

Marcin Piechocki  
ORCID: 0000-0001-9574-4755  
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza

## **By lepiej słyszeć głos obywateli. Wykorzystanie aplikacji Alertownik w gminie Tarnowo Podgórne w latach 2015-2020**

Rozwój technologii w obszarze komunikacji odmienił i nieustannie wpływa na relacje międzyludzkie w niemal każdym ich aspekcie – od kontaktów towarzyskich, poprzez gospodarkę i sposób funkcjonowania przedsiębiorstw, po politykę. Kolejne rozwiązania są szybko adaptowane przez rozmaite podmioty działające w tej ostatniej sferze, ponieważ ułatwiają one przekazywanie informacji do i od użytkowników oraz kontakty pomiędzy nimi. Jedynymi ograniczeniami są chęć i bariera technologiczna, zatem są one często wykorzystywane jako narzędzie ułatwiające szeroko pojętą partycypację. Aktywność w formie online miała właśnie zapewnić obywatelom nie tylko łatwiejszy dostęp do informacji, ale również umożliwić interakcje pomiędzy nimi, decydentami oraz innymi zainteresowanymi takim procesem stronami<sup>1</sup>.

Możliwość dwustronnej komunikacji pomiędzy zainteresowanymi stronami pozwoliła jednostce odczuć ważność jej głosu i dla wielu kandydatów czy ugrupowań stała się wręcz wyznacznikiem pewnego sposobu funkcjonowania w przestrzeni publicznej. Jakże innego od modelu, w którym obywatel jest aktywny wyłącznie podczas wyborów, a sympatyk partii politycznej nie ma wpływu na jej bieżącą działalność czy program. Często pionierami w tworzeniu i wykorzystywaniu takich narzędzi są inicjatywy związane z obywatelską aktywnością, jednak po niedługim czasie są używane przez instytucje – partie polityczne czy organy państwa lub samorządu. W agendzie wielu ugrupowań politycznych pojawiała się kwestia deficytu demokracji, który miał sprowadzać się do zawłaszczenia jej przez partie oraz ograniczenia udziału obywateli do rytualnego aktu wyborczego. Stąd tendencja do włączania ich w różnego rodzaju aktywności – proponowanie rozwiązań,

---

<sup>1</sup> R. Falanga, *Participatory Design: Participatory Urban Management*, [w:] *Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals. Sustainable Cities and Communities*, red. W. Leal Filho, A.M. Azul, L. Brandli, P.G. Özyayar, T. Wall, 2020, [https://www.academia.edu/40934802/Participatory\\_Design\\_Participatory\\_Urban\\_Management](https://www.academia.edu/40934802/Participatory_Design_Participatory_Urban_Management) (dostęp: 11 I 2021).

konsultacje, dyskusje, głosowania, słowem artykułowanie swoich potrzeb i opinii oraz transferowanie ich do odpowiednich organów. Partie polityczne i politycy (np. Partie Piratów, Podemos, Szymon Hołownia) zachęcali swych sympatyków do dyskusowania na temat kwestii, które powinny się znaleźć w ich programach. Taki sposób transmisji postulatów, dzięki nowoczesnym narzędziom komunikacyjnym, pozwala ten proces przyspieszyć i zaangażować weń niemal nieograniczoną liczbę osób. Również obywatele oczekują, że ich głos będzie uwzględniony w większym stopniu, co może się wyrażać w głosowaniach w budżetach obywatelskich, konsultacjach społecznych bądź tym, co Robert Dahl określał mianem *minipopulus*<sup>2</sup>.

Peter Esaiasson i Sören Holmberg, analizując demokrację przedstawicielską w Szwecji, wskazali na dwa typy reprezentacji – kierowanej z góry i z dołu. W tej pierwszej inicjatorami są przedstawiciele, którzy prezentują swe poglądy obywatelom; w drugiej to z kolei oni, dzięki reprezentacji, mogą dać wyraz swoim przekonaniom i wpłynąć na instytucje kierujące państwem poprzez swoich przedstawicieli – istotne jest to, w jakim stopniu wyrażają oni opinie tych, których reprezentują<sup>3</sup>. Takie działanie jest widoczne chociażby w procesach wspólnego tworzenia prawa (Crowd Law Making), w których wszyscy uczestnicy mogą zgłaszać swoje propozycje i opiniować projekty aktów normatywnych. Tak stało się w 2011 roku na Islandii, gdzie zaproszono obywateli do współpracy w tworzeniu projektu nowej konstytucji. Propozycję przygotowaną przez Radę Konstytucyjną przedstawiono Islandczykom, którzy mogli się do niej odnieść, w tym poprzez serwis Facebook. Co godne podkreślenia, nie były to pozorowane działania, przygotowany bowiem w ten sposób projekt zawierał kilkadziesiąt propozycji zgłoszonych przez obywateli i został przedłożony parlamentowi oraz Islandczykom w referendum. Chociaż nie osiągnięto wymaganej frekwencji, to procedurę tę można uznać za wyraz pewnego sposobu myślenia o udziale obywateli w organizacji państwa<sup>4</sup>.

Chętni mogą wybierać spośród wielu narzędzi umożliwiających szeroko pojętą partycypację. Koncentrują się one na różnych obszarach i formach relacji użytkownik-użytkownik lub użytkownik-instytucje, które zachodzą na różnych etapach – dyskusji, zgłaszania propozycji, opiniowania czy głosowania – wspólnym mianownikiem jest ułatwianie aktywności osób korzystających z nich. Objętość

<sup>2</sup> R. Dahl, *Demokracja i jej krytycy*, Kraków 1995, s. 468-469.

<sup>3</sup> P. Esaiasson, S. Holmberg, *Representation From Above. Members of Parliament and Representative Democracy in Sweden*, London-New York 2017, s. 3-5.

<sup>4</sup> A. Hudson, *When Does Public Participation Make a Difference? Evidence From Iceland's Crowd-sourced Constitution*, „Policy and Internet” 2018, nr 10(2), s. 185-217; H. Landemore, *Inclusive Constitution-Making: The Icelandic Experiment*, „Journal of Political Philosophy” 2014; A. Meuwese, *Popular constitution-making: The case of Iceland*, [w:] *Social and Political Foundations of Constitutions (Comparative Constitutional Law and Policy, p. V)*, red. D.J. Galligan, M. Versteeg, Cambridge 2013, s. 469-496.

niniejszego opracowania umożliwi jedynie skrótowe przybliżenie wybranych z nich, użytkownicy mogą korzystać między innymi z:

