

# Strony internetowe ośrodków pomocy społecznej jako narzędzie komunikacji między instytucją a klientem

prof. UJ dr hab. Lucjan Miś,  
Uniwersytet Jagielloński

dr inż. Marek Szepski

Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

---

# Ośrodki pomocy społecznej (OPS)

Są jednostkami publicznymi, finansowanymi przez budżet państwa i samorządy.

Mają obowiązki (wynikające z ustawy):

- rozwiązują problemy mieszkańców,
- informują o swojej działalności opinię publiczną,

oraz

- kształtują wizerunek administracji i państwa.

# OPS

---

Działają w warunkach często zmieniającego się prawa, dynamicznie zmieniającego się otoczenia, reagują na sytuacje kryzysowe.

Mieszkańcy poszukują informacji wtedy gdy mają taką potrzebę. Często jest w zupełnie innym czasie niż poszukiwana informacja się pojawiła.



# Problem

---

Internet jest idealnym narzędziem komunikacji OPS z obywatelami, jest tani w użyciu, a informacja może być zawsze aktualna.

**Jak OPS wykorzystują internet jako narzędzie komunikacji?**

# Pytania szczegółowe

---

- I. Czy OPS istnieje w internecie?
- II. Jakie informacje można uzyskać ze strony www ośrodka?
- III. Co można załatwić korzystając z internetu?
- IV. Jaka jest komunikatywność przekazu?

Pierwsze badania (rozpoznawcze) w 2010 r.

- województwo małopolskie,
- jedynie nieliczne OPS w miastach miały swoje strony,
- małe gminy w sporadycznie posiadały swoją stronę www,
- duże zróżnicowanie zakresu treści i koncepcji budowy stron.



Rok 2012 (maj) badania pogłębione i usystematyzowane.

Wszystkie MIASTA woj. małopolskiego.

Trudność: OPS mają różna zakres działania, stąd jedynie ogólne wymagania można postawić stronom OPS

I.

# Czy OPS istnieje w internecie?

---

W Małopolsce jest 61 miast.

Nie jest łatwo dotrzeć do stron internetowych.

Nie ma wiarygodnego wykazu OPS i ich stron i adresów mailowych. (MPiPS, ROPS)

Używane są nazwy: MOPS, MGOPS, OPS

Nie ma jednolitego formatu adresów.

Najczęściej jest: xOPS.miasto.pl ale są też .eu, .net, mopsdt.pl, .cba.pl



# I.

---

Zidentyfikowaliśmy 31 stron OPS na 61 miast.

W 2010 było to 17 stron na 55miast

Istnienie strony jest skorelowane z wielkością miasta.

Wśród 20 największych miast 18 OPS posiada stronę www.

Wśród 20 najmniejszych miast jedynie 6 OPS ma stronę www.

## II. Jakie informacje można uzyskać ze strony www ośrodka?

---

1. Czy na stronie jest sprawozdanie lub strategia?
2. Komu przysługuje zasiłek?
3. Jakie usługi niematerialne oferuje OPS?
4. Jakie placówki prowadzi OPS?
5. Czy jest pełna informacja adresowa z nr. telefonów i godzinami pracy?

## II.

# Odpowiedzi na pytania

---

1. Czy na stronie jest sprawozdanie lub strategia? 16%
2. Komu przysługuje zasilek? 74%
3. Jakie usługi niematerialne oferuje OPS? 45%
4. Jakie placówki prowadzi OPS? 32%
5. Czy jest pełna informacja adresowa z nr. telefonów i godzinami pracy? 84%



# III. Co można załatwić korzystając z internetu?

---

1. Jaka jest procedura przyznania zasiłku?
2. Czy potrzebne druki można pobrać ze strony OPS?
3. Czy na stronie jest formularz za pomocą którego mogę zgłosić sprawę?
4. Czy jest adres mailowy OPS?
5. Czy OPS odpowiada na wysłane maile?

# III.

## Odpowiedzi

---

1. Jaka jest procedura przyznania zasiłku 42%
2. Czy potrzebne druki można pobrać ze strony OPS? 32%
3. Czy na stronie jest formularz za pomocą którego mogę zgłosić sprawę? 19%
4. Czy jest adres mailowy OPS? 90%  
(wszystkie ośrodki mają adres mailowy)



## III.5. Czy OPS odpowiada na wysłane maile?

---

61 maili do wszystkich OPS z prostym pytaniem. Maile były podpisane i wysłane z konta KA. W opcjach ustawione żądanie potwierdzenia wyświetlenia maila.

