

*Anna Pawłowska*  
Sekretarz Miasta Częstochowy  
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

## PROCES ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO MIASTA NA PODSTAWIE DOŚWIADCZEŃ URZĘDU MIASTA CZĘSTOCHOWY

### Abstract

The process of development of information society – based on the experience of the City of Częstochowa. One of the processes of development, which have a real impact public authorities, is the development of the information society. The content of this article is to show examples of activities in the public management that can contribute to raising the standard of living through improved access to information and assistance in the development of skills that are essential to the use of information technology. Presented reflection is based on examples of actions taken by the City of Częstochowa.

**Key words:** management, public governance, information society, development process

### Streszczenie

Jednym z procesów rozwojowych, na które realny wpływ mają władze publiczne, jest rozwój społeczeństwa informacyjnego. Treścią niniejszego artykułu jest pokazanie przykładów aktywności w ramach zarządzania publicznego, mogących przyczynić się do podniesienia poziomu życia mieszkańców przez ułatwiony dostęp do informacji i pomoc w rozwoju umiejętności, które są niezbędne do korzystania z technologii informacyjnej. Zaprezentowana refleksja oparta jest na przykładach działań podejmowanych przez Urząd Miasta Częstochowy.

**Słowa kluczowe:** zarządzanie, zarządzanie publiczne, społeczeństwo informacyjne, proces rozwojowy

### Wstęp

Celem opracowania jest pokazanie przykładu prorozwojowej aktywności urzędu administracji publicznej. W artykule podjęto próbę przedstawienia Urzędu Miasta jako organizacji uczącej się, w której rozwój kultury organizacyjnej jest

połączony z wykorzystaniem możliwości technologii informacyjnej, a potencjał sprawczy jest wzbogacany przez współpracę z otoczeniem. Opisano przykłady działań podejmowanych – z inicjatywy Urzędu Miasta – w ramach procesu rozwojowego, którego celem było współtworzenie społeczeństwa informacyjnego w Częstochowie. Dokonana prezentacja została zakończona refleksją z odniesieniem do uwarunkowań teoretycznych.

„Funkcją zarządzania jest dbałość o wyniki organizacji. Celem zarządzania jest zdefiniowanie oczekiwanych wyników, a następnie taka organizacja dostępnych zasobów, która jest w stanie zapewnić osiągnięcie tych wyników” [Drucker, 2009: 48]. W organizacji Urzędu Miasta Częstochowy nadrzędną przesłanką wprowadzanych zmian była potrzeba, by urząd stał się przyjazny dla interesantów, przyjazny dla pracowników, nowoczesny i dobrze zorganizowany. Celem stało się skrócenie czasu załatwiania spraw, postanowiono więc przerzucić na system informatyczny wszystko, co typowe i co daje się uregulować procedurami. Tak, by urzędnik mógł się skoncentrować na pracy merytorycznej. Prowadzone działania były oparte na przekonaniu, że tylko szerokie wykorzystanie technologii informacyjnej może dać możliwość dobrego dostępu do zasobów informacyjnych i ułatwić komunikację, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji.

Urząd Miasta Częstochowy, jako jeden pierwszych, w 2003 roku, nie tylko wypełnił ustawowy obowiązek utworzenia Biuletynu Organizacji Publicznej, ale zadbał o szerokie spektrum zasobów informacyjnych tam zawartych i o stworzenie organizacyjnych mechanizmów bieżącego aktualizowania i uzupełniania informacji.

Organizacja urzędu została oparta na elektronicznym Systemie Zarządzania Dokumentami, który funkcjonuje na wszystkich stanowiskach pracy – od referenta do prezydenta. Umożliwia to sprawniejsze załatwianie spraw i zwiększenie możliwości kontrolnych oraz wnoszenie przez mieszkańców spraw za pośrednictwem internetu. Utworzono profesjonalną stronę internetową, dostępną pod adresem [www.czestochowa.pl](http://www.czestochowa.pl) i przez zmiany w organizacji pracy spowodowano, aby informacje na tę stronę wprowadzane były na bieżąco i u źródła. Powstała również strona intranetowa – dla pracowników urzędu – bogata w różnorodne informacje, ułatwiająca codzienną pracę urzędnika. Rezultaty podjętych działań zostały docenione i w 2004 roku Urząd Miasta Częstochowy został finalistą konkursu „Lider Zarządzania w Samorządzie”, a opis podjętych działań został zamieszczony w bazie dobrych praktyk – prowadzonej wówczas przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Związek Miast Polskich w ramach Programu Rozwoju Instytucjonalnego [[http://pri.dobrepraktyki.pl/index.php?akcja=pokaz&co=praktyki&id\\_obsz=2&id\\_prak=9&cz\\_prak=zal](http://pri.dobrepraktyki.pl/index.php?akcja=pokaz&co=praktyki&id_obsz=2&id_prak=9&cz_prak=zal) (dostęp: 8.08.2012)].