- Loomio – aplikacja powstała w 2011 roku w Nowej Zelandii dzięki Enspirational Network, organizacji, dla której inspiracją byli aktywiści z ruchu Occupy Wall Street (środki pozyskano w ramach crowdfundingu). Narzędzie pozwala użytkownikom zgłaszać pomysły, konsultować je i przeprowadzać głosowania, by na tej podstawie podjąć wspólną decyzję. Każdy członek grupy może rozpocząć dyskusję na określony temat, który może być edytowany przez innych (na wzór społeczności Wiki). Odbywa się ona w czasie określonym przez grupę, prace przebiegają tak długo, aż wypracowane zostanie rozwiązanie. Aplikację stosowały między innymi: Rada Miasta Wellington, Partia Piratów w Grecji, Belgii, Chile oraz The Internet Party of New Zealand. W Polsce używał jej Ogólnopolski Strajk Kobiet, działająca przy nim Rada Konsultacyjna udostępniała poprzez Loomio efekty swoich prac – poszczególnym problemom towarzyszyły propozycje ich rozwiązania, do których mogli się odnieść zainteresowani.
- Appgree – aplikacja umożliwia przeprowadzanie procesów konsultacji i głosowania nad zgłoszonymi i zaakceptowanymi przez użytkowników propozycjami. Jej działanie oparto na autorskim algorytmie DemoRank, który sprowadza się do odejścia od konieczności udzielenia odpowiedzi przez wszystkich członków grupy na rzecz zadawania pytań losowo wybranym osobom z losowo utworzonych grup. Będą one, według autorów, reprezentatywne dla grupy. Takie uproszczenie umożliwia wyrażenie stanowiska w drodze konsultacji oraz przeprowadzenie głosowań w licznych grupach przy jednoczesnym uwzględnieniu opinii pojedynczego użytkownika. Po zgłoszeniu określonej liczby propozycji, które mają zostać poddane głosowaniu, aplikacja dzieli zespół na tyle zespołów, ile jest pomysłów. Zgodnie z powyższym założeniem nie ma potrzeby pytania każdego głosującego o każdą propozycję, grupa wyraża stanowisko wobec jednej z nich. Jeśli po tej fazie zostanie ich mniej, np. z dziesięciu procedowane są trzy z największym poparciem, Appgree podzieli ponownie wszystkich uczestników na trzy zespoły – ich członkowie będą głosować na jedną z nich. W zależności od preferencji procedurę można wzbogacić, na przykład przeprowadzić ponowną ocenę wybranej liczby pomysłów z najwyższym poparciem. Na końcu walidowana jest zwycięska propozycja, która poddawana jest ocenie całej grupy. Aplikacja bierze również pod uwagę liczebność grupy, by uniknąć sytuacji, w której dziesięcioosobowy zespół uzyska stu procentowe poparcie, co nie może być ocenione wyżej niż 999 osób z tysiącosobowego zespołu, chociaż poparcie jest niższe. Takie założenia i konstrukcja aplikacji umożliwiają zgłoszenie wielu propozycji i przegłosowanie

ich w krótkim czasie przez liczną grupę. Ten czynnik często ograniczał lub uniemożliwiał wyrażenie opinii w sytuacji, kiedy było wiele propozycji i miała to zrobić liczna grupa. W tradycyjnej formie zwykle wprowadzano wówczas ograniczenie liczby zgłaszanych pomysłów, co mogło wywołać u ich autorów niezadowolenie z racji nieuwzględnienia ich postulatów.

- Agora – to narzędzie oparte na architekturze Blockchain, umożliwia przeprowadzanie elektronicznych wyborów z wykorzystaniem komputera lub smartfona. Rozproszona sieć utrudnia ingerowanie w wyniki głosowania, dodatkowo każdy jego uczestnik może w dowolnym momencie sprawdzić, czy jego głos został zarejestrowany lub nie został zmodyfikowany. Większe bezpieczeństwo, transparentność oraz niższe koszty mają stanowić o przewadze w stosunku do wyborów przeprowadzanych w tradycyjnej formie.
- Democrazia OS – za stworzenie tej platformy odpowiada organizacja Democrazia en Red z Buenos Aires i powiązana z nią Partido de la Red (Partia Sieciowa). Jej kandydaci w wyborach do lokalnego parlamentu deklarowali, że będą konsultować się ze swoimi wyborcami przed głosowaniami, by móc lepiej reprezentować ich interesy. Członkowie tego ugrupowania rozwijali ponadto platformy Demos i Participemos, za pomocą których obywatele mogli wybierać projekty, jakie uznają za najważniejsze i godne realizacji. Aplikacja może znaleźć zastosowanie podczas konsultowania decyzji dotyczących relacji pomiędzy obywatelami a instytucjami, prac nad budżetami obywatelskimi oraz do wspólnego opracowywania projektów aktów normatywnych. Każdy użytkownik, po zalogowaniu, może zobaczyć aktualnie omawiane projekty, które zostały opatrzone krótkim wyjaśnieniem, czego będzie dotyczyła ustawa, co pozwala włączyć się do dyskusji i zagłosować. Aplikację zastosowano chociażby podczas konsultacji projektu konstytucji w Tunezji.
- Liquid Feedback – to bardziej zaawansowane narzędzie wspierające partycypację – obejmuje szerszy zakres – od zgłaszania propozycji, poprzez ich konsultowanie, po głosowanie. Jest ono związane z koncepcją Płynnej Demokracji, dzięki możliwości delegacji głosu pozwala bowiem łączyć bezpośredni udział z reprezentacją – każdy użytkownik może samodzielnie oddać głos, ale może też, jeśli nie czuje się wystarczająco kompetentny lub nie ma stanowiska, przekazać swój głos temu, kogo uważa za odpowiednią osobę, chociażby eksperta w diskutowanej problematyce. Dzięki Liquid Feedback każdy może zaproponować inicjatywę lub kontrinicjatywę, moderacja ma charakter kolektywny, dzięki czemu udaje się zrealizować postulat możliwie najszerszego udziału w procedurze wszystkich zainteresowanych. Platforma działa, opierając się na głosowaniu preferencyjnym, stosowana jest tzw. Metoda Schulzego, a kolejnym propozycjom przypisuje się rosnące

cyfry i liczby. Liquid Feedback wykorzystywane jest od lat między innymi przez członków Partii Piratów w różnych państwach, testowano je również na poziomie lokalnym w niemieckim powiecie Fryzja. Aplikacja umożliwia włączenie zainteresowanych obywateli w proces legislacyjny – mieszkańcy mogli zgłaszać pomysły, dyskutować oraz głosować – te, które uzyskały odpowiednie poparcie, stawały się przedmiotem obrad Rady Powiatu<sup>5</sup>.

