

Lucjan Miś

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

Marek Szepski

Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

Pomoc społeczna w Internecie. Wykorzystanie nowoczesnej technologii przez pracowników małopolskich ośrodków pomocy społecznej

Wprowadzenie

W 2010 roku zbadaliśmy, czy i w jaki sposób ośrodki pomocy społecznej województwa małopolskiego są obecne w Internecie. Naszym zamiarem było rozpoznanie sytuacji wykorzystania nowoczesnej technologii przez instytucje publiczne. Opieraliśmy się na założeniach socjologii problemów społecznych i socjologii masowego komunikowania. Zazwyczaj socjologowie interesują się rozpoznawaniem i definiowaniem problemów społecznych. Nasze zainteresowania dotyczyły czegoś innego — instytucjonalnej reakcji na różne kwestie społeczne, a szczególnie na zastosowanie w tym obszarze technologii Internetu. W państwach Europy kontynentalnej do rozwiązywania trudności życia zbiorowego powołuje się różnego rodzaju instytucje polityki społecznej, takie jak agencje rozwiązywania problemów alkoholowych i narkomanii, fundacje i stowarzyszenie pomagające bezdomnym, ośrodki świadczące pomoc rodzinom, osobom biednym, niepełnosprawnym itp. Pojawienie się nowoczesnych technologii spowodowało zmiany w funkcjonowaniu tych instytucji. Powstały poradnie świadczące pracę socjalną przez Internet (Uniwersytet w Innsbrucku w Austrii), grupy samopomocy i wsparcie prowadzone na formach internetowych oraz filmy i materiały audiowizualne wykorzystywane przez pracowników socjal-

nych w pracy z klientami. W Polsce pionierami doradztwa przez Internet byli Tomasz Świtek (2011) i Elżbieta Kalinowska (Świtek 2007, 2007a, 2011; Kalinowska 2010; Miś 2011a). W chwili obecnej doradztwo on-line staje się szczególnego rodzaju standardem pomocy dla osób, które nie mogą lub nie chcą zgłosić się do ośrodka. Istnieją również programy telewizyjne zorientowane na przedstawianie i upowszechnianie problemów dotyczących szczególne kategorie społeczno-demograficzne (samotne matki, ludzie starszy i chorzy, więźniowie).

Znacznie bardziej rozwinięte jest wykorzystanie Internetu do celów pracy socjalnej (i samopomocy) w Stanach Zjednoczonych. Wymienimy tylko najbliższe nam przykłady: publikacje JoAnne Coe i Gouthama Menona (1999) czy Jonathana B. Singera (2009), technologia kiosków informatycznych dla narkomanów w Nowym Jorku (Jachimczyk 2010) czy filmy DVD do pobrania w ramach usługi *video on demand* na temat zachowania trzeźwości, zdrowia psychicznego, wychodzenia z uzależnienia od hazardu itp. (www.insight-media-digital.com).

W latach ubiegłych, przedmiotem badań, prowadzonych przez jednego z autorów, były etapy konstruowania problemów społecznych, czyli zgłaszania i podtrzymywania roszczeń lub dyskurs publiczny nad formami polityki społecznej wobec różnych defaworyzowanych kategorii i grup społecznych (Miś 2007, 2011).

Rezultaty naszych badań z 2010 roku były w znacznym stopniu rozbieżne z naszymi oczekiwaniami. Wykorzystanie sieci w formie budowy stron internetowych czy też poczty elektronicznej przez ośrodki nie było profesjonalne, miało charakter amatorski, oparty — przypuszczalnie — na dobrej woli lub zainteresowaniach niektórych pracowników (Miś 2012)¹. Województwo małopolskie należy do grupy województw o najwyższym poziomie rozwoju społecznego (*Rocznik statystyczny województwa małopolskiego*, 2010). Okazało się jednak, że mniej niż jedna trzecia ośrodków pomocy społecznej posiadała własne witryny internetowe, spośród których większość zawierała informacje niepełne (szczególnie w zakresie kontaktu i dojazdu) lub przypadkowe. Reakcja na naszą prośbę o odpowiedź w banalnej sprawie została wyrażona przez niewiele więcej niż połowę ośrodków, do których wysłaliśmy pytania. W 2010 roku okazało się, że publiczne placówki pomocowe działają na zasadzie spontanicznych odruchów życzliwości niektórych pracowników, ich prywatnego zaangażowania w tworzenie wirtualnej sieci pomocy i biurokratycznego, obojętnego stosunku do potencjalnych i realnych klientów. Chcielibyśmy podkreślić, że nie byliśmy zwolennikami centralizacji czy odgórnej standaryzacji funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej w Internecie, na przykład w formie ujednoczonego wzoru strony internetowej czy układu treści. Chodzi nam o określenie, czy mamy do czynienia z instytucjami profesjonalnymi, to znaczy takimi, w których interes klienta jest ważniejszy niż interes kadry kierowniczej czy pracowników, w których reaguje się na każdy sygnał zapotrzebowania z zewnątrz i w których istnieje wyraźnie zdefiniowany profil instytucji publicznej

¹ Robocza wersja tekstu pod tytułem: *Media a problemy społeczne*, jest dostępna na www.szepski.pl w zakładce: publikacje. Przy cytowaniu prosimy o powoływanie się na wersję opublikowaną (Miś 2012).