Można było uznać, że wysoka ocena zewnętrzna profesjonalnego gremium stanowi potwierdzenie osiągnięcia oczekiwanego wyniku. Z punktu widzenia organizacji, jaką jest UM, cel został osiągnięty.

Niestety bieżąca obserwacja z pozycji osoby zarządzającej urzędem uwidaczniała, że zakres i sposób korzystania z nowych rozwiązań pozostawia wiele do życzenia. Mimo profesjonalnie prowadzonego Biuletynu Informacji Publicznej,

który dawał możliwość bezpośredniego dostępu do informacji, w dalszym ciągu podstawowym sposobem pozyskiwania informacji były pisemne wnioski kierowane przez mieszkańców do urzędu. Mimo „Poradnika interesanta” zawierającego tzw. Karty spraw ze szczegółowym opisem sposobu załatwienia danej sprawy podstawowym źródłem informacji dla interesanta pozostawał osobisty kontakt z pracownikiem w urzędzie.

Skonstatowano, że istnieje konieczność dodatkowych działań, które realizowaną przez urząd „podaż” zawsze aktualnej i rzetelnej informacji skorelują z „popytem”, a to wymagało aktywności zaadresowanej bardziej bezpośrednio do mieszkańców.

Uruchomiony został proces świadomego współtworzenia społeczeństwa informacyjnego, czyli takiego, które potrafi korzystać z informacji ulokowanej w sieci, które będzie umiało wykorzystywać różne techniczne środki przekazu informacji i które dzięki tym umiejętnościom potrafi lepiej organizować własny czas i własne życie. Do uczestnictwa w tym procesie zaproszone zostały inne organizacje publiczne i organizacje pozarządowe. Inicjatorzy podejmowanych przedsięwzięć byli przekonani, że dla optymalnego wykorzystania dobrodziejstw wynikających z zastosowania technologii informacyjnej potrzebne są zrozumienie mechanizmów funkcjonowania samorządu lokalnego oraz umiejętność selekcjonowania informacji i odróżniania tej użytecznej od bezużytecznej czy wręcz wprowadzającej w błąd.

## Współtworzenie społeczeństwa informacyjnego w Częstochowie

### Projekt „Społeczeństwo informacyjne w Częstochowie”

W 2006 roku powstał projekt pod nazwą „Społeczeństwo informacyjne w Częstochowie”, który w latach 2006–2007 był realizowany we współpracy Urzędu Miasta Częstochowy, Samorządowego Ośrodka Doskonalenia w Częstochowie, Regionalnego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli „WOM”, Akademii im. Jana Długosza oraz częstochowskich szkół ponadgimnazjalnych. Idea projektu i dobór partnerów do współpracy wynikały z wcześniejszych doświadczeń zawodowych osoby koordynującej projekt ze strony Urzędu Miasta. Istotą projektu stały się wypracowane we współpracy tych podmiotów materiały metodyczne, w których zawarte zostały scenariusze lekcji z zakresu przedmiotów: wiedza o społeczeństwie i technologii informacyjne – dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych. Materiały te zawierały odniesienia do treści pochodzących z zasobów informacyjnych Urzędu Miasta Częstochowy i po ich opracowaniu były następnie przedmiotem spotkań metodycznych nauczycieli konsultantów z ośrodków metodycznych z nauczycielami szkół ponadgimnazjalnych. Zostały również opublikowane w poradniku metodycznym *Społeczeństwo informacyjne w Częstochowie* udostępnionym w wersji drukowanej dla zainteresowanych szkół

oraz dostępnym w sieci, w zasobach informacyjnych strony internetowej Urzędu Miasta [[http://www.czystochowa.pl/miasto\\_1/edukacja\\_nauka/inf\\_szkoly\\_nauczyciele/spol\\_informacyjne/Segregator1.pdf](http://www.czystochowa.pl/miasto_1/edukacja_nauka/inf_szkoly_nauczyciele/spol_informacyjne/Segregator1.pdf) (dostęp: 15.09.2012)].