To zaledwie kilka przykładów narzędzi pozwalających urzeczywistnić ideę debaty, w której uczestniczą wszyscy nią zainteresowani. Ich celem jest umożliwienie artykułowania poglądów i opinii użytkowników, przekazywanie ich innym stronom oraz wspólne ich procedowanie przez jak największą liczbę uczestników. Ma to zapewnić inkluzywny proces podejmowania decyzji, który zmierza nie tylko do poznania stanowiska zainteresowanych stron, ale daje im szansę na realne wpływanie na podejmowane decyzje. Często bowiem takie działania, chociażby konsultacje, mają fikcyjny charakter i uznawane są przez instytucje za przykrą konieczność wynikającą z oczekiwań obywateli lub regulacji prawnych. Tak było chociażby w Poznaniu, gdzie protestowali mieszkańcy ulicy, którą miał prowadzić dojazd do budowanej galerii handlowej. Chociaż rozpoczęto konsultacje społeczne dotyczące zmiany planu miejscowego, to kilka dni wcześniej inwestor wystąpił o pozwolenie na budowę ulicy zgodnie z projektem. Na podobny aspekt zwrócili uwagę autorzy opracowania przygotowanego przez OECD, które poświęcono kwestii partycypacji. Zauważyli oni, że uderzająca jest nierównowaga pomiędzy czasem, pieniędzmi i energią, jakie rządy państw członkowskich przeznaczają na angażowanie obywateli w procesy podejmowania decyzji, a uwagę przeznaczaną na ocenę skuteczności i wpływu tych działań<sup>6</sup>. Znaczenie tego czynnika podkreśla się, kiedy analizuje się procesy partycypacji – aby umożliwić faktyczną inkluzywność instytucji działających w obszarze partycypacji, wskazuje się, oprócz innych czynników, na to, że nikt nie chce nieustannie rozmawiać, jeśli potem nie widzi zmian<sup>7</sup>. Innym problemem jest ograniczanie zakresu współpracy z zainteresowanymi, przyjęcie bowiem perspektywy „top-down” skutkuje jednowymiarowym przygotowaniem agendy lub wyłącznie rozpowszechnianiem informacji zamiast przejrzystego procesu rzeczywistej deliberacji<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> Zob. M. Piechocki, *Płynna demokracja w programie Partii Piratów*, „Przegląd Politologiczny” 2015, nr 1.

<sup>6</sup> OECD, *Evaluating public participation in policy making*, Paris 2005, s. 10.

<sup>7</sup> A. Cornwall, V.S. Coelho, *Spaces for Change? The Politics of Participation in New Democratic Arenas*, [w:] *Spaces for Change: The Politics of Citizen Participation in New Democratic Arenas* („Claiming Citizenship Series” 2006, Vol. 4), eds. A. Cornwall, V. Schattan Coelho, London–New York, s. 9.

<sup>8</sup> C. Höcke, *Challenges for Civic Participation and Local Democratic Processes in Urban Development: German Experiences*, „Corvinus Regional Studies” 2019, 4(1-2), s. 73.

## Wykorzystanie aplikacji w gminie Tarnowo Podgórne

Gmina zlokalizowana jest na zachód od Poznania i wchodzi w skład okalającego miasto powiatu poznańskiego. Od wielu lat jest ona symbolem sukcesu gospodarczego, na co złożyły się: atrakcyjna lokalizacja (bliskość miasta, przebiegające przez jej teren szlaki komunikacyjne, w tym: droga krajowa, droga ekspresowa oraz autostrada) oraz polityka jej władarzy, którzy stworzyli odpowiednie warunki do inwestowania. Z jednej strony znajduje to wyraz w liczbie zarejestrowanych na jej obszarze podmiotów prowadzących działalność gospodarczą – w 2018 roku było ich ponad 5700 (w tym z udziałem kapitału zagranicznego) – 1405 osób fizycznych na 10 000 mieszkańców prowadziło działalność gospodarczą<sup>9</sup>; z drugiej świadczy o tym rosnąca liczba osób mieszkających na jej terenie – w 1992 roku wynosiła ona 13 153, w 2019 już 29 138<sup>10</sup>. W 2021 roku wskaźnik G, obrazujący dochody podatkowe na jednego mieszkańca dla gmin, wyniósł 5794 zł. Daje to gminie Tarnowo Podgórne trzynaste miejsce w kraju i drugie w województwie<sup>11</sup>.

Mieszkańcy mogą korzystać z wielu rozwiązań ułatwiających komunikację z jej instytucjami. Oprócz powszechnie używanych obecnie kanałów dystrybucji treści, np. serwisów: Facebook (profile Urzędu i Wójta), Instagram i YouTube (profil Urzędu), istnieje możliwość zadania pytania wójtowi poprzez witrynę internetową urzędu. Dodatkowym narzędziem ułatwiającym komunikację pomiędzy mieszkańcami a urzędnikami była w latach 2015-2020 aplikacja Alertownik, która pozwala użytkownikom bezpłatnie dzielić się informacjami zarówno z innymi członkami społeczności, jak i jednostkami administracji oraz otrzymywać od nich komunikaty. Jej funkcjonalność można rozpatrywać z dwóch perspektyw, zależnie od tego, czy występuje się jako nadawca, czy odbiorca. Instytucjom pozwala ona kierować do zarejestrowanych użytkowników dowolne komunikaty, docierają one do tych, których faktycznie dotyczą przekazywane informacje, wcześniej bowiem musieli oni wyrazić wolę subskrybowania treści od danego urzędu. W drugim przypadku aplikacja umożliwia użytkownikom kierowanie do jednostek administracji zgłoszeń, przesyłanie informacji innym zarejestrowanym osobom, zgłaszanie własnych inicjatyw lub uczestniczenie, jeśli takie będą zorganizowane, w głosowaniach,

<sup>9</sup> Urząd Statystyczny w Poznaniu, *Statystyczne Vademecum Samorządowca, gmina wiejska Tarnowo Podgórne, powiat poznański*, [https://pozn.n.stat.gov.pl/vademecum/vademecum\\_wielkopolskie/portrety\\_gmin/powiat\\_poznanski/gm\\_tarnowo\\_podgorne.pdf](https://pozn.n.stat.gov.pl/vademecum/vademecum_wielkopolskie/portrety_gmin/powiat_poznanski/gm_tarnowo_podgorne.pdf) (dostęp: 20 XII 2020).

<sup>10</sup> Tarnowo Podgórne, <https://www.tarnowo-podgorne.pl/gmina/informacje-podstawowe/statystyki/liczba-mieszkancow-gminy/> (dostęp: 20 XII 2020).

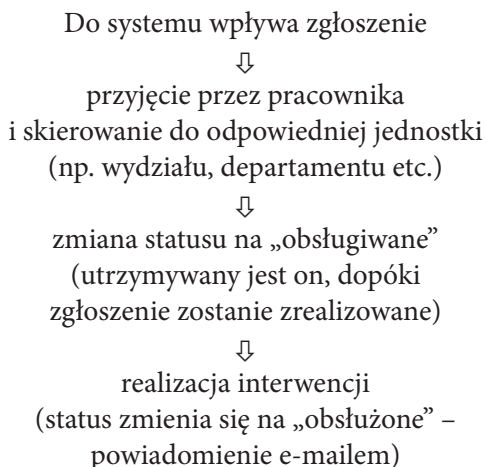
<sup>11</sup> Ministerstwo Finansów, *Wskaźniki dochodów podatkowych gmin, powiatów i województw na 2021 r.*, <https://www.gov.pl/web/finanse/wskazniki-dochodow-podatkowych-gmin-powiatow-i-wojewodztw-na-2021-r> (dostęp: 20 XII 2020).



choćby w przypadku budżetów obywatelskich. Korzystać można z wersji mobilnej (dla urzędzeń pracujących w systemach Android i IOS) bądź uzyskać dostęp z poziomu przeglądarki.

