rozwiązań informacyjno-komunikacyjnych, brak kompetencji oraz umiejętności wśród kadry urzędu wpływają na niewykorzystanie wszystkich możliwości, jakie dają już wdrożone rozwiązania ICT w urzędach.

Literatura

- Chmielarz W., 2008, *Stadium rozwoju systemów e-administracji w Polsce*, [w:] J. Gołuchowski, A. Frączkiewicz-Wronka (red.), *Technologie wiedzy w zarządzaniu publicznym 2007*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 118-119.
- Chomiak-Orsa I., Flieger M., 2011a, *Koncepcja oceny stopnia informatyzacji w osiągnięciu dojrzałości procesowej gminy*, „Współczesne Zarządzanie” nr 3.
- Chomiak-Orsa I., Flieger M., 2011b, *Computerization as the Improvement of Processes in Local Governments*, J. Korczak, H. Dudycz, M. Dyczkowski (red.), Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.
- Chomiak-Orsa I., Flieger M., 2011c, *Zastosowanie technologii informatycznych w rozwoju społeczno-gospodarczym gmin. Wyniki badań*, [w:] „Informatyka Ekonomiczna” nr 22, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 212, Wrocław, s. 51-62.
- Chomiak-Orsa I., Gryncewicz W., 2011, *Wirtualizacja jako kierunek reinżynieringu procesów biznesowych w administracji publicznej*, [w:] J. Gołuchowski (red.), *Technologie wiedzy w zarządzaniu publicznym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice.
- Radzikowska B., 2005, *Aspekty prawne oraz zasady finansowania projektu „e-PUAP”*. Raport ARC Rynek i Opinia, E-PUAP, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa, luty.
- Szyjko C.T., 2011, *Internet jako środek komunikacji obywatelskiej w UE*, www.stosunki-miedzynarodowe.pl, czerwiec.

ICT TECHNOLOGIES AS A WAY TO IMPROVE COMMUNICATION WITH STAKEHOLDERS IN LOCAL GOVERNMENTS

Summary: The aim of the article is to point out the role of ICT in communication process with stakeholders in local governments. The authors outline the ways ICT is implemented and the ways it supports local development in different areas.. It is important not only in the area stated by regulations but also, more and more often, in the areas such as PR ploys, Internet image creation, etc. It is also necessary to communicate online the initiatives of local governments to inhabitants and tourists. The authors also describe the research results, gathered in 2011–2012 as for the ICT implementation in local governments in Wielkopolska. The results show how the respondents evaluate ICT instruments in communication process effectiveness.

Keywords: information-communication technologies, communication with stakeholders, socio-economic development.