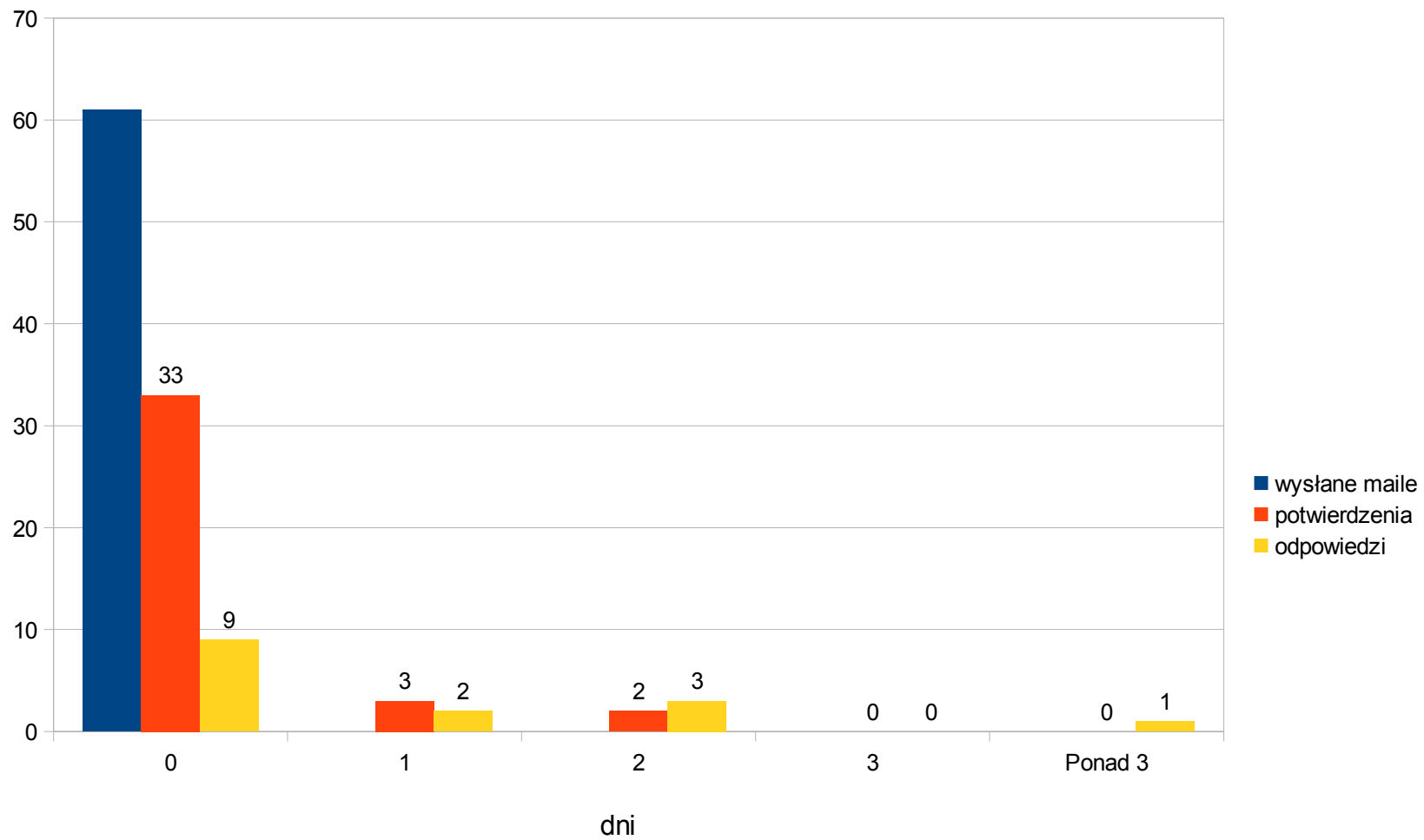
15 odpowiedzi. (!!!)

W 2010 r. było dokładnie 50% (!!!)

Brak związku między posiadaniem strony www a odpowiedzią na maila. (?)