W przypadku otrzymywania komunikatów aplikacja działa jak skrzynka odbiorcza, wyświetlając kolejne wiadomości, których użytkownik jest adresatem. Więcej możliwości stwarza wysyłanie informacji do urzędu, ten aspekt należy uznać za najbardziej innowacyjny. Przesłanie dowolnego zgłoszenia do urzędu, na przykład nieprawidłowości lub problemu, które użytkownicy dostrzegą w swoim otoczeniu, możliwe jest do zrealizowania w kilkadziesiąt sekund. Innowację tę najlepiej zobrazuje przykład – podczas spaceru ktoś dostrzega nielegalne wysypisko śmieci i próbuje zgłosić to telefonicznie. Wówczas, najprawdopodobniej, zacznie od numeru centrali urzędu, by poprosić o połączenie z kompetentnym w tej materii wydziałem. Zakładając, że zostanie skierowany do odpowiedniej jednostki, co przecież nie jest regułą, będzie musiał poświęcić na to kilka minut, na przykład wyjaśniając, w którym miejscu znajdują się odpady. Jeśli zostanie połączony z niewłaściwą jednostką, to wówczas, odsyłany od wydziału do wydziału, może zrezygnować. Dzięki geolokalizacji w Alertowniku nie ma konieczności dokładnego wskazywania tego miejsca, zostanie bowiem ono uwzględnione w zgłoszeniu. Użytkownik nie musi mieć wiedzy na temat tego, która jednostka urzędu jest kompetentna, by zająć się komunikatem, który skierował do urzędu. Jego zadaniem jest jedynie utworzenie w systemie zgłoszenia. O każdej zmianie jego statusu jest informowany wiadomością e-mail, co sprawia, że wie, iż ktoś rzeczywiście zajął się wskazanym przez niego problemem.

Procedurę, na której się opierając, działa aplikacja, można przedstawić w następujący sposób:





**Rycina 1.** Widok panelu użytkownika

Źródło: archiwum autora, dzięki uprzejmości Fundacji Veracity.

Takie funkcjonalności aplikacji są zbieżne z potrzebami sygnalizowanymi przez potencjalnych użytkowników podobnych narzędzi. Potwierdzają to chociażby badania zrealizowane w Finlandii na potrzeby projektu Pocket Democracy, którego celem jest stworzenie aplikacji skoncentrowanej na lokalnej polityce. Grupę fokusową, która miała określić jej pożądane cechy, podzielono na trzy zespoły – ludzi młodych, w średnim wieku lub starszych oraz pracowników administracji lokalnej. Wszyscy podnosili kwestię konieczności dostarczania przez projektowane narzędzie informacji o kwestiach lokalnych, zarówno na poziomie ogólnym, jak i spersonalizowanym. Młodzi uczestnicy badania wskazali na przytłoczenie nadmiarem wiadomości i utrudnienia w znalezieniu w Internecie pożądanych informacji oraz znaczenie przekazywania komunikatów zwrotnych do gminy (np. w formie komentarza) oraz do innych użytkowników. Pracownicy administracji lokalnej zwrócili uwagę na to, że nie trzeba będzie samemu szukać informacji, tylko będzie można je otrzymywać. Oni również uznali znaczenie możliwości wyrażania opinii, jednak zastrzegli, że powinna się ona ograniczyć do komentarza, nie zadawania pytań, co generowałoby dodatkowe koszty po stronie urzędu, rodziłoby bowiem konieczność udzielenia odpowiedzi. Wszyscy badani uznali, że ważna jest możliwość głosowania, młodzi podkreślali, że ankiety pozwoliłyby zwiększyć popularność aplikacji. Urzędnicy wskazywali, że ta funkcja nie musi się sprowadzać do udziału w procesach politycznych, ale otwiera również możliwości w przypadku wydarzeń organizowanych przez gminę. Badani zaznaczyli również, że aplikacja powinna pozwalać na śledzenie wybranej problematyki w zależności od preferencji użytkowników, co ograniczy-



łoby sytuację, w której są oni zderzani z nadmiarem informacji. Również w kwestii otrzymywania powiadomień uczestnicy zauważyli, że ich nadmierna liczba może być problemem, dlatego aplikacja powinna umożliwiać personalizowania ustawień w tym zakresie. W odniesieniu do komunikatów alarmowych uczestnicy zgadzali się, że ze względu na ich znaczenie muszą one być przesyłane jak najszybciej, zatem powinno się wykorzystywać wszelkie dostępne kanały<sup>12</sup>.

## Analiza wykorzystania aplikacji Alertownik

Wstępne badanie wykorzystania narzędzia autor realizował w latach 2015-2016, kiedy pierwsze polskie gminy i miasta zdecydowały o udostępnieniu jej mieszkańcom. Wówczas analizie poddano Tarnowo Podgórne, Radzymin oraz Kalisz, jej rezultaty zostały zaprezentowane podczas IV Kongresu Polskiego Towarzystwa Komunikacji Społecznej. Podstawowe dane ilościowe z tamtego badania umieszczono w poniższych tabelach.

**Tabela 1.** Wykorzystanie aplikacji Alertownik w Tarnowie Podgórny (23 marca 2015-25 stycznia 2016)

Kategoria	Liczba zgłoszeń	Odsetek	Anonimowe
Infrastruktura	13	65%	1
Środowisko	4	20%	0
Pozostałe	3	15%	3
<b>łącznie</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>

Źródło: opracowanie własne.

Urząd w tym czasie przesłał ponad pięćdziesiąt komunikatów do użytkowników.

**Tabela 2.** Wykorzystanie aplikacji Alertownik w Radzyminie (22 maja 2015-21 czerwca 2016)

Kategoria	Liczba zgłoszeń	Odsetek	Anonimowe
Infrastruktura	59 (+2 odrzucone)	83%	14
Środowisko	4	5,63%	2
Pozostałe	7+1 inicjatywa	11,26%	1
<b>łącznie</b>	<b>71 (+2 odrzucone)</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

Źródło: opracowanie własne.

<sup>12</sup> J. Lindholm, J. Berg, *Pocket Democracy – Developing a User-Friendly App for Following Local Politics*, [w:] H. Hirsto, M. Enell-Nilsson, N. Keng, *Työelämän viestintä II, Arbetstlivskommunikation II, Workplace Communication II, Kommunikation im Berufsleben II. VAKKI-symposium XXXIX 7-8 II. 2019*, Vaasa 2019, s. 31-35.

Urząd w tym czasie przesłał 142 komunikaty do użytkowników.

**Tabela 3.** Wykorzystanie aplikacji Alertownik w Kaliszu (1 grudnia 2015-20 sierpnia 2016)

Kategoria	Liczba zgłoszeń	Odsetek	Anonimowe
Infrastruktura	101	58%	19
Środowisko	37	21,26%	11
Pozostałe	20	11,49%	5
Inicjatywa	16	9,19%	3
<b>Łącznie</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>

Źródło: opracowanie własne.

Łącznie odnotowano w systemie 181 wpisów, jednak za merytoryczne uznać można 174 z nich. Interesujące są wpisy w kategorii inicjatywa, wśród których przeważały propozycje budowy ścieżki rowerowej (7 zgłoszeń) czy wymiany nawierzchni drogi (3 wpisy). Niektóre propozycje nie miały szansy realizacji lub byłaby ona trudna i rozłożona w czasie: dobra komunikacja w obliczu skażenia powietrza, uruchomienie komunikacji tramwajowej, stworzenie własnej waluty, uruchomienie farmy warzywnej – w tym ostatnim przypadku autor zamieścił link do podobnej farmy działającej w Kanadzie.

