

Nie chcę, żeby rząd zaczepiał mnie w pubie

17 czerwca 2016

Czy rząd powinien zainwestować w tworzenie biur w pubach i restauracjach? Czy powinien zaczepiać ludzi w uzdrowiskach? To jest niezłe pytanie w kontekście inwestowania w rządowe social media. Władza „chce być tam gdzie obywatele”, ale ja wolę by władza była na swoim miejscu.

Zaliczam się do przeciwników „rządowego Facebooka” (pod tym pojęciem rozumiem ogólną obecność rządu w social mediach). Moim zdaniem jest to strata czasu, zasobów ludzkich i co najgorsze pieniędzy. Naszych pieniędzy, bo budżet nie bierze się znikąd. Obecność rządu w social mediach ma znaczenie czysto propagandowe i nie ma znaczenia, czy jest to rząd PO czy PiS. Obydwa te rządy korzystały z mediów społecznościowych w sposób przesadny.

Oczywiście ta bezsensowna propaganda musi być jakoś zracjonalizowana. W tym celu każdy kolejny rząd sięga po te same slogany: „trzeba wyjść do ludzi”, „administracja musi być tam gdzie obywatele”, „trzeba korzystać z dostępnych narzędzi”. To są tylko slogany, bo trudno je nazwać racjonalnymi argumentami. Zawsze gdy to słyszę odpowiadam tak samo. Kto powiedział, że administracja ma wychodzić do ludzi? A może ja nie chcę, żeby ona gdziekolwiek wychodziła? Niech administracja będzie na miejscu!

UŻYTKOWNIK JEST WYMAGAJĄCY

Dziś zapoznałem się z kolejnym sloganem na temat rządowego Facebooka. „Użytkownik jest dziś coraz bardziej wymagający”. Ten slogan znalazł się we fragmencie wywiadu opublikowanego w dzisiejszej Rzeczpospolitej. Zdjęcie z fragmentem wywiadu wrzucił na Twittera Marcin Wilkowski i tak oto dowiedziałem się, że „użytkownik jest wymagający”.

GDZIE BYWAJĄ OBYWATELE?

Jak widzicie w wywiadzie była mowa o tym, że administracja publiczna musi korzystać z narzędzi, z których korzystają obywatele. Naprawdę? Moim zdaniem administracja nawet nie powinna korzystać ze wszystkiego, z czego korzystają obywatele.

Istnieją przykładowo pornograficzne gry online, gdzie można stworzyć awatara, poznawać ludzi, dodawać znajomych. Te gry mają wymiar społecznościowy, mogą być narzędziem promocji. Korzysta z nich wiele osób. Czy to oznacza, że administracja publiczna powinna zakładać konta w takich grach i utworzyć sobie seksowne awatary? Wyobrażam to sobie! Mógłbym zamienić słówko z awatarem pani Premier, a później... hmm? Oczywiście sama pani Premier nie musiałaby obsługiwać awatara. Pracownik kancelarii mógłby nim sterować w godzinach pracy, nawet biorąc za to wynagrodzenie.

Przyznaję, że ten przykład był ostry. Spróbujmy wyjaśnić to nieco łagodniej.

NIE CHCĘ ADMINISTRACJI W PUBIE

Mówi się, że rząd powinien „wychodzić do ludzi” i „być tam gdzie obywatele”. Wyobraź sobie zatem, że idziesz do pubu z kolegą. Chcesz wypić kulturalnie dwa piwka i pogadać o sytuacji politycznej w kraju (mamy dziś piątek). Siedzicie sobie, rozmawiacie i w pewnej chwili podchodzi do was urzędnik i mówi: „Dzień dobry, chciałbym zapoznać Panów z najnowszymi kartami prac naszego urzędu!. Jestem tutaj dla Panów, ponieważ wychodzimy do obywateli”. Byłoby fajnie?

No dobrze, nikt nie musi Cię zaczepiać. Rząd mógłby zainwestować w jakieś plakaty propagandowe rozwieszane po muzeach, na deptakach, w parkach, w sklepach. Również moglibyśmy użyć argumentu, że jest to „wychodzenie do ludzi”.