W ramach promocji treści związanych z projektem „Społeczeństwo informacyjne w Częstochowie” odbyła się konferencja z udziałem Grzegorza Bliźniuka, ówczesnego Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji, odpowiedzialnego za informatyzację Państwa. Relacja z tej konferencji dostępna jest na stronie internetowej Urzędu Miasta [[http://www.czystochowa.pl/samorzad/wydarzenia\\_samorzad/plonearticle.2007-03-01.1036866878](http://www.czystochowa.pl/samorzad/wydarzenia_samorzad/plonearticle.2007-03-01.1036866878) (dostęp: 15.09.2012)]. Przygotowane zostały również ulotki prezentujące zasoby informacyjne Urzędu Miasta i możliwość załatwiania spraw za pomocą internetu [[http://www.czystochowa.pl/miasto\\_1/spol\\_inf/si.pdf/?searchterm=SI ulotka](http://www.czystochowa.pl/miasto_1/spol_inf/si.pdf/?searchterm=SI%20ulotka) (dostęp: 15.09.2012)]. Ulotki te były kolportowane do domów mieszkańców Częstochowy przy pomocy uczniów biorących udział w lekcjach przygotowanych w ramach projektu, a także na spotkaniach Prezydenta Miasta z mieszkańcami.

W styczniu 2007 roku nauczyciele konsultanci przeprowadzili ewaluację opinii uczniów na temat zajęć dydaktycznych prowadzonych w ramach projektu, na próbie losowej 1360 uczniów z 15 szkół. Stwierdzenia: „Zajęcia wywołały u mnie wzrost zainteresowania problematyką związaną ze społeczeństwem informacyjnym”, „Zajęcia pomogły mi poszerzyć posiadaną wiedzę na temat, jak wykorzystać internet do wyszukiwania informacji” oraz „Zajęcia pomogły mi rozwinąć praktyczne umiejętności przydatne w wykorzystaniu technik informacyjno-komunikacyjnych” – uzyskały ponad 80% odpowiedzi „tak” lub „raczej tak”. Pełne wyniki przeprowadzonej ewaluacji i prace uczniów zaprezentowane zostały w dniu 1 marca 2007 roku podczas konferencji w sali sesyjnej Urzędu Miasta oraz zamieszczone na stronie internetowej Urzędu Miasta [[http://www.czystochowa.pl/miasto\\_1/spol\\_inf/folder.2007-04-26.9779089331/document.2007-04-26.1451751959?searchterm=Harasimow](http://www.czystochowa.pl/miasto_1/spol_inf/folder.2007-04-26.9779089331/document.2007-04-26.1451751959?searchterm=Harasimow) (dostęp: 15.09.2012)].

Wśród wniosków wynikających z tego spotkania znalazła się woła kontynuacji projektu oraz rozszerzenia go również na szkoły gimnazjalne.

W maju 2009 roku przedstawiciele Samorządowego Ośrodka Doskonalenia zwrócili się z prośbą do Urzędu Miasta o dalszą współpracę dotyczącą wypracowania materiałów metodycznych dla gimnazjów. Ponieważ w tym czasie udoskonalano technologię informacyjną w pracy Urzędu Miasta, zdecydowano również o potrzebie uaktualnienia scenariuszy zajęć dydaktycznych dla szkół ponadgimnazjalnych. Opierając się na wynikach pracy zespołu powołanego z przedstawicielei Urzędu Miasta i nauczycieli konsultantów, Samorządowy Ośrodek Doskonalenia przygotował poradnik metodyczny zawierający scenariusze zajęć edukacyjnych z kilku przedmiotów. Dla gimnazjów z informatyki, wiedzy o społeczeństwie, języka polskiego, biologii, geografii (po jednym temacie dla każdego przedmiotu). Dla szkół ponadgimnazjalnych z technologii informacyjnej (3 tematy), wiedzy o społeczeństwie (2 tematy). Na każdym etapie prac nad poradnikiem nauczyciele konsultanci mogli uzyskać pomoc pracowników UM w odniesieniu do sposobów korzystania z dostępnych technologii i zasobów informacyjnych urzędu. Podsumowanie projektu „Społeczeństwo in-