Chociaż badanie objęło krótki, a dodatkowo początkowy okres funkcjonowania aplikacji, to analiza rekordów odnotowanych w systemie pozwoliła, na podstawie zachowań użytkowników, sformułować hipotezę, zgodnie z którą dominujący sposób jej wykorzystania będzie związany z funkcją interwencyjną. Możliwość zgłaszania inicjatyw i głosowania nie była wykorzystywana i można przyjąć, że w przypadku wydłużenia okresu podlegającego badaniu będzie podobnie. Wynika to z dominacji biernego użytkowania podobnych narzędzi, po stronie administracji rodzi zaś konieczność opracowania takich procesów oraz oddelegowania pracowników, którzy musieliby je nie tylko przygotować, ale i nadzorować. Wstępne wnioski wskazywały, że Alertownik był doskonałym narzędziem komunikacyjnym – pozwalała urzędowi precyzyjnie kierować informacje do zainteresowanych nimi osób, użytkownikom z kolei ułatwiał kierowanie do administracji zgłoszeń dotyczących spraw błahych, lecz irytujących, na przykład usterek w infrastrukturze. Często takie nieprawidłowości w najbliższym otoczeniu przeszkadzają, lecz mieszkańcy nie chcą ich zgłaszać bądź nie wiedzą, do kogo powinni się w tej sprawie zgłosić. Takie wstępne wnioski wskazują, iż zasadne wydaje się wyposażenie aplikacji w możliwości głosowania i tworzenia inicjatyw, jednak urzędy nie będą zainteresowane ich promowaniem, z czym zbieżne będzie niewielkie ich wykorzystanie przez użytkowników.

Decyzja o zaprzestaniu używania aplikacji w gminie Tarnowo Podgórne stała się przyczynkiem do ponownej analizy jej wykorzystania, co pozwoliło zweryfikować tę hipotezę. Badanie zrealizowano dwutorowo – z jednej strony dotyczyło ono zgłoszeń przesłanych przez użytkowników do urzędu, z drugiej komunikatów kierowanych do nich przez Urząd Gminy Tarnowo Podgórne. Zgromadzony materiał badawczy objął łącznie 453 wpisy zarejestrowane w systemie pomiędzy 7 lutego 2015 a 7 grudnia 2020 roku. Próba objęła:

- 202 zgłoszenia użytkowników przesłane w okresie od 7 lutego 2015 do 7 grudnia 2020 (2130 dni),
- 251 komunikatów kierowanych do użytkowników przez Urząd Gminy Tarnowo Podgórne w okresie od 23 marca 2015 do 3 grudnia 2020 roku (2082 dni).

Autor planował przeprowadzenie rozmów z użytkownikami aplikacji (ankieta oraz wywiady), jednak w związku z sytuacją epidemiologiczną w kraju nie były one dotychczas możliwe.

## Zgłoszenia użytkowników

W okresie funkcjonowania aplikacji w gminie Tarnowo Podgórne w systemie zarejestrowano łącznie 202 zgłoszenia. W poniższej tabeli przedstawiono je w podziale na poszczególne kategorie tematyczne.

**Tabela 4.** Zgłoszenia użytkowników

Kategoria	Liczba zgłoszeń	Odsetek
Infrastruktura	127	63%
Środowisko	54	27%
Pozostałe	16	8%
Inicjatywa	5	2%
<b>łącznie</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

Źródło: opracowanie własne.

System odnotował zatem niecałe trzy wpisy miesięcznie, co z pewnością nie jest wartością pozwalającą mówić o jej szerokim wykorzystaniu przez mieszkańców. Pamiętać jednak należy, żeby traktować to narzędzie jako kolejny kanał przekazywania informacji, który współlistnieje z dotychczas stosowanymi. Dane te należy uzupełnić informacjami o liczbie zarejestrowanych i aktywnych użytkowników – według Fundacji Veracity w okresie podlegającym analizie w systemie zarejestrowano 1659 użytkowników, którzy zdecydowali się subskrybować treści z Urzędu Miasta i Gminy Tarnowo Podgórne.

Z doświadczeń autorów aplikacji wynika, że około 20% jej użytkowników korzysta aktywnie z możliwości wysyłania zgłoszeń do urzędów. Większą popularnością cieszy się bierny sposób używania, około 90% osób bowiem, które ją pobrały, zarejestrowało się w interesujących ich urzędach i otrzymuje powiadomienia przez Alertownik.

W analizowanym okresie zgłoszenia mieszkańców zostały przypisane, w obrębie grup, do następujących subkategorii:

- Infrastruktura (127): niedziałająca latarnia (38), dziura w drodze (30), pozostałe (27), awaria – woda/ścieki/energetyczna/gazowa (12), słabo widoczne znaki drogowe (12), uszkodzony chodnik (3);
- Środowisko (54): dzikie wysypisko (25), pozostałe (12), zwierzęta dzikie i domowe (8), nieodebrane odpady (3), niewykoszone trawy (2), podtopienia (2), przewrócone drzewo (2);
- Pozostałe (16): inne (12), problemy komunikacyjne (2), skargi i reklamacje (2) – jedno z nich dublowało zgłoszenie w kategorii Inicjatywa (mieszkańcy organizowali akcję zbierania śmieci i prosili urząd o podstawienie pojemników na odpady), drugie nie zostało wypełnione w sposób umożliwiający zrozumienie intencji autora;
- Inicjatywa (5): pomysły na inwestycje (4), pozostałe (1). W tym pierwszym przypadku użytkownicy proponowali: postawienie pojemników na śmieci w miejscach, w których spacerowicze zatrzymują się, by zjeść i wypić, zostawiając po sobie nieczystości. Była to inicjatywa mieszkańców, którzy każdego roku organizują akcję zbierania śmieci. Druga propozycja dotyczyła zamontowania monitoringu w dwóch lokalizacjach – tych samych, w których stanąć miały pojemniki na śmieci zgłoszone w poprzednim wpisie. Trzeci pomysł dotyczył zamontowania dodatkowego oświetlenia w Parku 700-lecia w Tarnowie Podgórnym, czwarty zbudowania tam ścieżki spacerowej. W podgrupie Pozostałe znalazło się zgłoszenie dotyczące zasypania przez mieszkańców nierówności w drodze. Można przypuszczać, iż pomysły na inwestycje pochodzą od dwóch osób, wskazuje na to nie tylko zbieżność tematyczna, ale również data wpłynięcia zgłoszenia. Odpowiednio był to 20 czerwca 2016 (propozycje dotyczące pojemników na śmieci i monitoringu) oraz 3 grudnia 2019 roku (propozycje dotyczące oświetlenia i ścieżki w parku).