Mogę się założyć, że wielu z was nie chciałoby takiego

naprzykrzania się. Powiedzmy zatem szczerze, że wcale nie chcemy administracji publicznej wychodzącej do ludzi i wcale nie jest prawdą, że administracja ma być wszędzie tam gdzie obywatele. Żaden urząd nie musi otwierać biur podawczego na plaży albo agencji w supermarkecie! Tak samo żaden z nich nie musi być na Facebooku, Snapchacie czy Twitterze.

LICZY SIĘ UŻYTKOWNIK... CZEGO?

Teraz przejdźmy do sloganu, który padł we wspomnianym wywiadzie. „Użytkownik jest dziś coraz bardziej wymagający”. No dobrze, ale o jakim użytkowniku mówimy? Bo moim zdaniem władze nie powinny się przejmować użytkownikami Snapchata czy Facebooka. Oni sobie całkiem dobrze radzą! Czy naprawdę użytkownicy Snapchata pragnęli, by rząd do nich dołączył? Wątpię! Skoro już rząd tam będzie, to pewnie ktoś do niego zajrzy, ale nie wmawiajcie mi, że ktoś ma realną potrzebę kontaktowania się z rządem przez Snapchata.

Administracja publiczna powinna dbać o użytkowników, ale swoich własnych!. Mam na myśli obywateli korzystających z narzędzi e-administracji.

Wspomniałem, że administracja powinna być na miejscu. Tyczy się to także internetu. Jako obywatel chciałbym móc wysłać maila do urzędu i dostać odpowiedź. Niestety to często niemożliwe. Staram się korzystać z ePUAP-u, ale on czasem nie działa. Odwiedzam strony rządowe i z przykrością stwierdzam, że są one przeładowane propagandą, choć potrafią „gubić” naprawdę istotne informacje.

Problem poruszałem całkiem niedawno pisząc o tym, jak Brytyjczycy oszczędzili na e-administracji. Stworzyli proste, naprawdę przejrzyste strony internetowe. Z tych stron wyrzucono nawet przyciski polecenia stron rządowych w social mediach, a wiecie dlaczego? Bo badania wykazały, że nikt z tych przycisków nie korzystał! Nikt tego nie potrzebował.

JAK BĘDĘ MIAŁ SPRAWĘ TO PRZYJDĘ

Czy my potrzebujemy rządu na Facebooku? Odpowiedź na to pytanie zależy od tego, co rozumiemy przez słowo „my”. Rząd często realizuje swoje własne zamiary mówiąc, że „my” tego potrzebujemy. Tak samo jest z rządowym Facebookiem. Rząd potrzebuje narzędzi propagandy, więc mówi „my potrzebujemy”.

ALE... MY TEGO NIE POTRZEBUJEMY

Oczywiście niektórzy przytakną rządowi. Eksperci z rynku reklamy chętnie przyznają, że rząd powinien zainwestować w social media. To przecież dobre dla rynku agencji, które oferują usługi wsparcia w takich działaniach.

Z perspektywy obywatela rządowy Facebook jest zbędny. Nie da się przez niego nic załatwić. Nie jest to nawet w pełni godne zaufania źródło informacji. Obywatele prawdziwie potrzebujący kontaktu z rządem będą chcieli albo informacji do konkretnych zastosowań (np. wzory dokumentów, ustawy, karty usług itd.) albo e-usług, które umożliwią załatwienie spraw bez wychodzenia z domu. Za czasów rządu PO rządowy Facebook naprawdę nieźle się rozrósł, natomiast e-administracja kulała. Być może teraz uda się poprawić rządowe strony i e-usługi, ale dalszy rozrost rządowego Facebooka będzie tak samo niemądry jak wcześniej.

Droga władzo! Nie wychodź do mnie i daj mi spokój. Nie potrzebuję Cię na plaży, w łódówce czy w moim domu. Bądź u siebie, a ja przyjdę jak będę miał sprawę. Byłoby miło, gdybym dał radę coś załatwić.

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl