

Lucjan Miś¹

Marek Szepski²

Problemy społeczne i media. Na przykładzie małopolskich ośrodków pomocy społecznej w Internecie

Socjologia problemów społecznych

W języku współczesnej socjologii trudne sytuacje pojawiające się w czasie i przestrzeni zbiorowego życia ludzi nazywane są problemami społecznymi lub kwestiami społecznymi. Pomijamy kwestie semantyczne związane z tymi pojęciami, ponieważ zostały już uprzednio omówione przez jednego z nas (Miś, 2007). Dla potrzeb niniejszego artykułu przyjmujemy, że problemy są przedmiotem analiz socjologicznych od ponad stu lat i że największą rolę w umiejscowieniu tego pojęcia w socjologii miały prace amerykańskich pragmatystów, którzy ukształtowali socjologię problemów społecznych jako ważną i pożyteczną subdyscyplinę naukową. Chcielibyśmy dodać, że w polskiej socjologii ten rodzaj rozważań teoretycznych i praktycznych zastosowań istnieje od prawie wieku, a wśród jego pionierów należy wymienić Leona Petrażyckiego. W okresie po II wojnie światowej należy wymienić dorobek szkoły Adama Podgóreckiego (1976) i jego uczniów, przede wszystkim Jerzego Kwaśniewskiego (2003, 2006). Ze względów pragmatycznych używano terminu „socjotechnika”, lecz po zerwaniu z ideologicznym nadzorem i hegemonią marksizmu w polskiej socjologii zaczęto używać międzynarodowej nazwy „socjologia problemów społecznych”. Dziedzina ta przeżywa w ostatnich latach dynamiczny rozwój o czym świadczą książki Kazimierzy Wódcz i Sabiny Pawlas-Czyż (2007), Jerzego Kwaśniewskiego (2003,2006), Lucjana Misia (2007) czy Krzysztofa Frysztackiego (2009). W innych krajach socjologowie również intensywnie pracują nad zjawiskami zagrażającymi lokalnym społecznościom i społeczeństwem oraz nad sposobami ich rozpoznania, diagnozowania i przeciwdziałania. Przykładem niech będą prace niemieckie, amerykańskie czy indyjskie, na przykład Albrechta i Groenemeyera (1999, 2008), Farleya (1992), Besta (2008) czy Ahuji (2003) .

¹ Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, lucjan.mis@uj.edu.pl

² Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, mszepski@afm.edu.pl

W USA tradycja badań nad problemami społecznymi jest bardzo długa ze względu na znaczenie jakie dla filozofii amerykańskiej miały prace Jamesa Deweya czy Charlesa Pierce'a. W późniejszym czasie następowała reaktywacja zainteresowań problemami społecznymi w wyniku publikacji takich prac autorów takich prac, jak Robert Merton, Robert Nisbet, Herbert Blumer, Joseph Gusfield czy Roberta Heinera. Podstawowy dylemat teoretyczny we współczesnej amerykańskiej socjologii problemów społecznych dotyczy struktury i świadomości społecznej. Problemem jest wadliwy, niespójny, niekompletny układ między grupami społecznymi i ich warunkami życia albo pewien rodzaj świadomości społecznej. Socjologowie przyjmujący założenie, że problemy społeczne to szczególne warunki społeczne, układ materialnych i fizycznych form bytu zbiorowości, relacje pomiędzy grupami społecznymi są zwolennikami perspektywy obiektywistycznej. Odmienne założenie przyjmują zwolennicy perspektywy subiektywistycznej. Według nich „to, co mają wspólnego wszystkie zjawiska określane jako problemy społeczne to nie szczególne właściwości obiektywne, pewien rodzaj szkody lub zła dotykającego członków społeczeństwa. Raczej jedną cechą jaką posiadają wszystkie problemy społecznej jest subiektywne definiowanie sytuacji jako kłopotliwych, trudnych. Problemy społeczne nie są warunkami, są natomiast doświadczeniem niepokoju” (Best, 2008, s. 326).

Zwolennicy tego punktu widzenia chętnie posługują się teorią konstrukcjonizmu społecznego, na którą będziemy powoływać się w naszych badaniach. Głównym powodem jest ich program badawczy w obszarze środków masowego przekazu na poszczególnych etapach pojawienia się i rozwiązywania problemów społecznych. Konstrukcjonistycznie badanie problemów społecznych najczęściej koncentruje się na procesie tworzenia roszczeń. Środki masowego przekazu – zgodnie z swoją misją - odgrywają rolę pośredników, przekazujących roszczenia aktywistów innym grupom społecznym i władzy. Znakomita część konstrukcjonistycznych analiz poświęcona jest formom i treści wypowiedzi prasowych, radiowych, telewizyjnych czy filmowych w odniesieniu do takich kwestii, jak: przemoc w rodzinie, gwałty młodzieżowe, przestępczość, edukacja wielokulturowa, wykorzystywanie dzieci itp.