## Maile do OPS



# Ocena ogólna stron

---

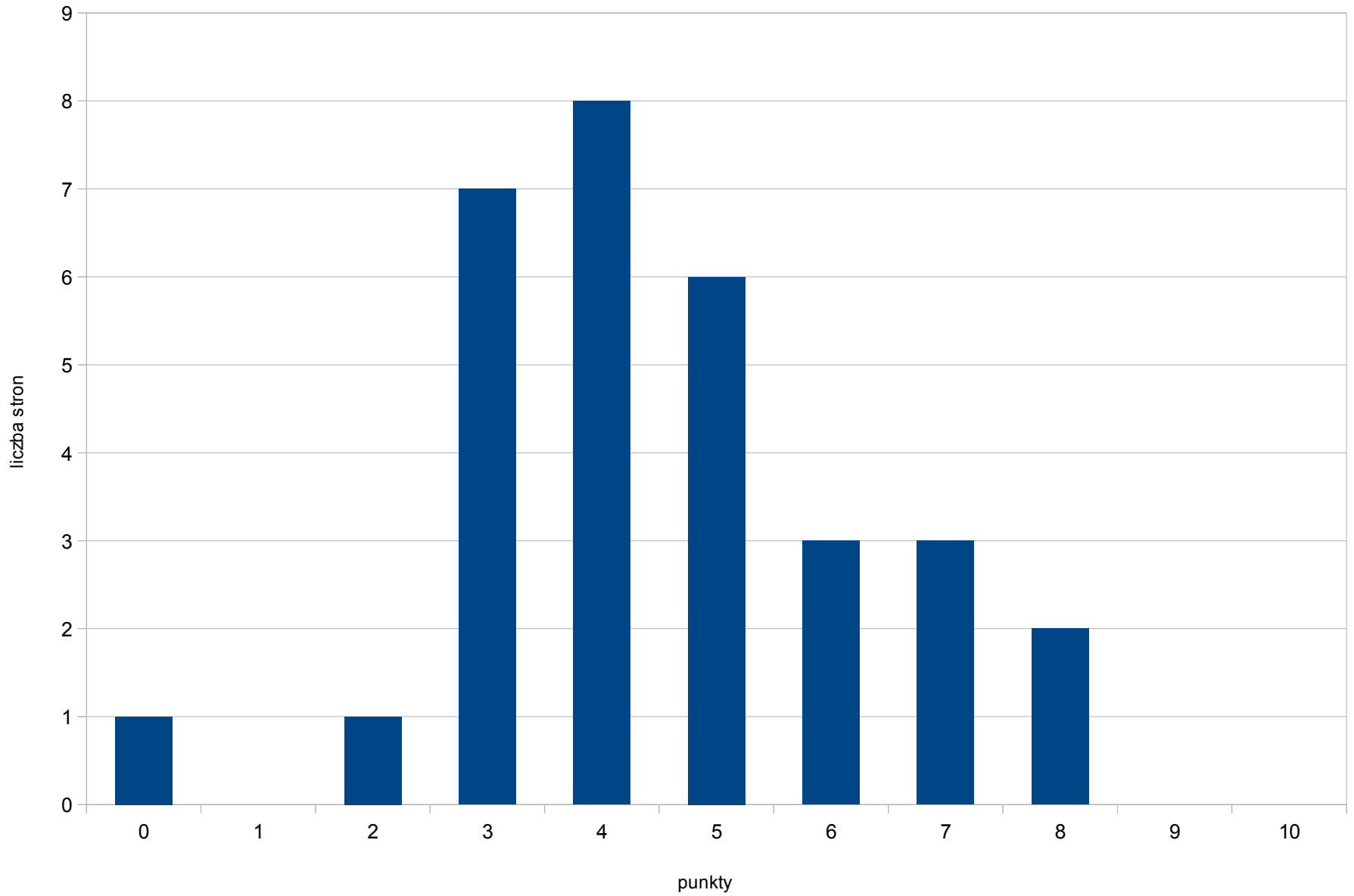
Za uzyskanie odpowiedzi na każde z 10 pytań przyznaliśmy po 1 punkcie (max 10).

W obszarze II informowania - średnia 2,52 pkt,

W obszarze III załatwiania - średnia 2 pkt.

Ogółem średnia 4,52 pkt. (na 10 możliwych)

# ocena stron internetowych





# IV. Jaka jest komunikatywność przekazu?

Indeks mglistości (FOG) Gunninga

Określa trudność tekstu na podstawie:

- długości zdań (średnia liczba słów w zdaniu)
- procent trudnych słów (trudne jest każde długie słowo; 4 lub więcej sylab w formie podstawowej)

Indeks określa liczbę lat edukacji potrzebną do zrozumienia tekstu.

# IV.

---

Przeanalizowaliśmy teksty z 10 stron dot. przyznawania zasiłków.

Wykorzystaliśmy program komputerowy dostępny na stronie: [www.logios.pl](http://www.logios.pl)

Program zwraca wynik w przedziale związanym z systemem polskiej edukacji.

# IV. Wyniki

---

1 strona – indeks = 13-17 – studia  
magisterskie

9 stron – indeks = 18+ – studia doktoranckie  
(aplikacja prawnicza)



# IV.

---

Tekst jest przepisaniem fragmentów ustawy –  
trudny tekst prawniczy (ale bez gwarancji  
zgodności z ustawą).

Na pewno nie jest przeznaczony dla klientów  
OPS (pytanie: dla kogo jest przeznaczony).

Czy można napisać to prościej?

# IV.

---

W związku ze zmianami wchodzącymi 1X 12  
Gazeta Wyborcza 24.08.12 opublikowała  
tekst: „Pieniądze dla rodziny”,  
autor: Monika Adamowska.

FOG indeks dla fragmentu dot. zasiłków:  
9-10, czyli dla każdego kto skończył  
gimnazjum.

# Wnioski

---

Pierwotne pytanie:

**Jak OPS wykorzystują internet jako narzędzie komunikacji?**



# Wnioski

---

Jak OPS wykorzystują internet jako narzędzie komunikacji?

**NIE WYKORZYSTUJĄ !**

## Strony OPS:

- przypadkowość
- brak celu
- brak projektu
- niezrozumienie medium

# Hipoteza

---

OPS nie są przygotowane merytorycznie do wykorzystania internetu.



# Dziękujemy

prof. dr hab. Lucjan Miś, [lucjan.mis@uj.edu.pl](mailto:lucjan.mis@uj.edu.pl)

dr inż. Marek Szepski, [mszepski@afm.edu.pl](mailto:mszepski@afm.edu.pl)

[www.szepski.pl](http://www.szepski.pl)

---

Media i dyskurs medialny a komunikowanie społeczne.

Media lokalne i środowiskowe

19-20 listopada 2012, ATH Bielsko-Biała