

Henryk Marjak

ANALIZA DZIAŁAŃ MARKETINGOWYCH ON-LINE NADMORSKICH GMIN WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

ON-LINE MARKETING ACTIVITIES ANALYSIS OF SEASIDE COMMUNES OF ZACHODNIOPOMORSKIE VOIVODESHIP

Zakład Informatyki, Akademia Rolnicza
ul. Monte Cassino 16, 70-466 Szczecin

Abstract. In the paper were researched elements which can influence on quality of seaside communes web sites of Zachodniopomorskie voivodeship. Internet user profile in Poland was presented as well as quota residents of Zachodniopomorskie voivodeship among all Internet users and quota Internet users in Zachodniopomorskie voivodeship among all residents of the voivodeship. Attitude of Poles to government websites and problems that they can solve online were presented. These data were compared with data from other European countries.

Content and technical of 13 communes web services were measured. Rates were related to 3 classification categories: 1) type of commune, 2) commune incomes, 3) expenses on education researched communes.

Keywords: e-Administration, validation of websites, evaluation of websites.

WSTĘP

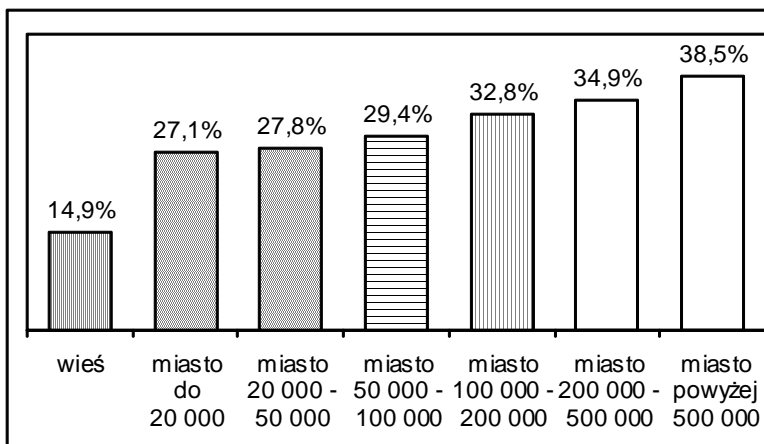
Internet jest narzędziem, które w znacznym stopniu może ułatwić skuteczne działanie urzędów samorządu terytorialnego. Medium to umożliwia zwiększenie otwartości informacyjnej urzędów gminnych dla trzech podstawowych kategorii użytkowników: mieszkańców gmin, turystów, inwestorów. Wyraźny podział i kierowanie przekazu informacyjnego do jednej z tych grup zwiększa jakość i czytelność przekazu zawartego na stronie gminy. Wydaje się, że mimo kosztów, jakie należy ponieść wdrażając, rozwiązania techniczne umożliwiające wykorzystanie Internetu, a także odpowiednio szkoleć personel, jest szansą dla gmin, które dzięki niemu mogą ułatwić kontakt mieszkańcom, zachęcić turystów do odwiedzenia czy inwestorów do zainwestowania w gminie. Szansa związana z Internetem nie ogranicza się tylko do rynku lokalnym, ale rozszerza się na rynek globalny - międzynarodowy. Decyzja o zaistnieniu w Internecie nie powinna być decyzją: jak?, ale przede wszystkim: po co? i do kogo?. Koncentracja na tak postawionych pytaniach pozwala na kontrolowanie celu i sensu zaistnienia podmiotu w Internecie. Wspomnieć w tym miejscu należy, że oprócz oczywistej metody prezentacji urzędu w sieci jako serwis internetowy, istnieją inne działania marketingowe, które można zrealizować np. strony wap (dostępne z poziomu telefonów komórkowych), a także kanały RSS umożliwiające powiadamianie zainteresowanych o aktualnościach na stronie.

Według badań, przeprowadzonych przez Interactive Advertising Bureau Polska (IAB Polska), dostęp do sieci Internet deklaruje 29% Polaków; wśród nich sklasyfikowano internautów, czyli osoby, które korzystają z Internetu częściej niż raz w miesiącu – 25%. Plany przyłączenia się do tej sieci w ciągu najbliższych 6 miesięcy deklarowało 4,9% respondentów w miejscowościach do 20 tys. mieszkańców i tylko 3,8% na wsiach (Raport IAB 2005).