Nasz cel jest jednak odmienny od poprzedników, którzy interesowali się wcześniejszymi etapami czyli głównie identyfikacją problemu i procesami tworzenia roszczeń. Nas interesuje nie etap zgłaszania, upowszechniania i podtrzymywania żądań przez grupy dotknięte problemem, aktywistów społecznych, przedstawicieli władz, grupy z konkurencyjnymi przesłaniami itp. Interesuje nas instytucjonalna reakcja na problemy społeczne w formie działania ośrodków pomocy społecznej w Małopolsce. Ciekawi nas, w jaki sposób, taki

środek masowego przekazu wiadomości, jak Internet, jest wykorzystywany przez ośrodki na rzecz zarejestrowanych i potencjalnych klientów.

Innymi słowy, główne zadanie – zdaniem zwolenników konstrukcjonistycznej socjologii problemów społecznej – polega na tworzeniu przez media masowe ram diagnostycznych i prognostycznych oraz konkurowanie z przeciwstawnymi ramami, pochodzącymi z innych źródeł (konkurencyjnych mediów, tradycyjnych sposobów rozumienia zjawisk na podstawie doświadczenia zwykłych ludzi). Lecz środki masowego przekazu odgrywają kluczową rolę nie tylko w etapie diagnozowania problemu społecznego i jak najszerszego upowszechnienia ramy diagnostycznej. Media odgrywają również rolę w etapie rozwiązywania problemu poprzez oferowanie wzorów i zachęcanie do określonych zachowań.

Zanim omówimy cechy specyficzne Internetu jako środka masowego komunikowania się, chcielibyśmy zwrócić uwagę na różne podejścia badawcze do mediów. O jednym z nich już wspominaliśmy: media masowe czyli prasa, radio, telewizja, Internet docierają z przekazem do społeczeństwa na temat kłopotliwych, trudnych, kontrowersyjnych, groźnych wydarzeń i procesów zbiorowych. Media spełniają zatem pozytywną funkcję i dobrze służą demokratycznym formom życia społecznego. Inne podejście traktuje media jako problem społeczny, ponieważ „wiele badań potwierdza, że media mają negatywny wpływ na społeczeństwo i pomagają reprodukcować niektóre problemy społeczne” (Kellner, 2004, s.209). Środki masowego przekazu gloryfikują konsumpcję, przemoc, pornografię i inne szkodliwe – z punktu widzenia krytyków współczesnych mediów - zjawiska, zaś szczególnie niekorzystne jest ich oddziaływanie na dzieci i ludzi młodych. Zwolennicy poglądu, że media pomagają rozwiązywać trudne sytuacje międzygrupowe i wewnątrzgrupowe ścierają się z zwolennikami poglądu, że środki masowego przekazu wpływają demoralizująco na społeczeństwo i upowszechniają zachowania dewiacyjne; każda ze stron posługuje się w debacie publicznej odpowiednimi badaniami (Kellner, 2004). To, czy media są problemem społecznym nie będziemy zajmować się w artykule. Interesuje nas inne zagadnienie, mianowicie działanie jednego ze środków masowego przekazu w procesie zinstytucjonalizowanego rozwiązywania problemów społecznych. Konkretnie: w jaki sposób obecnie ośrodki pomocy społecznej w Małopolsce posługują się Internetem. Na łamach prasy można przeczytać o potencjalnym wykorzystaniu Internetu w działaniach takich instytucji państwowych, jak urzędy skarbowe czy ministerstwa (uznawanie lub nie faktur wysyłanych pocztą elektroniczną), przyszłością podpisu elektronicznego w działalności biznesowej, natomiast pomoc społeczna jest pomijana. Z tego powodu badania nasze traktujemy jako

eksplorację nowych obszarów na pograniczu socjologii problemów społecznych i socjologii masowego komunikowania.

Media korporacyjne a Internet

W Polsce toczy się debata nad rolą mediów w społeczeństwie, w szczególności zaś nad przyszłością mediów publicznych. Komisje sejmowe kilkakrotnie podejmował próby zmian obecnej sytuacji, jak do tej pory bezskutecznie. Kongres Kultury Polskiej, który odbył się w ubiegłym roku w Krakowie stworzył okazję do działań oddolnych środowisk twórczych i naukowych, które przygotowały swoje propozycje zmian w statusie mediów prywatnych i publicznych, mediów elektronicznych i tradycyjnych itp. W chwili obecnej bardzo trudno przewidywać jak rozwinie się sytuacja w Polsce, wiadomo natomiast jak wyglądały zmiany w takich krajach, jak USA i Wielka Brytania. W pierwszym z tych krajów istnieje model prywatnego przemysłu medialnego czyli prasa, radiostacje czy stacje telewizyjne należą do prywatnych osób i firm, chociaż ustawy nakładają na nie zadanie służenia interesowi publicznemu. W Wielkiej Brytanii rozwinął się model mediów publicznych, w którym „radio a później telewizja była uznawana za część publicznego mającego do spełnienia ważne zadanie upowszechnienia kultury narodowej i dostarczenie miejsca dla informowania i prowadzenie debat przez obywateli” (Kellner, 2004, s. 215).