(w której nie używa się adresów prywatnych, bezpłatnych itp.), z podawanymi na bieżąco wiadomościami dotyczącymi lokalnej zbiorowości i pracy placówki).

Zadania MOPS a strona internetowa

Ośrodki pomocy społecznej są jednostkami administracji publicznej. Finansowane są z budżetu państwa i samorządów, realizują zadania określone przez ustawę o pomocy społecznej z 2004 roku. Naszym zdaniem instytucje publiczne realizują zadania w co najmniej dwóch obszarach.

Po pierwsze służą mieszkańcom. W przypadku placówek pomocy społecznej udzielają one pomocy o wszechstronnym charakterze (finansowym, rzeczowym, usługowym) różnym kategoriom osób wymienionym w ustawie. Współdziałają także z organizacjami pozarządowymi.

Po drugie informują o swoim istnieniu i podejmowanych działaniach. Przez wykonywanie tych zadań tworzony jest wizerunek administracji państwowej i samorządowej, obraz instytucji w oczach klientów, ich rodzin, pracowników i wolontariuszy organizacji pozarządowych oraz osób pośrednio zainteresowanych sferą pomocy społecznej.

Internet — w sposób oczywisty — jest medium, które może być wykorzystane w każdym z tych obszarów.

1. Ośrodki pomocy społecznej mają działać na rzecz potrzebujących osób. Oznacza to realizację pewnych procedur i podejmowanie określonych czynności. Hasło e-urząd może (powinno) przełożyć się na konkretne działania, ułatwiające pracę urzędnikom i klientom ośrodka.
2. Informowanie o swojej działalności najszybciej i najtaniej można zrealizować za pośrednictwem własnej strony internetowej. O treściach zamieszczonych na stronie decyduje sam ośrodek. Posiada do tego praktycznie nieograniczoną przestrzeń. Wszelkie informacje mogą się ukazywać bezzwłocznie, mogą być aktualne, a koszt ich umieszczenia jest znikomy. Jednocześnie tak przekazane informacje mogą dotrzeć do najszerszej grupy odbiorców i to w czasie kiedy są im potrzebne a nie kiedy są napisane.
3. Kształtowanie wizerunku nie jest wprost wpisane w zadania, ale obywatele mają prawo oczekiwać od urzędników kompetencji, sprawności działania, odpowiedzialności, sensownego wydawania pieniędzy, myślenia o potrzebach obywateli. Strona internetowa ośrodka pomocy społecznej może nas w takich ocenach utwierdzić lub wzbudzić wątpliwości.

Ośrodki pomocy społecznej województwa małopolskiego w 2012 roku

Po dwóch latach postanowiliśmy sprawdzić, czy coś się zmieniło, a jeśli tak, to co i czy na lepsze lub gorsze. Postanowiliśmy również poszerzyć badania z nadzieją na większą reprezentację ośrodków pomocy społecznej w Internecie. W 2010 roku ograniczyliśmy badania do ośrodków zakwalifikowanych na stronie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej jako miejskie lub miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej w województwie mało-

polskim. W 2012 roku nieznacznie rozszerzyliśmy zakres badań na wszystkie małopolskie miasta. Spowodowało to zwiększenie liczby przebadanych ośrodków z 55 do 61².

Nie było łatwo ustalić adresy stron ośrodków pomocy społecznej (OPS). Nie istnieje wiarygodny wykaz stron internetowych ośrodków. Na stronie ministerialnej³ przy nielicznych ośrodkach podany był adres strony www. Adresy takie były prezentowane w danych o ośrodkach zebranych na stronie Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej⁴, choć również nie były kompletne. Z tego powodu korzystaliśmy w znacznej mierze z wyszukiwania za pomocą globalnego narzędzia, jakim jest wyszukiwarka Google. Nie braliśmy pod uwagę sytuacji, gdy informacje o działalności OPS były częścią witryny urzędu miasta lub gminy, a jedynie takie, które mają własny adres internetowy. Uznaliśmy, że OPS jest samodzielną instytucją a z gminą łączy go jedynie zadania zlecone. Udało się nam zidentyfikować 31 stron (z 61 miast).

Większość ośrodków posiadała adres zbudowany według schematu: www.mops.miasto.pl, czasami bez kropki lub z myślnikiem przed nazwą miasta. Niektóre ośrodki łączyły obszar działania miasta i gminy i miały w adresie (zgodnie z nazwą) MGOPS. Zdarzały się jednak wyjątki. W dwóch przypadkach wybrano domenę .eu, a raz .net. Przypadki te, choć nieliczne, wskazywały na brak zasady funkcjonowania instytucji publicznych w Internecie. Pomoc społeczna jest działaniem lokalnym, a nie europejskim, stąd nasza krytyczna postawa wobec domeny .eu. Podobnie jest z domeną .net, zarezerwowaną dla firm i przedsiębiorstw związanych z Internetem. Należy jeszcze dodać, że natknęliśmy się na bardzo nietypowe adresy www.mopsdt.pl oraz www.cba.pl.