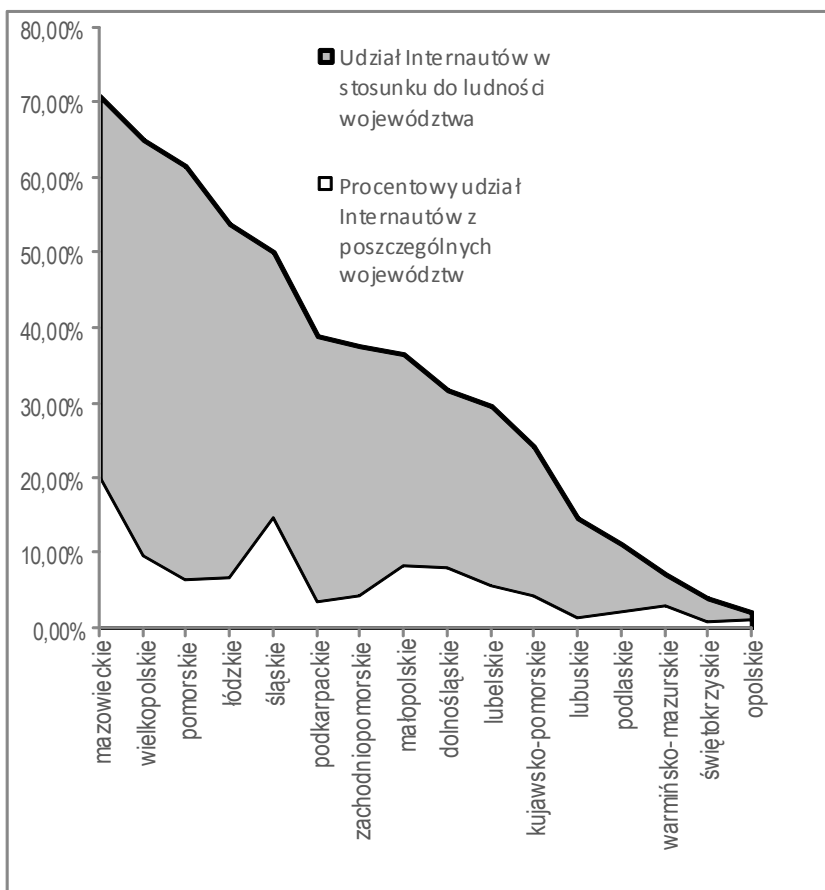
Analiza dostępności Internetu ze względu na miejsce zamieszkania wskazuje na istotne różnice wśród mieszkańców wsi (14,9%) i miast (od 27,1% do 38,5%). Optymistyczny jest fakt, że w miastach do 20 tys. mieszkańców, będących siedzibami władz lokalnych niższego szczebla, a także w szkołach ponadpodstawowych dla okolicznych wsi dostęp do Internetu deklarowało ponad 27% respondentów (rys. 1).

Internauta to najczęściej osoba z wykształceniem średnim, pomaturalnym lub niepełnym wyższym (52,6%), częściej mężczyzna (50,4%) niż kobieta (49,6%) - w 2004 r. mężczyźni stanowili 55%, kobiety - 45%, osoby w wieku 15-34 lat - 58,2% (Raport IAB 2005), pochodzące z województwa mazowieckiego - 20% (Województwa... 2006). Wśród ogółu

internatów, internauci z województwa zachodniopomorskiego stanowią 4,24%, internauci z woj. zachodniopomorskiego w stosunku do liczby mieszkańców województwa, to 37,56%. Wartości dla innych województw przedstawiono na rys. 2.