Szczegółowa analiza zgłoszeń użytkowników pozwala dostrzec dominujący sposób wykorzystywania aplikacji. Wśród najliczniejszej kategorii wpisów (Infrastruktura) dominują zgłoszenia spraw drobnych, być może z punktu widzenia urzędników niedostrzegalnych, jednak dla mieszkańców znaczących i dokuczliwych (m.in. nieświeżą latarnia, zapadnięty chodnik, dziura w jezdni, wybita szyba w tablicy ogłoszeniowej, popsuta karuzela na placu zabaw dla dzieci). Podobny charakter mają zgłoszenia w kategorii Środowisko (głównie dzikie wysypiska śmieci i nieczystości na ulicach/chodnikach). Dotyczą one najbliższego otoczenia,

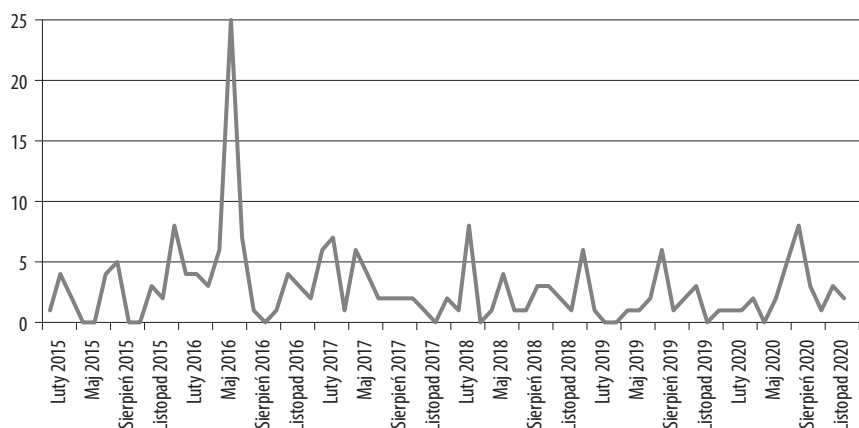
są uciążliwe, jednak zapewne nie na tyle, by ktoś specjalnie udał się do urzędu, by interweniować w tej sprawie. Zgłoszenie telefoniczne może zająć sporo czasu, często bowiem urzędy nie oferują całodobowej linii interwencyjnej, co oznacza konieczność połączenia z właściwą jednostką organizacyjną, która ma kompetencje, by zająć się problemem. Aspekt interwencyjny należy zatem uznać za największe udogodnienie, jakie oferuje aplikacja.

W poniższej tabeli zaprezentowano zgłoszenia użytkowników w ujęciu czasowym. System nie odnotował żadnego zgłoszenia w 11 miesiącach analizowanego okresu, najwięcej napłynęło w czerwcu 2016 roku – 25 (brak istotnej prawidłowości pozwalającej tłumaczyć ten wynik. Wśród wpisów można dostrzec podobieństwo w przypadku dwóch zgłoszeń dzikiego wysypiska). W pierwszych tygodniach użytkowania aplikacji prowadzono w gminie kampanię informacyjną dotyczącą aplikacji (np. plakaty i artykuły w gminnym periodyku), jednak trudno doszukać się w wynikach jej rezultatów. Aplikację reklamowano również przy okazji znaczących wydarzeń, np. Finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy.

**Tabela 5.** Zgłoszenia użytkowników – rozkład w czasie

Data	Liczba zgłoszeń	Data	Liczba zgłoszeń	Data	Liczba zgłoszeń
Luty 2015	1	Luty 2017	6	Luty 2019	1
Marzec 2015	4	Marzec 2017	7	Marzec 2019	brak
Kwiecień 2015	2	Kwiecień 2017	1	Kwiecień 2019	brak
Maj 2015	brak	Maj 2017	6	Maj 2019	1
Czerwiec 2015	brak	Czerwiec 2017	4	Czerwiec 2019	1
Lipiec 2015	4	Lipiec 2017	2	Lipiec 2019	2
Sierpień 2015	5	Sierpień 2017	2	Sierpień 2019	6
Wrzesień 2015	brak	Wrzesień 2017	2	Wrzesień 2019	1
Październik 2015	brak	Październik 2017	2	Październik 2019	2
Listopad 2015	3	Listopad 2017	1	Listopad 2019	3
Grudzień 2015	2	Grudzień 2017	brak	Grudzień 2019	brak
Styczeń 2016	8	Styczeń 2018	2	Styczeń 2020	1
Luty 2016	4	Luty 2018	1	Luty 2020	1
Marzec 2016	4	Marzec 2018	8	Marzec 2020	1
Kwiecień 2016	3	Kwiecień 2018	brak	Kwiecień 2020	2
Maj 2016	6	Maj 2018	1	Maj 2020	brak
Czerwiec 2016	25	Czerwiec 2018	4	Czerwiec 2020	2
Lipiec 2016	7	Lipiec 2018	1	Lipiec 2020	5
Sierpień 2016	1	Sierpień 2018	1	Sierpień 2020	8
Wrzesień 2016	brak	Wrzesień 2018	3	Wrzesień 2020	3
Październik 2016	1	Październik 2018	3	Październik 2020	1
Listopad 2016	4	Listopad 2018	2	Listopad 2020	3
Grudzień 2016	3	Grudzień 2018	1	Grudzień 2020	2
Styczeń 2017	2	Styczeń 2019	6		

Źródło: opracowanie własne.



**Wykres 1.** Zgłoszenia użytkowników – rozkład w czasie

Źródło: opracowanie własne.

## Komunikaty kierowane do użytkowników

W tym samym czasie do użytkowników skierowano 251 informacji (pierwsza pojawiła się w marcu 2015 r.), co daje niemal 3,6 wiadomości miesięcznie. W 22 miesiącach odbiorcy nie otrzymali żadnego komunikatu, co przy 70-miesięcznym okresie używania aplikacji oznacza niemal 1/3. W styczniu 2016 roku wysłano 24 komunikaty, jednak 15 z nich dotyczyło odbywającego się wówczas 24. Finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy. Zastanawia jednak to, że w latach 2017, 2018, 2019 i 2020 w styczniu nie wysłano żadnego komunikatu dotyczącego tego wydarzenia, chociaż odbywa się ono każdego roku. W latach 2017, 2018 i 2020 informacje dotyczące akcji opublikowano na profilu w serwisie Facebook, co może świadczyć o tym, że osoby odpowiedzialne za obsługę Alertownika nie były konsekwentne i eliminowały ten kanał dotarcia do mieszkańców (wiele informacji publikowano równoległe w serwisie Facebook i wysyłano poprzez aplikację Alertownik) lub też, że temu serwisowi przypisano dominującą rolę w dotarciu do nich. Zaledwie 251 komunikatów przesłanych do użytkowników w tak długim okresie (2082 dni) dowodzi, że Alertownik odgrywał wspomagającą rolę w komunikowaniu z mieszkańcami. Większą rolę przypisano w tym zakresie serwisowi Facebook, w którym od 1 stycznia 2019 do końca grudnia 2020 roku ukazywało się średnio trzydzieści wpisów miesięcznie, można zatem przyjąć, że odbywało się to codziennie. Dla komunikatów wysyłanych do użytkowników Alertownika wskaźnik ten w analogicznym okresie wyniósł 1, ale miesięcznie (0,03283174



dziennie). Warto powtórzyć, że łącznie w analizowanym okresie w aplikacji zarejestrowało się 1659 użytkowników, tymczasem w styczniu 2019 roku profil gminy w serwisie Facebook polubiło ponad 4100 osób, na koniec 2020 roku wskaźnik ten wzrósł do niemal 9500.