formacyjne w Częstochowie” realizowanego w okresie 2009–2010 i prezentację wyników ewaluacji przeprowadzono podczas konferencji dla dyrektorów szkół i nauczycieli koordynujących stosowanie technologii informacyjnej w szkole. Konferencja na temat „Nowoczesne rozwiązania interaktywne w praktyce szkolnej” odbyła się w dniu 29 września 2011 roku w Wyższej Szkole Lingwistycznej w Częstochowie. Tym razem w lekcjach prowadzonych według scenariuszy zajęć dydaktycznych wypracowanych w ramach projektu uczestniczyło 753 uczniów gimnazjów i 2028 uczniów szkół ponadgimnazjalnych. Wyniki przeprowadzonej ewaluacji świadczą o wysokiej ocenie przez uczniów przeprowadzonych zajęć. Na stwierdzenie: „Zajęcia pomogły mi poszerzyć posiadaną wiedzę na temat, jak wykorzystać internetowe serwisy Urzędu Miasta oraz instytucji publicznych Częstochowy do wyszukiwania informacji”, odpowiedzi „tak” lub „raczej tak” udzieliło 92,6% uczniów szkół gimnazjalnych i 84,5% uczniów szkół ponadgimnazjalnych. Na pytanie: „Czy zgadzasz się, że rozwiązania z zakresu Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej (SEKAP), udostępniania informacji (BIP, MSIT, „Co?, Gdzie?, Kiedy?”) przyczynią się do poprawy Twojego funkcjonowania w mieście Częstochowa?” – odpowiedzi „tak” lub „raczej tak” udzieliło 85,5% uczniów szkół gimnazjalnych i 81,9% uczniów szkół ponadgimnazjalnych.

### Projekt „Miejski system informacji turystycznej”

W latach 2006–2008 na terenie miasta Częstochowa został zrealizowany projekt pod nazwą „Miejski system informacji turystycznej”. Projekt był współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. Ostateczna wartość przedsięwzięcia wyniosła 5 mln 722 tys. zł, z czego współfinansowanie ze środków Unii Europejskiej w ramach ZPORR wyniosło 3 mln 240 tys. zł. W ramach projektu powstały: bezosobowe Punkty Informacji Turystycznej (infomaty), portal internetowy z bazą danych o Częstochowie i okolicach, dedykowane serwery i informacja wizualna (tablice informacyjne). Infomaty (50 sztuk) umieszczone zostały w strategicznie istotnych miejscach, takich jak: ważniejsze punkty administracyjne miasta, stacje benzynowe przy drogach dojazdowych, obiekty turystyczne, dworce kolejowe i autobusowe, instytucje kultury, uczelnie i galerie handlowe.

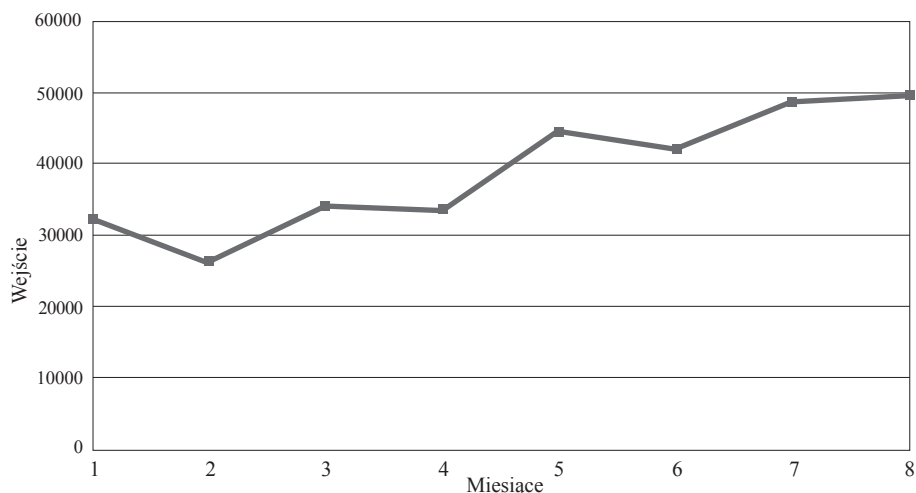
Miejski System Informacji Turystycznej działający w sieci rozległej dostępnej online pod adresem <http://www.info.czestochowa.pl> jest portalem internetowym zawierającym aktualizowane na bieżąco informacje przydatne dla mieszkańców, turystów i pielgrzymów licznie przybywających do naszego miasta. Jest zintegrowany z mapą interaktywną, pomagając tym samym odszukać miejsce lub drogę do wybranego celu. Portal informacyjny w 2012 roku uzyskał „wyróżnienie specjalne za niezwykle udaną próbę stworzenia kompletnego, miejskiego systemu informacji internetowej, przeznaczonej nie tylko dla turystów odwiedzających Częstochowę” w rankingu Stowarzyszenia Gmin i Powiatów Małopolski. Obszerne informacje dotyczące zakresu i szczegółów projektu zawarte są w folderze informacyjnym projektu dostępnym na stronie internetowej

Urzędu Miasta [część pierwsza: <http://www.czestochowa.pl/msit/informacja-o-projekcie-msit-cz.1/?searchterm=MSIT> (dostęp: 15.09.2012), część druga: <http://www.czestochowa.pl/msit/informacja-o-projekcie-msit-cz.-2?searchterm=MSIT> (dostęp: 15.09.2012)].