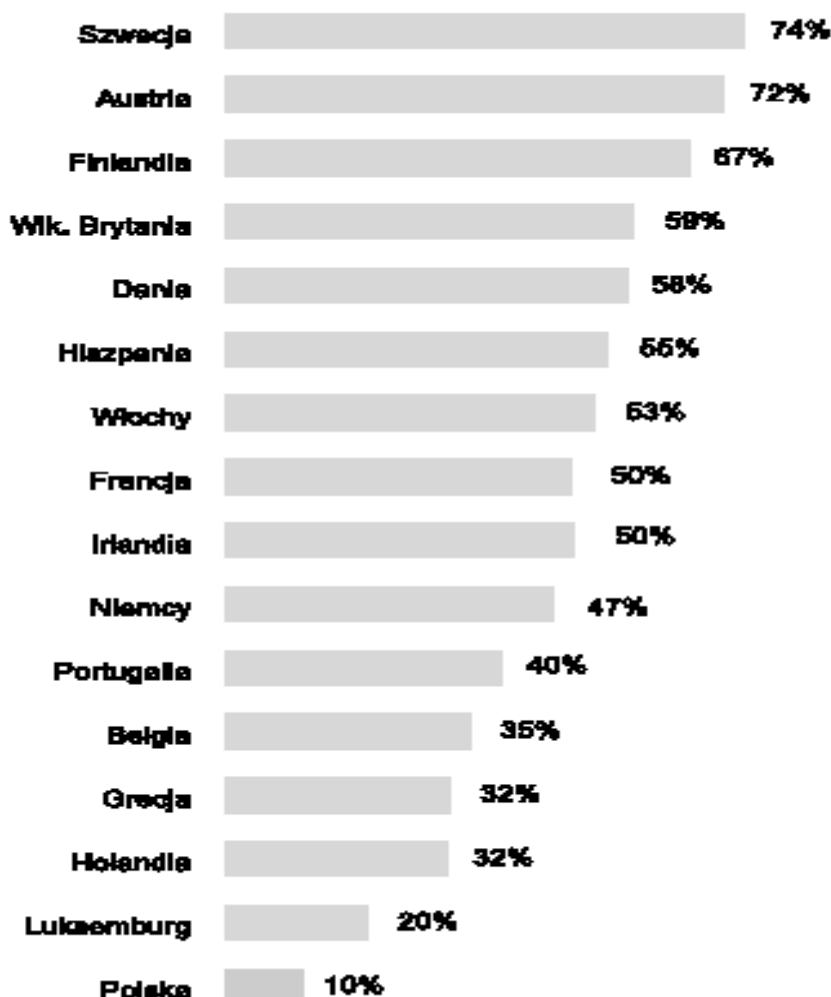
Ryc. 1. Użytkownicy Internetu wg wielkości miejsca zamieszkania
Źródło: Opracowano na podstawie: Raport IAB 2005



Rys. 2. Użytkownicy Internetu wg zamieszkiwanych województw
Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Województwa...2006 i GUS - Powierzchnia i...2006

Polacy bardzo rzadko korzysta z internetowych stron rządowych. Badania The Government Online wskazały, że w 2003 r. tylko 6% Polaków korzystało z takich stron. Odsetek ten nie zmienił się w odniesieniu do poprzednich lat – w 2001 r. – 5%, w 2002 – 4%. Są to wartości bardzo małe, szczególnie w porównaniu z krajami skandynawskimi: Danią

(63%), Norwegią (62%) oraz Finlandią (58%). Przy czym wartości te wzrosły, w stosunku do wartości z roku 2002, o ok. 10% w krajach, w których strony rządowe miały już ugruntowaną pozycję (Rząd w sieci 2006). Z kolei z Raportu Komisji Europejskiej wynika, że odsetek spraw jakie przez Internet załatwić może obywatel lub firma w Polsce wynosi 10%; dla porównania w Szwecji - 74% (rys. 3 - Raport IAB 2005).



Rys. 3. Odsetek spraw, jakie obywatele i firmy mogą załatwić przez Internet
 Źródło: Raport IAB (2005)

Pojawia się pytanie: dlaczego w Polsce zainteresowanie obywateli stronami rządowymi jest tak niewielkie. Czy jest to spowodowane zbyt drogim dostępem do Internetu, zbyt wysokim kosztem wdrożenia odpowiednich rozwiązań przez urzędy, czy może zbyt niskim poziomem wykształcenia Polaków? Czy może brakiem zainteresowania ze strony potencjalnych użytkowników, a ze względu na brak zainteresowania użytkowników - brakiem działań urzędów? Przy czym podkreślić należy, że sama strona urzędu np. gminy, nie jest wartością samą w sobie. Wartością są możliwości jakie dzięki niej można osiągnąć np. komunikacyjne, informacyjne.

Celem pracy jest przeanalizowanie serwisów internetowych gmin nadmorskich województwa zachodniopomorskiego ze względu na zawartość oraz kwestie techniczne.

MATERIAŁ I METODA BADAŃ

Materiał badawczy stanowiły dane liczbowe uzyskane z Głównego Urzędu Statystycznego i Biuletynu Informacji Publicznej (2006) dotyczące liczby ludności, dochodu gmin ogółem,

wydatków na oświatę, a także strony internetowe 13 gmin nadmorskich woj. zachodniopomorskiego:

- gmin miejskich – Kołobrzeg, Darłowo;
- gmin miejsko-wiejskich – Międzyzdroje, Wolin, Trzebiatów;
- gmin wiejskich – Dziwnów, Rewal, Kołobrzeg, Ustronie Morskie, Będzino, Mielno, Darłowo, Postomino.