Innym problemem utrudniającym identyfikację były adresy zawierające w nazwie jedynie skrót ops (ośrodek pomocy społecznej). Dotyczyło to zarówno miast, w których działają ośrodki, pomijające w nazwie informację, czy chodzi o ośrodek miejski czy miejsko-gminny, jak i miast, w których litery „m” lub „mg” pominięto jedynie w adresie www. Skrót ops występował w jedenastu adresach internetowych. Poniżej zamieszczamy tabelę, prezentującą zestawie miast i nazw stron internetowych.

W 2010 roku ustaliliśmy, że strony internetowe posiadało siedemnaście ośrodków pomocy społecznej na 55 placówek (Miś 2012). Dwa lata później pięć ośrodków przebudowało swoje strony, nadając im nowy wygląd. W latach 2010–2012 czternaście ośrodków stworzyło swoje nowe strony. W ten sposób połowa ośrodków posiada obecnie witryny internetowe (31 ośrodków na 61 miast). Przyпускаjemy, że znacznie więcej klientów ma dostęp do informacji internetowej, niż wynika to z porównania liczby ośrodków i stron www. Istnieje bowiem związek między wielkością miasta a posiadaniem strony internetowej przez MOPS. Nasze dane pokazują, że wśród dwudziestu największych miast osiemnaście posiada stronę, a wśród dwudziestu najmniejszych jedynie sześć. Związek między liczbą mieszkańców miasta a udostępnieniem informacji za pomocą Internetu jest istotny statystycznie.

² W niektórych miastach ośrodki pomocy pomijają określenie „miejski”.

³ www.politykaspoeczna.gov.pl.

⁴ www.rops.krakow.pl.

Tabela 1. Zestawienie adresów wszystkich analizowanych stron internetowych ośrodków pomocy społecznej

Lp.	Miasto	www
1	Alwernia	.mops.alwernia.pl
2	Andrychów	.ops.andrychow.eu
3	Bobowa	.ops.bobowa.pl
4	Bochnia	.mops.bochnia.pl
5	Brzesko	.mops.brzesko.pl
6	Brzeszcze	.mops.brzeszcze.pl
7	Chrzanów	.ops.chrzanow.pl
8	Dąbrowa Tarnowska	.mopsdt.pl
9	Dobczyce	.mgops.dobczyce.pl
10	Gorlice	.mops.gorlice.pl
11	Jordanów	.mops.jordanow.pl
12	Kęty	.mops.kety.pl
13	Kraków	.mops.krakow.pl
14	Krynica-Zdrój	.opskrynica.pl
15	Libiąż	.ops.libiaz.pl
16	Limanowa	.mops.limanowa.pl
17	Myslenice	.ops.myslenice.pl
18	Niepołomice	.mgops-niepolomice.pl
19	Nowy Sącz	.mops.nowysacz.pl
20	Nowy Targ	.ops.nowytarg.pl
21	Olkusz	.ops.olkusz.pl
22	Oświęcim	.mops.oswiecim.pl
23	Radłów	.opsradlow.pl
24	Skawina	.mgops.skawina.net
25	Sułkowice	.ops.sulkowice.pl
26	Szczucin	.gops-szczucin.cba.pl
27	Trzebinia	.ops.trzebinia.pl
28	Wieliczka	.mgopswieliczka.pl
29	Wolbrom	.mgopswolbrom.eu
30	Zakopane	.mops.zakopane.pl
31	Zator	.opszator.pl

Źródło: opracowanie własne.

Metoda badawcza

Ocena stron internetowych niesie ze sobą wysokie ryzyko subiektywizmu, zastosowania bardzo indywidualnych kryteriów. W zależności od podmiotu dokonującego oceny pewne cechy obrazu i tekstu są różnie interpretowane i wartościowane. Najczęściej ocenia się funkcjonalność stron oraz ich estetykę i koncepcję budowy (Nielsen 2006: Krug 2006). Strony instytucji publicznych różnią się od stron firm i organizacji komercyjnych między innymi tym, że ze sobą nie konkurują. Ośrodki pomocy społecznej są naturalnymi „monopolistami” na danym obszarze. Niewątpliwie strony muszą być funkcjonalne, ale przyjęliśmy, że najważniejsza jest ich zawartość merytoryczna, czyli zamieszczone treści.

Każdy z trzech wymienionych wyżej obszarów ocenialiśmy odrębnie. Dodatkowo postanowiliśmy dokonać oceny, testując możliwość uzyskania informacji lub spowodowania reakcji ze strony właścicieli strony internetowej. Naszym zamiarem było sprawdzenie, czy strona jest faktycznie używana przez użytkowników i w jakim zakresie ośrodki pomocy społecznej odpowiadają na pytania czytelników strony.

Wychodzimy z założenia, że zawartość strony internetowej powinna być zgodna z zadaniami ustawowymi i zawierać informacje obejmujące właśnie te sprawy.