Bieżąca praca nad uzupełnianiem zasobów informacyjnych portalu wymaga współpracy z wieloma organizacjami publicznymi i prywatnymi, co dokonuje się w ramach stanowiska pracy utworzonego specjalnie do tego celu w strukturze UM. Najtrudniejsze było uruchomienie współpracy z przedsiębiorcami, właścicielami hoteli i restauracji i przekonanie ich do korzystania z technologicznych możliwości nowego portalu, pozwalających na samodzielną edycję i aktualizowanie danych dotyczących danego podmiotu. Z biegiem czasu coraz większa liczba podmiotów przekonuje się do tego rodzaju współpracy.

Jak wynika z prowadzonych statystyk coraz większa liczba użytkowników sięga po informacje zawarte w tym portalu. Na wykresie 1 zilustrowano liczbę „wejść” w poszczególnych miesiącach 2012 roku.

Wykres 1. Liczba „wejść” na portal i mapę MSIT ze wszystkich sieci w 2012 r.



Źródło: opracowanie własne.

## Informator i portale społecznościowe

Ważnym i pozytywnym przykładem współpracy Urzędu Miasta z innymi organizacjami publicznymi i podmiotami prywatnymi jest tworzenie informatora dotyczącego ważnych wydarzeń społecznych, kulturalnych i sportowych w życiu naszego miasta.

Miejski biuletyn „Co? Gdzie? Kiedy?” (CGK) w wersji papierowej i elektronicznej wydawany był od marca 2004 roku. W 2010 roku przeszedł gruntowną zmianę, w tym edytorską. Od marca 2012 roku zmienił nazwę na „Jasne, że Częstochowa” i pojawiły się dodatkowe działy związane z działaniem samorzą-

du (tym samym miesięcznik przejął funkcje wydawanego wcześniej równoległe z CGK Informatora Urzędu Miasta Częstochowy). Wszystkie archiwalne numery miesięcznika CGK (2004–2012) dostępne są w sieci World Wide Web [<http://cgk.czestochowa.pl/jasne-ze-czestochowa-w-pdf/>] (dostęp: 15.09.2012)].

Od samego początku Informator tworzony jest przez pracowników Urzędu Miasta, którzy do tej pracy podchodzą z dużym entuzjazmem. W rezultacie powstaje pismo na bardzo profesjonalnym poziomie. Dzięki bogatej grafice, atrakcyjnym fotografiom i stosowanemu układowi stron dobrze eksponują się same teksty, a formuła pisma zyskuje na dynamice.

Zasadniczą treścią miesięcznika są oferta kulturalno-rozrywkowa miasta oraz sylwetki lokalnych twórców i osób z Częstochowy odnoszących sukcesy. Treści związane z działaniem samorządu pojawiają tylko w kontekście tego, co może zainteresować mieszkańców, co ich bezpośrednio może dotyczyć. Unika się koturnowości i propagandy. Wprowadzenie (jeszcze w miesięczniku CGK) działów mających lekką magazynową formę, na przykład „Miejski styl”, „Sport” czy „Po godzinach”, pozwoliło na odejście od rozwiązań typowych dla urzędowego publikatora. Ważną osią miesięcznika pozostają zapowiedzi imprez oraz poręczne kalendarium wydarzeń kulturalnych i propozycji ośrodków kultury.

W wersji papierowej informator ma duży nakład (10 tys. egzemplarzy) i dystrybuowany jest bezpłatnie w miejscach licznie odwiedzanych przez mieszkańców Częstochowy i turystów (centra handlowe, restauracje, kawiarnie i hotele w mieście). Elektroniczny odpowiednik informatora zamieszczony na portalu [www.cgk.czestochowa.pl](http://www.cgk.czestochowa.pl) odwiedza średnio 40 tys. osób miesięcznie i 1300 dziennie. Widać też tendencję wzrostową w statystyce odsłon. Od marca 2010 roku zanotowano 1,1 mln wejść na tę stronę, co pozwala na przekonanie, że stała się ona ważnym źródłem informacji dla lokalnej społeczności.