Strony te zostały ocenione, przy wykorzystaniu formularza oceny zawartości zbudowanego na podstawie Website Evaluation Form, w skali 1-5. Z kolei aspekt techniczny oceniany był za pomocą narzędzi do testowania i walidacji stron – Dr.Watson (watson.addy.com) oraz NetMechanic (netmechanic.com) również w skali od 1 (najmniejsza wartość), do 5 (największa wartość).

Formularz oceny zawartości obejmował następujące kryteria:

- kompetencje: autorstwo strony, możliwość kontaktu, odpowiedni adres URL, właściwa nazwa strony głównej;
- obiektywność: określenie celu, określenie odbiorcy, jakość;
- aktualność zawartości;
- funkcjonalność: logikę i łatwość nawigacji, czytelność, dostępność.

Ocena strony technicznej polegała na określeniu następujących parametrów:

- czasu ładowania strony;
- weryfikacji działania linków;
- kompatybilności z wyszukiwarkami;
- zgodności z przeglądarkami;
- linków na innych stronach;
- błędów składni.

Na podstawie danych demograficznych i danych, dotyczących budżetów gmin obliczono dochód ogółem na jednego mieszkańca oraz wydatki na oświatę na jednego mieszkańca. Dane liczbowe opracowano wykorzystując podstawowe statystyki opisowe.

WYNIKI

Uzyskany oceny zbadano wg 3 kategorii głównych:

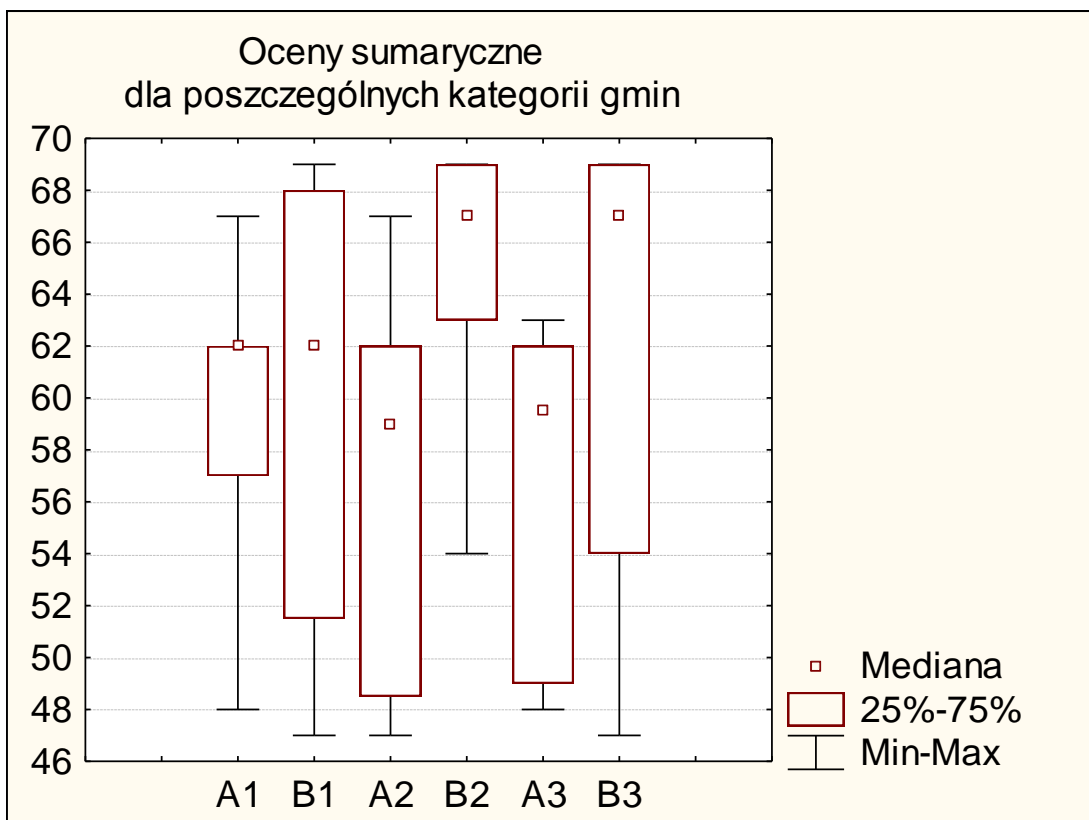
1. Typ gminy:
 - A1. Gminy miejskie i miejsko-wiejskie;
 - B1. Gminy wiejskie.
2. Dochód gminy na 1 mieszkańca:
 - A2. < 2500 zł;
 - B2. ≥ 2500 zł.
3. Wydatki na oświatę na 1 mieszkańca:
 - A3. < 800 zł;
 - B3. ≥ 800 zł.