Sformułowaliśmy konkretne pytania, które dotyczyły najbardziej podstawowych zadań ośrodków i oczekiwaliśmy odpowiedzi na te pytania na skrzynkach pocztowych.

W celu oceny informacji zawartych na stronach, przygotowaliśmy zestaw pytań, przedstawiony poniżej. Pytania dotyczyły kluczowych spraw z punktu widzenia klientów oraz organizacji i instytucji (na przykład radnych, urzędników miejskich, sektora *non-for-profit*).

1. Czy na stronie znajduje się sprawozdanie z działalności lub gminna strategia rozwiązywania problemów społecznych?
2. Komu przysługuje zasiłek?
3. Jakie usługi niematerialne oferuje ośrodek pomocy społecznej?
4. Jakie placówki prowadzi ośrodek pomocy społecznej (np. noclegownie, świetlice, mieszkania chronione, kluby integracji społecznej itd.)?
5. Czy na stronie znajduje się pełna informacja adresowa OPS włącznie z telefonami i godzinami pracy?

Niewiele jest spraw, które można załatwić w instytucjach publicznych (niekomercyjnych) za pomocą Internetu. Dlatego naiwne wydawało się nam oczekiwanie przyjaznego podejścia do klientów i interesariuszy w wirtualnych placówkach pomocy społecznych. Nie są one nastawione na zys i nie walczą o klientów. Internet jest pomocny w realizacji różnych procedur zwłaszcza w opisie kolejności działań i koniecznych dokumentach. Pytania, które sformułowaliśmy do oceny tego obszaru, to:

1. Jaka jest procedura przyznania zasiłku?
2. Czy druki, które trzeba wypełnić, można pobrać ze strony internetowej ośrodka pomocy społecznej OPS?
3. Czy na stronie jest formularz, za pomocą którego mogę zgłosić OPS sprawę (problem) bez konieczności podawania swoich danych?
4. Czy w zakładce *kontakt* podany jest adres mailowy pozwalający kontaktować się z OPS?
5. Czy ośrodki pomocy społecznej odpowiadają na wysłane do nich maile?

Zasady i wyniki oceny stron internetowych ośrodków

Analizując poszczególne strony internetowe, przyznawaliśmy jeden punkt za uzyskanie odpowiedzi na każde z wyżej wymienionych pytań. Szczegółowo zapoznaliśmy się z zawartością 31 stron internetowych i podsumowaliśmy otrzymane punkty. Najważniejsze wyniki są następujące.

1. Sprawozdanie z działalności lub strategię rozwiązywania problemów społecznych znaleźliśmy na stronach pięciu placówek, co stanowi jedynie 16 procent analizowanych stron. Zazwyczaj było to sprawozdanie albo strategia. Zastosowaliśmy jednak liberalne podejście i przyznawaliśmy punkt za jakikolwiek dokument (sprawozdanie lub strategię).
2. Uzyskaliśmy stosunkowo wysoki wynik odpowiedzi na pytanie, komu przysługuje zasiłek. Takie informacje były obecne na 23 stronach (74 procent), jakkolwiek często znajdowały się w odległych miejscach i w bardzo długim tekście. Wymagało to czasochłonnego poszukiwania. Możemy jednak stwierdzić, że zdecydowana większość klientów mogła znaleźć potrzebne jej informacje na temat finansowego wsparcia.
3. Poszukiwanie odpowiedzi na temat usług oferowanych przez OPS często kończyło się niepowodzeniem. Informacje zawarte były jedynie na czternastu stronach (45 procent) i zwykle zawierały jedynie wybrane pozycje z długiej listy zadań ustawowych. Czytelnik nie był w stanie rozstrzygnąć, czy OPS świadczy jedynie te wymienione usługi czy również inne, o których nie umieszczono informacji.
4. O wiele trudniej było znaleźć informacje na temat placówek prowadzonych przez ośrodek (np. noclegownie, świetlice, mieszkania chronione, kluby integracji społecznej itd.). Wiadomości na ten temat udało nam się uzyskać w dziesięciu przypadkach (32 procent).
5. Zdecydowanie najlepiej wypadła informacja adresowa. Na wszystkich stronach znaleźliśmy adres i telefon; kiedy chcieliśmy poznać godziny, w których pracuje ośrodek, to udało się nam znaleźć te informacje w 26 przypadkach (84 procent).

W odniesieniu do tych podstawowych kwestii, uzyskaliśmy zróżnicowane odpowiedzi. Dla wszystkich 31 ośrodków średnia arytmetyczna wynosi 2,52 punktu (na pięć możliwych, pięć pytań, za każde jeden punkt). Trudno zatem mówić o zadowalających informacjach. Odpowiedzi na pytania o kwestie specjalistyczne (na przykład poradnictwo, interwencję kryzysową czy rehabilitację) znajdowaliśmy na stronach internetowych jedynie sporadycznie.

Założyliśmy, że przydatność Internetu dla klientów polega na możliwości rozpoczęcia pewnych procedur administracyjnych lub uproszczeniu pewnych etapów postępowaniu za pomocą komputera, a nie poprzez bezpośrednie zgłoszenie się do ośrodka.