Nowymi kanałami komunikacji z mieszkańcami są portale społecznościowe. Do największej liczby internautów Częstochowa dociera za pośrednictwem oficjalnego konta na Naszej Klasie [<http://nasza-klasa.pl/czestochowa/follow>] (dostęp: 15.09.2012)], gdzie do grona znajomych gminy dołączyło blisko 40 tys. osób. Liczba znajomych i pozytywnych komentarzy stale rośnie. Częstochowa jest aktywna także na Facebooku, gdzie funkcjonują dwie prowadzone przez Urząd Miasta Częstochowy strony fanów: fanpage „Co, gdzie, kiedy w Częstochowie” i „Częstochowy”. Fanpage CGK powstał, by integrować lokalną społeczność i turystów wokół różnego typu wydarzeń kulturalnych i rozrywkowych [[http://www.facebook.com/pages/Co-gdzie-kiedy-w-Cz%C4%99stochowie/346276435328?ref=tn\\_tnmn](http://www.facebook.com/pages/Co-gdzie-kiedy-w-Cz%C4%99stochowie/346276435328?ref=tn_tnmn)] (dostęp: 15.09.2012)]. Uaktualnianą każdego dnia stronę, będącą swoistym uzupełnieniem miejskiego miesięcznika „Jasne, że Częstochowa”, z zapowiedziami wydarzeń, konkursami, w których można wygrać wejściówki na częstochowskie imprezy, polubiło już 10,5 tys. osób (znajomi fanów – 783 tys., całkowity zasięg tygodniowo 13 tys.). Z kolei na oficjalnej stronie Częstochowy na Facebooku [[http://www.facebook.com/czewa?ref=tn\\_tnmn](http://www.facebook.com/czewa?ref=tn_tnmn)] z postami dotyczącymi szeroko pojmowanego życia miasta i walorów Częstochowy znacznik „lubię to” wybrało blisko 3 tys. osób (450 tys. – znajomi fanów, ok. 3400 – całkowity zasięg tygodniowo). Internauci korzystający z Facebooka chętnie dołączają do grona uczestników promowanych tam poszczególnych „wydarzeń”.

Urząd Miasta Częstochowa ma także kanał na YouTube.com [<http://www.youtube.com/user/UMCzestochowy>], gdzie publikuje zapowiedzi i relacje filmowe z miejskich imprez. Zamieszczone tam filmy wyświetlone zostały ponad 100 tys. razy.

W przekazie informacyjnym i kreowaniu postaw aktywnego uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych i sportowych miasta zdecydowano się również na eksperyment. Wykreowana została „postać Czesława Rządkochońskiego” [<http://www.facebook.com/profile.php?id=100002186733835&ref=ts#!/profile.php?id=100002186733835&sk=Wall>], który na swoim koncie na Facebooku ma 293 znajomych, komentuje to, co dzieje się w mieście, i komunikuje się z mieszkańcami. Robi to w sposób przewrotny, odgrywając rolę malkontenta, któremu nie podoba się żadna impreza. Wystąpił w cyklu „Reportaż z miasta, w którym nie dzieje się NIC!” oraz innych filmikach i spotach miejskich, na przykład „Czesław w akademiku”.

Podczas IX Ogólnopolskiej Konferencji „PR w Samorządzie”, która odbywała się w dniach 23–25 maja 2012 roku w Katowicach, Urząd Miasta Częstochowy otrzymał Grand Prix w kategorii „najlepsza gazeta/biuletyn miejski” za miesięcznik „Jasne, że Częstochowa” oraz wyróżnienie za skuteczne wykorzystanie portali Facebook, YouTube, Nasza Klasa w kategorii „najlepszy wizerunek miasta w mediach społecznościowych”.