Podstawowe statystyki opisowe przedstawiono w tab. 1.

Tabela 1. Statystyczne oceny stron internetowych badanych kategorii gmin

Kategoria	N ważnych	Średnia	Mediana	Minimum	Maximum	Dolny kwartyl	Górny kwartyl	Odchylenie Standardowe
A1	5	59,20000	62,00000	48,00000	67,00000	57,00000	62,00000	7,190271
B1	8	59,87500	62,00000	47,00000	69,00000	51,50000	68,00000	8,838835
A2	8	56,62500	59,00000	47,00000	67,00000	48,50000	62,00000	7,652031
B2	5	64,40000	67,00000	54,00000	69,00000	63,00000	69,00000	6,308724
A3	6	56,83333	59,50000	48,00000	63,00000	49,00000	62,00000	6,794606
B3	7	62,00000	67,00000	47,00000	69,00000	54,00000	69,00000	8,544004

Powyższe dane zilustrowano na rys. 4.



Rys. 4. Oceny sumaryczne poszczególnych kategorii gmin

PODSUMOWANIE

Przedstawione wyniki pozwalają stwierdzić, że:

- jakość serwisów gminnych zależy od tego, czy jest to gmina wiejska (B1) czy miejska lub miejsko-wiejska (A1) – w obu przypadkach mediana ocen wynosiła 62, przy czym dla kategorii A1 50% wyników zawierało się w przedziale 57-62, dla kategorii B1 zakres ten jest większy i wynosił 51,5-68;
- oceny w przypadku kategorii związanej z dochodem gminy na jednego mieszkańca wskazują, że gminy o mniejszych dochodach (A2) mają gorsze serwisy – mediana 59, w porównaniu z B2 – mediana 67;
- oceny związane z wydatki na oświatę pokazują, że choć mediana dla A3 wynosi 59,5 w porównaniu z 67 dla B3, lecz jeżeli chodzi o wartości minimalne, to dla A3 wynosi ona 48, wobec 47 dla B3. Jak wspomniano wyżej, należy się spodziewać, że w przypadku gmin wydających więcej na oświatę nastąpi efekt sprzężenia zwrotnego i wykształceni obywatele będą oczekiwali od urzędów otwartości i chęci współdziałania.

Szczegółowa analiza pokazuje, że jeżeli decydenci lub twórcy serwisów zdają sobie sprawę z konieczności wykupienia odpowiedniej domeny, nadania właściwej nazwy stronie, a między innymi dzięki temu wysokim pozycjom odnośników do strony w serwisach wyszukiwawczych, to problemem jest określenie odbiorcy i celu przekazu, a tym samym zawadzą logika i czytelność strony, a także łatwość nawigacji. Podobnie jest z możliwością kontaktu za pomocą poczty elektronicznej. Wprawdzie prawie na każdej stronie znajduje się jakiś adres do kontaktu z urzędem (ogólnie), ale z punktu widzenia osoby szukającej informacji wskazane byłoby, aby adresy e-mail przypisane były konkretnym urzędnikom, odpowiedzialnym za konkretne decyzje.

Wracając do argumentu o wysokim koszcie budowy bardzo dobrego serwisu samorządu terytorialnego, jedna z gmin o najniższym dochodzie na mieszkańca uzyskała ocenę o 14

punktów wyższą niż gmina miejska (co zwykle kojarzy się z wyższym poziomem i świadomości obywatelskiej i dostępnością Internetu), przy tym z wyższym dochodem (14%).

PIŚMIENNICTWO

Biuletyn Informacji Publicznej – Samorząd terytorialny. www.bip.gov.pl, VI 2006.

GUS - Powierzchnia i ludność w przekroju terytorialnym w 2005 r. www.stat.gov.pl, VI 2006.

Luszniewicz A., Słaby T., Statystyka z pakietem komputerowym STATISTICA™PL. Teoria i zastosowania. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2001.

Raport strategiczny IAB Polska - Internet 2005. Polska, Europa i świat. www.iab.com.pl, VI 2006.

Rząd w sieci. www.tns-global.pl, VI 2006.

Website Evaluation Form. Kent State University. www.library.kent.edu/internet/evalform.html, VI 2006.

Województwa, z których obszaru internauci łączą się z polskimi witrynami. www.ranking.pl, VI 2006.