1. Znajomość kolejnych kroków działania jest początkiem każdej sprawy. Informacja wydrukowana z ekranu komputera może być bardziej precyzyjna niż bezpośredni kontakt z pracownikiem udzielającym informacji, daje czas na zastanowienie się i podjęcie decyzji. Opis procedury uzyskania zasiłku jest na stronach trzynastu ośrodków (OPS) [42 procent]. Jest to dziwne o tyle, że na stronach 23 ośrodków zidentyfikowaliśmy informacje komu zasiłek przysługuje. Zatem w dziesięciu przypadkach należy udać się do ośrodka, aby uzyskać informację o tym, co trzeba zrobić, aby należy zasiłek otrzymać.

2. Wydaje się, że najprostszym wykorzystaniem strony internetowej jest umieszczanie na niej wzorów druków (dokumentów), które klient musi wypełnić, chcąc uzyskać pomoc. Dla klienta oznacza to jedną wizytę mniej, a dla ośrodka oszczędności — niższe koszty druku, mniej osób pytających o informacje i mniej błędów w wypełnionych spokojnie dokumentach. Wzory dokumentów są powszechnie umieszczane w sieci, zwykle jest to pierwszy krok do stworzenia e-urzędu. W naszych badaniach okazało się, że dziesięć ośrodków (32 procent) zamieściło wzory dokumentów potrzebne potencjalnym klientom do uzyskania różnych świadczeń. Zestaw dokumentów do samodzielnego wydruku przez zainteresowanych nie jest jednolity. Najczęściej można było spotkać wzór zaświadczenia o wysokości zarobków, a czasami — wniosek o udzielenie pomocy. Szczególnie ważne było dla nas zamieszczenie przez ośrodek informacji o możliwości bezpośredniego kontaktu internetowego jako sposób na załatwienie sprawy lub uzyskanie informacji.
3. Szczególnie ważne było dla nas zamieszczenie przez ośrodek informacji o możliwości bezpośredniego kontaktu internetowego za pomocą stosownego formularza. W ten sposób można łatwo uzyskać potrzebne informacje. Okazało się, że na stronach sześciu ośrodków (19 procent) zamieszczono formularz umożliwiający kontakt z placówką. Formularz taki może być cennym źródłem informacji, zwłaszcza gdy ktoś chce zachować anonimowość.
4. Prawie wszystkie ośrodki — dokładnie 28 (90 procent) — podają w zakładce *kontakt* swój adres mailowy. To najwyższy wynik w odpowiedzi na pytania, za pomocą których testowaliśmy strony www. Świadczy on o zrozumieniu znaczenia otwartości placówki na osoby zainteresowane i dostosowaniu się do pewnej normy rozpowszechnionej przez firmy komercyjne w Internecie.
5. Odpowiedź na e-maila była dla nas szczególnie interesująca i pozwoliła na pogłębioną analizę problemu.

Zasady i ocena reakcji ośrodków na pytania przesłane pocztą elektroniczną

W 2010 roku przesłaliśmy do ośrodków pomocy społecznej, wykorzystując pocztę elektroniczną. Chcieliśmy dowiedzieć się, czy pracownicy odpowiedzą (i w jaki sposób to uczynią) na zawarte w e-mailu nasze pytanie.

W 2012 roku postanowiliśmy ponownie sprawdzić reakcję służb pomocy społecznej i zrobiliśmy to na dwa osoby.

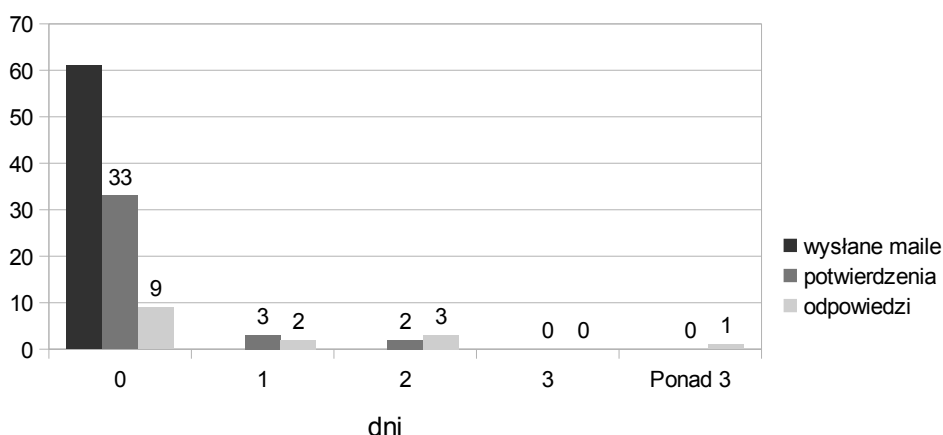
Po pierwsze do wszystkich 61 ośrodków wysłaliśmy pytanie (e-mail) dotyczące prostej kwestii podpisane przez jednego z nas jako reprezentanta instytucji publicznej. Odpowiedź na to pytanie — naszym zdaniem — powinna być znana pracownikom ośrodków, nie powinna angażować ich czasu, nie wymaga też przeglądania dokumentów, a jednocześnie nie jest publikowana na stronie internetowej. Innymi słowy, chodziło o wypełnienie minimalnych standardów administracyjnych. Ażeby mieć pewność, że maile dotarły, wszystkie były wysłane z opcją żądania potwierdzenia wyświetlenia na komputerze adresata.

Okazało się, że wyniki naszego testu były — ku naszemu zaskoczeniu — gorsze niż dwa lata wcześniej. Otrzymaliśmy jedynie piętnaście odpowiedzi. Co więcej, zaskakujący był fakt, że większość z nich pochodziła z ośrodków (OPS) nieposiadających strony internetowej. Można zakładać różne hipotezy wyjaśniające ten fakt, na przykład że wiele OPS posiada z jakiegoś powodu stronę („bo były pieniądze, bo tak wypada, bo chcemy być nowoczesni”), ale nie wykorzystuje jej w pracy. Natomiast wniosek dla nas taki, że posiadania strony www a korzystanie z Internetu (zarówno aktywnie wykorzystana strona, jak i wysyłanie listów elektronicznych) to dwie różne sytuacje.

Z wysłanych 61 maili otrzymaliśmy potwierdzenie (potwierdzenie wyświetlenia lub przyslaną odpowiedź), że 38 z nich (62 procent) dotarło do adresata. Odpowiedzi udzieliło jedynie 15 ośrodków.

Oznacza to, że odpowiedzi udzieliło nam 39 procent ośrodków, które przeczytały naszego maila, i tylko 25 procent wszystkich ośrodków, do których wysłaliśmy pytanie. Przeciętny klient mógł się spodziewać, że prawdopodobnie ktoś odczyta jego mail, lecz nie powinien oczekiwać odpowiedzi. Należy zaznaczyć, że pracownicy ośrodków reagovali w zdecydowanej większości bardzo szybko: potwierdzenia z 33 placówek zostały wysłane w dniu, w którym e-mail został nadany, odpowiedzi zaś z dziewięciu placówek. W późniejszych dniach potwierdzeń i odpowiedzi było bardzo niewiele (patrz rysunek 1). Naszym zdaniem wyniki te sugerują, że Internet umożliwia błyskawiczną komunikację między nadawcą a odbiorcą, pozwala na niezwykle szybkie przekazanie potrzebnej informacji. Jednak szanse na uzyskanie odpowiedzi gwałtownie maleją po upływie kilku dni. Zatem odpowiedź można otrzymać po krótkim czasie od wysłania pytania, lecz w następnym dniach uzyskanie odpowiedzi ze strony placówek pomocowych radykalnie spada.

Rysunek 1. Porównanie liczby wysłanych maili i otrzymanych odpowiedzi



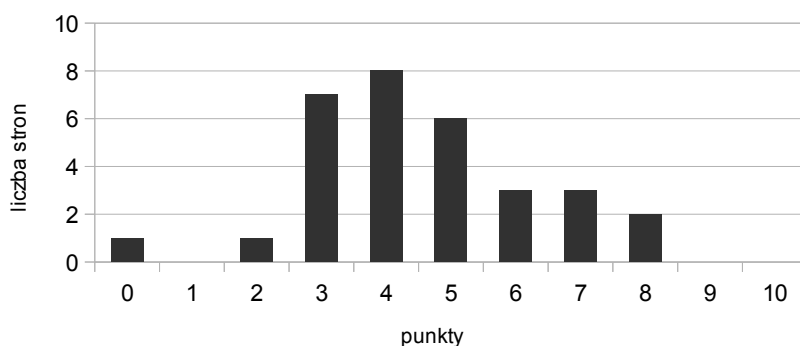
Źródło: opracowanie własne.

Po drugie zwróciliśmy się do ośrodków z pytaniem jako osoba prywatna. Prośba dotyczyła udzielenia informacji o dziennej placówce pomocy dla osób po uszkodzeniach układu nerwowego na terenie działania OPS. Z 61 placówek otrzymaliśmy 29 odpowiedzi. Wśród nich większość informowała, że nie ma takiej formy pomocy na terenie działania placówki, osiem placówek — że jest. Ponadto dwanaście ośrodków informowało o planach stworzenia takich domów w przyszłości lub możliwości uzyskania pomocy w sąsiednich miejscowościach, a cztery podawały użyteczne informacje dotyczące innych form opieki niż instytucjonalna (na przykład opieka domowa). Podsumowując, osoba prywatna ma szanse mniejsze niż przeciętna na uzyskanie jakiegokolwiek odpowiedzi, a minimalne — na udzielenie pełnej informacji o różnych ustawowych formach pomocy.

Wyniki ogólne

Punkty przyznawane za poszczególne pytania pozwalały każdej z ocenianych stron przyznać maksymalnie 10 punktów.

Rysunek 2. Sumaryczna ocena stron internetowych OPS



Źródło: opracowanie własne.

Dwa ośrodki zbudowały całkiem dobre strony (uzyskały 8 punktów na 10 możliwych). Jedna strona nie uzyskała żadnego punktu, ponieważ nie spełniała żadnego z kryteriów. Średnia arytmetyczna dla wszystkich ośrodków wyniosła 4,52 punktu. Nie było stron perfekcyjnych czy bardzo dobrych. Strony lepiej prezentowały się z punktu widzenia informacji (średnia 2,52) w porównaniu z ofertą elektronicznej obsługi klientów (średnia 2,0).

Wizerunek i koncepcja strony www — nasze rekomendacja na przyszłość

Ocena projektu i wykonania strony internetowej zależy od przyjętych kryteriów użytkownika. Stąd znaczne rozbieżności w ocenach dotyczących budowy i wykonania strony, wyglądu i łatwości obsługi. Z tego powodu ustaliliśmy następujące kryteria.

Po pierwsze uważamy, że adres mailowy należy traktować jak numer telefonu. Jeśli ośrodek założył skrzynkę mailową, to zobowiązał się do odczytywania i odpowiadania na maile. Firmy komercyjne przyjęły, że na maila odpowiada się tego samego lub najpóźniej następnego dnia. Ze względu na niekomercyjny i administracyjny charakter ośrodka, powinniśmy zaakceptować trochę dłuższy czas, lecz nie może to być więcej niż trzy dni. Zawsze przecież istnieje możliwość wyjaśnienia, że ośrodek potrzebuje więcej czasu i określić termin odpowiedzi. Doświadczenie własne oraz naszych studentów nauczyły nas, że normy funkcjonowania administracji w Polsce odbiegają od europejskich i że liczne instytucje państwowe i samorządowe w ogóle nie odpowiadają na pytania, nie dotrzymują terminów lub odpowiedzi mają charakter czysto rytualny, formalny, a nie merytoryczny.

Po drugie uważamy, że ośrodki powinny informować o tym, co robią i czego nie robią. Na przykład, jeśli na stronie www użytkownik nie znajduje informacji o noclegowni czy środowiskowym domu samopomocy, może być zdezorientowany, czy takich placówek nie ma, czy tylko nie ma informacji o nich i należy szukać adresów gdzie indziej. Strona ośrodka powinna w sposób jednoznaczny informować, jakie usługi są oferowane i z jakimi organizacjami pozarządowymi istnieje współpraca, z jakimi zaś — nie.

Po trzecie tekst zawarty na stronie powinien być zrozumiały. Zawartość jednej ze stron stanowił prawie w całości tekst ustawy o pomocy społecznej. Świadczy to o niezrozumieniu sposobu, w jaki następuje wyszukiwanie informacji na stronach internetowych przez osoby, które je odwiedzają. Podobnie jest ze stronami, na których niewidoczna jest selekcja i grupowanie materiałów, a strona przypomina „tablice ogłoszeń”, na której każdy zainteresowany zamieszcza jakieś informacje. W gąszczu szczegółów giną sprawy najważniejsze i zasadnicze dla poszukujących informacji. Natomiast użytkownicy, którzy potrzebują pełnego tekstu ustawy o pomocy społecznej, nie mają pewności, że tekst zamieszczony na stronie jest dokładną wersją ustawy i zmuszeni są szukać w Internecie wiarygodnego źródła. Warto również pamiętać, że adresatami ustawy są prawnicy i urzędnicy, a strona internetowa jest (lub powinna być) adresowana do najszerszego grona mieszkańców, w tym osób o relatywnie niskim wykształceniu i nieobeznanych z technologią komputerową.

Po czwarte jesteśmy przekonani, że podstawą projektu strony www powinna być ustawa o pomocy społecznej. Opisane tam zadania i procedury powinny znaleźć swoje odbicie na stronie.

Po piąte podkreślmy, że przygotowanie projektu strony jest zadaniem trudnym. Tak jak każdy inny projekt informatyczny musi on odpowiadać na pytanie o cel istnienia strony www i korzyści z niej dla klientów i pracowników socjalnych. Najpierw należy ustalić, do kogo strona jest adresowana, co będzie pokazywane za jej pośrednictwem, w jaki sposób

to zrobimy i w jakim celu. Kolejny problem to sposób i koszty utrzymania strony. Strona jest tworem żywym, ciągle się zmieniającym i rozrastającym, a zatem — strona kosztuje. Utrzymanie strony jest zwykle trudniejsze niż jej stworzenie i wymaga odpowiedzi na pytania kto i w jaki sposób będzie to robił. Przeciętny ośrodek pomocy społecznej — według naszych przypuszczeń — miał pieniądze na stworzenie strony, lecz nie na jej utrzymywanie, rozbudowywanie i poszerzanie.