## Szkolenia dla przedstawicieli organizacji pozarządowych

W latach 2008–2010 w ramach działalności pełnomocnika prezydenta miasta ds. organizacji pozarządowych zostały zorganizowane trzy cykle warsztatów komputerowych dla przedstawicieli organizacji pozarządowych oraz słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Dla wielu z uczestników zajęcia warsztatowe były pierwszym kontaktem z komputerem. Uczestnicy poznali podstawy obsługi komputera, zapoznali się z edytorem tekstu, nauczyli się tworzyć prezentacje oraz korzystać z internetu. Przedstawiciele organizacji pozarządowych uczyli się praktycznego korzystania z informacji i narzędzi ułatwiających im składanie wniosków o dotacje na działalność statutową. Szkolenia komputerowe przygotowywali i prowadzili pracownicy Urzędu Miasta. Warsztaty odbywały się w pracowni komputerowej zorganizowanej na potrzeby organizacji pozarządowych w budynku Urzędu Miasta. Przykładem wykorzystania przez uczestników umiejętności nabytych na szkoleniu jest stworzenie przez Częstochowskie Stowarzyszenie Plastików im. Jerzego Dudy-Gracza własnej strony internetowej [<http://www.plastycy-csp.free.art.pl/>] (dostęp: 20.09.2012).

## Refleksje i uwarunkowania teoretyczne

Doświadczenie związane z informatyzacją urzędu i działaniami na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Częstochowie potwierdzają tezę Mary Jo Hatch, która



(...) traktuje organizację jako splot czterech równie ważnych wymiarów: kultury, kultury społecznej, struktury fizycznej i technologii, pozostających ze sobą w oryginalnych i ciągłych związkach. Podobnie powiązane są ściśle z otoczeniem, w które cały ten wzorzec jest wbudowany. Równie pożyteczne jest więc patrzeć na organizację jako współdziałanie „aktorów” ludzkich z „aktorami” technologicznymi [Kostera, 2003: 74].

Rozwój technologii informacyjnych spowodował całą sekwencję zdarzeń, od zmian w organizacji pracy Urzędu Miasta, do zmian zakresu i sposobów komunikowania się ze społecznością lokalną. Kształtowanie kultury organizacji, jaką jest Urząd Miasta, oparte było na przekonaniu, że

Dodatkowym celem ewolucji samorządu, poza lepszym wywiązywaniem się z podjętych zadań, jest pogłębianie wspólnotowości terytorialnej. U jej podstaw leży przekonanie, iż zinstytucjonalizowana władza lokalna może przyczynić się do budowania głębokich i trwałych więzi pomiędzy członkami lokalnego społeczeństwa, daje też możliwości osiągnięcia wspólnego dobra i porządku społecznego nawet w przypadku zbiorowości zróżnicowanych [Pawłowska, Grabowska, 2011: 242].

Wszystkie opisywane działania podejmowane były z inicjatywy pracowników Urzędu Miasta, dla których służebność pracy na rzecz mieszkańców jest cechą uświadomioną i odzwierciedlającą się w sposobie myślenia.

Nie były przeprowadzane badania dotyczące wszystkich skutków działań podejmowanych przez Urząd Miasta w ramach procesu rozwojowego tworzenia społeczeństwa informacyjnego w Częstochowie, ale wyniki wykonywanych co-rocennie badań socjologicznych pt. „Poziom satysfakcji interesantów z jakości ich obsługi w Urzędzie Miasta Częstochowy” wskazują na wysoki poziom zadowolenia mieszkańców z pracy urzędu („poziom satysfakcji” w 2004 r. wyniósł 70%, w 2005 r. – 75%, w 2006 r. – 75%, w 2007 r. – 75%, w 2008 r. – 90%, w 2009 r. – 87%, w 2010 r. – 85%, a w 2011 r. – 89%).

Współpraca różnych podmiotów sektora publicznego i obywatelskiego, przy realizacji poszczególnych przedsięwzięć, ma niewątpliwe walory poznawcze dla każdej ze stron.

Pozostaje mieć nadzieję, że wzrastająca liczba podmiotów uczestniczących w tworzeniu społeczeństwa informacyjnego w Częstochowie spełni przewidywania wyrażone przez Bruce’a Bimbera, że

(...) prawdopodobnym wpływem, jaki komunikacja w sieci wywrze na wspólnotę, będzie przyczynienie się do przyspieszonego „pluralizmu”, w którym mało prawdopodobne jest, że „płytkie” wspólnoty (związki jednostek, których zainteresowania się uzupełniają) rozpowszechnią się tak, że stworzą wspólnotę „głęboką” (której członkowie wspólnie dążą do celów pozostających poza sumą ich podzielonych, prywatnych interesów) [Bimber, 2008: 188].

Oczekiwanym rezultatem jest również, że tak stworzona wspólnota komunikacyjna – zgodnie z poglądami wyrażanymi przez Habermasa i Rawlsa – stanie się miejscem,

(...) w którym jednostka, nie wyrzekając się swojej indywidualności i autonomii, może zaangażować się w poszukiwanie wspólnych wartości – wspólnota komunikacyjna zapewnia maksimum porozumienia przy minimum dominacji [Żardecka-Nowak, 2008: 33].