W poniższej tabeli zaprezentowano zestawienie komunikatów Urzędu w podziale na kategorie.

**Tabela 6.** Komunikaty przesłane do użytkowników – podział na kategorie

Kategoria	Liczba zgłoszeń	Odsetek
Administracja	122	48,61%
Rekreacja	79	31,47%
Biznes	2	0,8%
Zagrożenia	48	19,12%
<b>Łącznie</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

Źródło: opracowanie własne.

W kategorii Administracja umieszczono przede wszystkim komunikaty dotyczące spraw urzędowych, chociaż zdarzały się również ostrzeżenia meteorologiczne i zaproszenia na wydarzenia odbywające się na terenie gminy. Komunikaty odsyłały do strony internetowej Urzędu. W kategorii Rekreacja znalazły się informacje związane z wydarzeniami, na przykład festynami, koncertami, pokazami, akcjami etc. Również one odsyłały do witryny internetowej Urzędu. Kategorią Biznes oznaczono dwa komunikaty dotyczące szkoleń dla kobiet. W grupie Zagrożenia znalazły się komunikaty dotyczące warunków atmosferycznych – ostrzeżenia przed burzami, wiatrem, opadami, mgłą czy upałem. W większości pochodziły z serwisów internetowych Pogodynka (33) i Meteo (2).

**Tabela 7.** Komunikaty przesłane do użytkowników – rozkład w czasie

Data	Liczba wysłanych alertów	Data	Liczba wysłanych alertów	Data	Liczba wysłanych alertów
Marzec 2015	3	Grudzień 2015	7	Wrzesień 2016	7
Kwiecień 2015	8	Styczeń 2016	24	Październik 2016	5
Maj 2015	5	Luty 2016	15	Listopad 2016	4
Czerwiec 2015	6	Marzec 2016	15	Grudzień 2016	9
Lipiec 2015	10	Kwiecień 2016	9	Styczeń 2017	1
Sierpień 2015	9	Maj 2016	5	Luty 2017	11
Wrzesień 2015	5	Czerwiec 2016	11	Marzec 2017	7
Październik 2015	4	Lipiec 2016	11	Kwiecień 2017	1
Listopad 2015	6	Sierpień 2016	3	Maj 2017	5

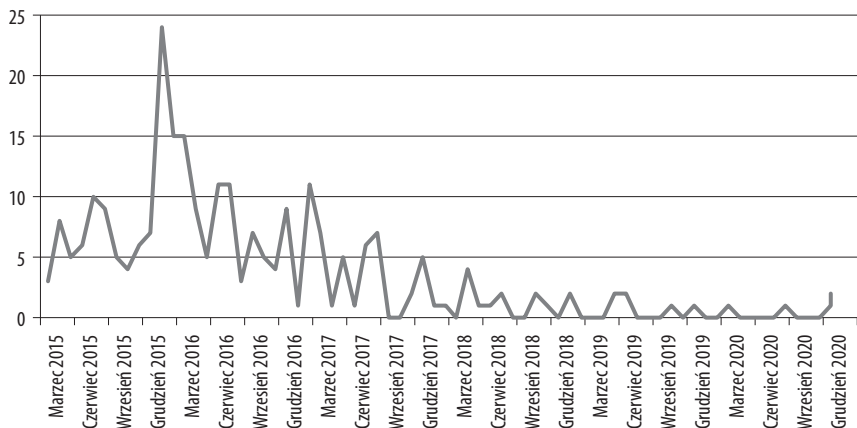
Tabela 7. cd.

Data	Liczba wysłanych alertów
Czerwiec 2017	1
Lipiec 2017	6
Sierpień 2017	7
Wrzesień 2017	brak
Październik 2017	brak
Listopad 2017	2
Grudzień 2017	5
Styczeń 2018	1
Luty 2018	1
Marzec 2018	brak
Kwiecień 2018	4
Maj 2018	1
Czerwiec 2018	1
Lipiec 2018	2
Sierpień 2018	brak

Data	Liczba wysłanych alertów
Wrzesień 2018	brak
Październik 2018	2
Listopad 2018	1
Grudzień 2018	brak
Styczeń 2019	2
Luty 2019	brak
Marzec 2019	brak
Kwiecień 2019	brak
Maj 2019	2
Czerwiec 2019	2
Lipiec 2019	brak
Sierpień 2019	brak
Wrzesień 2019	brak
Październik 2019	1
Listopad 2019	brak

Data	Liczba wysłanych alertów
Grudzień 2019	1
Styczeń 2020	brak
Luty 2020	brak
Marzec 2020	1
Kwiecień 2020	brak
Maj 2020	brak
Czerwiec 2020	brak
Lipiec 2020	brak
Sierpień 2020	1
Wrzesień 2020	brak
Październik 2020	brak
Listopad 2020	brak
Grudzień 2020	1

Źródło: opracowanie własne.



Wykres 2. Komunikaty przesłane do użytkowników – rozkład w czasie

Źródło: opracowanie własne.

Widać, że aktywność Urzędu spadała wraz z upływem czasu, co związane mogło być z aktywizacją komunikacji poprzez serwis Facebook. W tabeli 8 zaprezentowano rozkład w czasie komunikatów opublikowanych tam w okresie od stycznia 2019 do końca 2020 roku.

**Tabela 8.** Wpisy w serwisie Facebook (profil Urzędu Miasta i Gminy Tarnowo Podgórne) – rozkład w czasie

Data	Liczba opublikowanych komunikatów	Data	Liczba opublikowanych komunikatów	Data	Liczba opublikowanych komunikatów
Styczeń 2019	31	Wrzesień 2019	29	Maj 2020	31
Luty 2019	28	Październik 2019	31	Czerwiec 2020	29
Marzec 2019	30	Listopad 2019	30	Lipiec 2020	31
Kwiecień 2019	30	Grudzień 2019	30	Sierpień 2020	31
Maj 2019	31	Styczeń 2020	31	Wrzesień 2020	29
Czerwiec 2019	29	Luty 2020	29	Październik 2020	31
Lipiec 2019	31	Marzec 2020	30	Listopad 2020	30
Sierpień 2019	31	Kwiecień 2020	30	Grudzień 2020	30

Źródło: opracowanie własne.

## Wnioski

Chociaż z przyczyn od autora niezależnych nie udało się przeprowadzić wywiadów z użytkownikami aplikacji ani ankiety, która pozwoliłaby zbadać ich wrażenia z pięcioletniego okresu korzystania z niej, to zgromadzone na tym etapie dane pozwalają na sformułowanie pewnych wniosków.