Na koniec chcielibyśmy stwierdzić, że ośrodki pomocy społecznej są obecne i powiększają swoją przestrzeń w Internecie. Nie prezentują się jednak jako instytucje publiczne i profesjonalne. Ich orientacja na klienta jest — co najwyżej — połowiczna, zamieszczone treści są przygodne, a wizerunek — biurokratyczny. „Elektroniczny” (lub sieciowy, internetowy) zwrot w pracy socjalnej jest powiązany z szybką zmianą społeczną, polegającą — między innymi — na coraz bardziej intensywnym nasyceniu relacji międzyludzkich technicznymi środkami komunikacji. Praca socjalna podlega procesowi mediatyzacji stosunków między pracownikami a klientami, a najbardziej oczywiste przykłady to posługiwanie się telefonami komórkowymi, komputerami, portalami społecznościowymi, doradztwem elektronicznym itp. Nasze badania pokazują, że w publicznych ośrodkach pomocowych województwa małopolskiego jest coraz więcej wirtualnego miejsca do kontaktu między stronami i coraz powszechniejsze przekazywanie podstawowych informacji teleadresowych, ułatwiających klientom kontakt z ośrodkiem. Zatem zaplecze sieciowe istnieje i rozrasta się. Natomiast analiza stron oraz próby instytucjonalnego i osobistego uzyskania prostej reakcji pracowników tych placówek dowiodły ich słabości. Połowa ośrodków używa stron internetowych jako organ władczy zamieszczający treści o charakterze urzędniczego żargonu, bez uwzględnienia specyfiki grupy docelowej. Główny przekaz brzmi: „mamy dla was pieniądze (zasiłki) i jeśli spełnicie określone wymogi, to je u nas otrzymacie”. Trochę lepiej wyglądały odpowiedzi na prośbę o informację osobistą, lecz odbiegały daleko od modelu usług socjalnych świadczonych przez prywatne podmioty na wolnym rynku. Zatem faktycznie klienci ośrodków pomocy społecznej klientami tylko nominalnie, „z nazwy”, faktycznie pozostają zaś petentami, których można zignorować lub zaferować biurokratyczne procedury wypłacania zasiłków oraz obligatoryjnych transferów finansowych i rzeczowych.

Literatura

- Coe JoAnn R., Goutham M. Menon (red.) [1999]. *Computers and Information Technology in Social Work: Education, Training, and Practice*. Haworth Press.
- Garrett Paul Michael (2005). *Social works's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families*. „Critical Social Policy”, (4)25.
- Jachimczyk Andrzej (2010). *Technologia informatyczna jako możliwość realizacji postulatów Proaktywnego Modelu Probacji*. W: Bronisław Urban (red.), *Aktualne osiągnięcia w naukach społecznych a teorie i praktyka resocjalizacyjna*. Kraków-Mysłowice.

- Kalinowska Elżbieta (2010). *Jak ruszyć z miejsca. Odkryj sposób wyjścia z labiryntu niekończących się problemów*. Gliwice: Helion.
- Krug Steve (2006). *Nie każ mi myśleć*. Gliwice: Helion.
- Miś Lucjan (2007). *Problemy społeczne. Teoria, metodologia, badanie*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Miś Lucjan, Marcjanna Nożka, Marta Smagacz-Poziemska (2011). *Nasze problemy. Bieda i bezrobocie we współczesnym społeczeństwie polskim*. Kraków: Universitas.
- Miś Lucjan (2011). *Praca socjalna z zastosowaniem Wideotreningu Komunikacji, Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach i Konferencji Grupy Rodzin. Adaptacja zachodnich modeli pracy z rodziną w Polsce*. W: Andrzej Garbarz, Beata Szluz, Magda Urbańska, Wiesława Walc (red.), *Rodzina w środowisku lokalnym. Pomoc-wsparcie-opieka*. Rzeszów.
- Miś Lucjan, Marek Szepski (2012). *Internet a pomoc społeczna (na przykładzie małopolskich ośrodków pomocy społecznej)*. W: Zbigniew Pucek, Joanna Bierówka (red.), *Polska w mediach, media w Polsce*. Kraków: Oficyna Wydawnicza AFM.
- Nielsen Jacob, Marie Tahir (2006). *Funkcjonalność stron www. 50 witryn bez tajemnic*. Gliwice: Helion.
- Rocznik Statystyczny województwa małopolskiego*. 2010. Kraków.
- Singer Jonathan B. (2009). *The role and regulation for technology in social work practice and e-therapy*. *Social Work 2.0*. W: Albert R. Roberts (red.), *Social Workers' Desk Reference* (Second Edition). Oxford.
- Świtek Tomasz (2007). *Talia atutów*. W: Thorana S. Nelson (red.), *Edukacja i szkolenie w krótkoterminowej terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach*. Kraków.
- Świtek Tomasz (2007a). *Scenariusz „Gry atutami”*. W: Thorana S. Nelson (red.), *Edukacja i szkolenie w krótkoterminowej terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach*. Kraków.
- Świtek (2011). *Talia Atutów*, www.centrumprsr.eu/materialy/Talia/Taliafolder.htm
- West Deborah, David Heath (2001). *Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice*. "Journal of Social Work", (2)11.

Summary

Article is about how workers of social assistance centers use the internet and new technologies by the in the Małopolska Voivodship. It is based on research done by the authors recently as a continuation of the similar research from 2010. This time all such centers in the region were examined. Authors wanted mainly to check what kind of information user can get from the website of the social assistance centers. In the end authors provide several recommendations about what should be improved.