## Literatura

- Bimber B. (2008), *The Internet and Political Transformation: Populism, Community, and Accelerated, Pluralism*, „Polity”, vol. 31, no. 1 (Autumn, 1998), pp. 133–160 [w:] D. Barney, *Spoleczeństwo w sieci*, Sic!, Warszawa.
- Drucker P.F. (2009), *Zarządzanie XXI wieku – wyzwania*, MT Biznes, Warszawa.
- Hatch M.J. (1997, 2000), *Teoria organizacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Kostera M. (2003), *Antropologia organizacji. Metodologia badań terenowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Waniewska-Bobin M. (2011), *Zasada pomocniczości a działalność samorządu terytorialnego w perspektywie personalizmu chrześcijańskiego* [w:] A. Pawłowska, S. Grabowska (red.), *Zasada pomocniczości. Wymiar europejski, narodowy, regionalny i lokalny*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Żardecka-Nowak M. (2008), *Demokracja deliberatywna jako remedium na ponowoczesny kryzys legitymizacji władzy*, Teka Kom. Politol. i Stos. Międzynar. – OL PAN, 29–40, <http://www.pan-ol.lublin.pl/wydawnictwa/TPol3/Zardecka.pdf> (dostęp: 11.06.2012).
- <http://cgk.czestochowa.pl/jasne-ze-czestochowa-w-pdf/> (dostęp: 15.09.2012).
- <http://nasza-klasa.pl/czestochowa/follow> (dostęp: 15.09.2012).
- [http://pri.dobrepraktyki.pl/index.php?akcja=pokaz&co=praktyki&id\\_obsz=2&id\\_prak=9&cz\\_prak=zal](http://pri.dobrepraktyki.pl/index.php?akcja=pokaz&co=praktyki&id_obsz=2&id_prak=9&cz_prak=zal) (dostęp: 8.08.2012).
- [http://www.czestochowa.pl/miasto\\_1/edukacja\\_nauka/inf\\_szkoly\\_nauczyciele/spol\\_informacyjne/Segregator1.pdf](http://www.czestochowa.pl/miasto_1/edukacja_nauka/inf_szkoly_nauczyciele/spol_informacyjne/Segregator1.pdf) (dostęp: 15.09.2012).
- [http://www.czestochowa.pl/miasto\\_1/spol\\_inf/folder.2007-04-26.9779089331/document.2007-04-26.1451751959?searchterm=Harasimow](http://www.czestochowa.pl/miasto_1/spol_inf/folder.2007-04-26.9779089331/document.2007-04-26.1451751959?searchterm=Harasimow) (dostęp: 15.09.2012).
- [http://www.czestochowa.pl/miasto\\_1/spol\\_inf/si.pdf/?searchterm=SI\\_ulozka](http://www.czestochowa.pl/miasto_1/spol_inf/si.pdf/?searchterm=SI_ulozka) (dostęp: 15.09.2012).
- <http://www.czestochowa.pl/msit/informacja-o-projeckie-msit-cz.1/?searchterm=MSIT> (dostęp: 15.09.2012).
- <http://www.czestochowa.pl/msit/informacja-o-projeckie-msit-cz.-2?searchterm=MSIT> (dostęp: 15.09.2012).
- [http://www.czestochowa.pl/samorzad/wydarzenia\\_samorzad/plonearticle.2007-03-01.1036866878](http://www.czestochowa.pl/samorzad/wydarzenia_samorzad/plonearticle.2007-03-01.1036866878) (dostęp: 15.09.2012).
- [http://www.facebook.com/czewa?ref=tn\\_tnmn](http://www.facebook.com/czewa?ref=tn_tnmn).
- [http://www.facebook.com/pages/Co-gdzie-kiedy-w-Cz%C4%99stochowie/346276435328?ref=tn\\_tnmn](http://www.facebook.com/pages/Co-gdzie-kiedy-w-Cz%C4%99stochowie/346276435328?ref=tn_tnmn) (dostęp: 15.09.2012).
- <http://www.facebook.com/profile.php?id=100002186733835&ref=ts#!/profile.php?id=100002186733835&sk=Wall>.
- <http://www.plastycy-csp.free.art.pl/> (dostęp: 20.09.2012).
- <http://www.youtube.com/user/UMCzestochowy>.