- Urząd używał aplikacji równolegle z innymi kanałami komunikowania, które funkcjonowały dotychczas. To racjonalne działanie pozwala dotrzeć do mieszkańców, którzy nie korzystali z wcześniej oferowanych możliwości. W przypadku administracji można przywołać jedną z zasad komunikacji marketingowej, która stanowi, że do klienta lub potencjalnego klienta trzeba docierać w miejscu, w którym on jest. Oznacza to również tworzenie nowych kanałów dystrybucji treści i możliwości zwrotnego artykułowania potrzeb i opinii. Pamiętać jednak należy, że konieczność uiszczania opłaty za używanie aplikacji sprawia, że jednostki samorządu decydują się na ogólnodostępne i bezpłatne narzędzia, na przykład serwis Facebook, bądź opracowują własne. Tak stało się w przypadku gminy Tarnowo Podgórne, co było jednym z powodów rezygnacji z Alertownika. W 2016 roku uruchomiona została platforma e-Urząd, która służy ułatwieniu kontaktu mieszkańców z urzędem, jest zintegrowana z ePUAP, dodatkowo wyposażono ją w możliwość zgłaszania interwencji. Należy również pamiętać, że w pierwszych latach analizowanego okresu profil Urzędu w serwisie Facebook nie był tak wykorzystywany, jak dzieje się obecnie. Gmina opracowywała zatem własne narzędzia komunikacji, które były lepiej dopasowane do potrzeb urzędu, oraz korzystała z tych, które są powszechnie używane. Alertownikowi przypisano zadania w dziedzinie zarządzania kry-

zysowego i obrony cywilnej, pozwalał on bowiem najszybciej poinformować mieszkańców o ważnych z tego punktu widzenia kwestiach. Właśnie to precyzyjne targetowanie komunikatów należy uznać za jego kolejną zaletę.

- Chociaż aplikacja znacząco ułatwia proces dwustronnej komunikacji, zwłaszcza zgłaszania uwag (interesanci nie muszą wiedzieć, która jednostka jest właściwa dla zgłaszanej przez nich sprawy, są na bieżąco informowani o statusie zgłoszenia), to nie można uznać, że zastąpi ona inne narzędzia i kanały dystrybuowania treści. Z rozmów prowadzonych z pracownikami urzędów wynika, iż początkowo sądzili oni, że uda się częściowo zastąpić inne formy kontaktu, na przykład infolinię, jednak aplikację należy traktować jako stworzenie kolejnej możliwości i uzupełnienie tych miejsc, w których można przekazywać komunikaty.
- Niewielkie zainteresowanie użytkowników możliwością tworzenia inicjatyw wymagałoby przeprowadzenia badania z ich udziałem. Być może wynika to z niewielkiej aktywności mieszkańców i niewielkiej liczby podejmowanych przez nich działań. Doświadczenia Fundacji Veracity wskazują, że większość zarejestrowanych użytkowników ogranicza się do biernego odbierania komunikatów. Warto w tym kontekście przywołać nieco już zapomniane badania Jakoba Nielsena, który analizując internetowe sieci społeczne bazujące na treściach tworzonych przez użytkowników, zauważył pewną prawidłowość – większość ich członków zwykle nie jest aktywna, ograniczając się do biernej obserwacji. Aktywną partycypacją charakteryzował się zaledwie 1% z nich<sup>13</sup>. O ile wyniki te można odnieść na przykład do popularnych niegdyś forów internetowych i trudno je zastosować chociażby do mediów społecznościowych, to warto pamiętać o zasadzie – niezależnie od zastosowanego narzędzia i ułatwień, jakie ono zaoferuje, pewna grupa osób pozostanie bierna. Potwierdzenie tej reguły można znaleźć również w odniesieniu do narzędzi przeznaczonych do partycypacji na poziomie lokalnym. W realizowanym w Finlandii eksperymencie zaledwie 32% użytkowników z grupy testowej wytworzyło jakieś treści, mogły to być chociażby komentarze lub głosy; w większości były to osoby młode<sup>14</sup>.
- Analiza wykorzystania aplikacji Alertownik w gminie Tarnowo Podgórne pozwala wskazać dominujący sposób jej używania przez użytkowników –

---

<sup>13</sup> J. Nielsen, *The 90-9-1 Rule for Participation Inequality in Social Media and Online Communities*, October 8, 2006, <https://www.nngroup.com/articles/participation-inequality/> (dostęp: 20 XII 2020).

<sup>14</sup> M. Adenskog, J. Åström, T. Ertio, M. Karlsson, S. Ruoppila, S.K. Thiel, *Balancing potential and risk: The living lab approach in mobile participation research*, [w:] *Electronic participation. 9th IFIP WG 8.5 International Conference, ePart 2017, St. Petersburg, Russia, 4-7 IX 2017*, eds. P. Parycek, Y. Charalabidis, A.V. Chugunov, P. Panagiotopoulos, T.A. Pardo, Ø. Sæbø, E. Tambouris, St. Petersburg 2017, s. 14.

wśród zgłoszeń dominowały te o charakterze interwencyjnym. Można to wytłumaczyć znacznie łatwiejszym i szybszym sposobem realizacji pozornie nieistotnych, jednak uciążliwych spraw, z którymi mieszkańcy musieliby mierzyć się telefonicznie lub stawić osobiście w urzędzie. Podobnie narzędzie to traktował Urząd, za jego pośrednictwem kierował do mieszkańców komunikaty, jednak nie zachęcał i nie stwarzał okazji do jego aktywniejszego wykorzystania.

- Kolejnym elementem, który wymaga zbadania, jest chęć użytkowników do posiadania osobnej aplikacji, która w części oferowanych funkcjonalności dubluje ogólnodostępne i powszechnie stosowane narzędzia. Odbieranie powiadomień z Urzędu poprzez serwis Facebook wydaje się o tyle naturalne, że można przyjąć, iż znacząca część dorosłych Polaków korzysta z mediów społecznościowych – według raportu Hootsuite „Digital 2020” liczba ta wynosiła w 2020 roku 19 milionów, zatem połowę populacji<sup>15</sup>. Można zatem uznać, że Alertownik najlepiej sprawdza się w omawianym wcześniej aspekcie interwencyjnym, lecz tę funkcję zaoferowała platforma opracowana przez Urząd.

### **By lepiej słyszeć głos obywateli. Wykorzystanie aplikacji Alertownik w gminie Tarnowo Podgórne w latach 2015-2020**

**Streszczenie.** W artykule zaprezentowano wstępne wnioski z analizy wykorzystania aplikacji Alertownik w gminie Tarnowo Podgórne. Narzędzie to służy ułatwieniu komunikacji pomiędzy urzędem a obywatelem i można uznać je za element działań ułatwiających mieszkańcom artykułowanie stanowiska i opinii oraz precyzyjne kierowanie do nich komunikatów, co wpisuje się w politykę zmierzającą do realizacji idei dobrze poinformowanego, aktywnego obywatela.

**Słowa kluczowe:** partycypacja, komunikacja, e-demokracja

### **So that one could hear better the citizens. The use of the Alertownik application in the commune of Tarnowo Podgórne (2015-2020)**

**Summary.** In this article I present preliminary conclusions from the analysis of the 5-year period use of the Alertownik application in the Tarnowo Podgórne commune. This application has been designed to facilitate precise communication between the Commune Office and the citizen and as such it can be considered as an element of activities facilitating the articulation of the residents' opinions as well as the targeting of informations to them. This should be considered a part of the policy aimed at implementing the idea of a well-informed, active citizens.

**Keywords:** participation, communication, e-democracy

---

<sup>15</sup> Hootsuite, *Digital 2020*, <https://www.hootsuite.com/resources/digital-2020> (dostęp: 24 XII 2020).