W obydwu krajach doszło do wielkich zmian w okresie deregulacji rynków, zapoczątkowanej w latach 80. XX wieku. W rezultacie „w okresie kilku dziesięcioleci, dominujące środki masowego przekazu w zakresie informacji i komunikacji społecznej stały się w większości mediami korporacyjnymi (corporate media). Po pierwsze, stały się one własnością wielkich korporacji, takich jak, NBC/RCA/General Electric, Murdoch’s New Corporation, Bertelsmann, ABC/Disney, Sony i AOL/Time Warner. Po drugie, media wyrażają punkt widzenia korporacji i postępują według myśli podmiotów właścicielskich oraz polityków, których popierają, a politycy ci – na swoim polu - realizują interes konglomeratów medialnych w rządowych instytucjach” (Kellner, 2004, s. 217-218). Również w Europie doszło do zdecydowanej zmiany w obszarze mediów, które przekształciły się w relatywnie małych prywatnych spółek lub instytucji publicznych w wielkie korporacje. Przykładem były takie wielkie przedsiębiorstwa, jak Vivendi, Bertelsmann, grupa Lagardere’a w Francji, grupa Prisa w Hiszpanii czy prywatne kanały telewizyjne Sylwio Berlusconiego we Włoszech. Efektem było „mniejsza konkurencyjność i różnorodność oraz silniejsza korporacyjna kontrola czasopism i dziennikarzy, telewizji, radiostacji, filmów i innych

mediów informacyjnych i rozrywkowych” (Kellner, 2004, s. 218). Donsbach i Jandura (2003) w badaniach nad kampanią parlamentarną w 1998 roku w Niemczech scharakteryzowali zjawisko „amerykanizacji” polityków w przekazach medialnych. Zwrócili jednak uwagę, że długotrwała dominacja telewizji publicznych i relatywnie późne wkroczenie na scenę komercyjnych i prywatnych mediów w Niemczech, sprzyjało utrzymaniu dłuższych i spokojniejszych formatów telewizyjnych. W rezultacie „niemieckie stacje telewizyjne dostarczają więcej możliwości zwrócenia się kandydatów (w wyborach parlamentarnych itp) do wyborców niż w USA” (Donsbach i Jandura, 2003, s.61). Telewizje niemieckie pokazywały dłuższe wypowiedzi i bardziej obszerne informacje wizualne, mogli oni się pełniej i bardziej autentycznie zaprezentować potencjalnym wyborcom. Na przestrzeni ostatnich trzydziestu lat, w coraz większym stopniu prywatne korporacje telewizyjne w Niemczech ulegały ogólnoświatowym procesom, „amerykanizowały się” i prezentowały polityków kandydujących do wysokich urzędów w sposób krótkotrwały i skomercjalizowany.

Zmiany, jakie zaszły na rynkach w wyniku globalizacji w latach 80., 90 XX wieku i na początku nowej dekady XXI wieku doprowadziły do rozkwitu środków masowego przekazu zdominowanych przez wielkie ponadnarodowe korporacje i partie polityczne wspierające wielką własność. W mediach zmniejszyła się ilość programów o sprawach publicznych, zwiększyła się ilość programów rozrywkowych. „Tabloidyzacja wiadomości i intensywna konkurencja między różnymi środkami masowego przekazu oznacza, że media korporacyjne pomijają problemy społeczne i koncentrują się bardziej na skandalach i rozrywce niż na sprawach wymagających poważniejszej publicznej troski. Lata 90. XX wieku były okresem narastania problemów społecznych wywołanych globalizacją i nadużyciami korporacyjnego kapitalizmu, istotnymi sprawami, jak problemy środowiska przyrodniczego, kryzys w systemie opieki medycznej, powiększająca się nierówność między bogatymi a biednymi, groźne działania korporacji, które mogły wywołać globalny kryzys gospodarczy na początku pierwszej dekady XXI wieku. W tym okresie dominacji neoliberalizmu doszło nie tylko do deregulacji mediów, lecz także praktyk koronacji, rynków finansowych i gospodarki światowej. Media świętowały pojawienie się „nowej ekonomii” i gospodarczego boomu oraz powiększającego się dobrobytu, ignorując niebezpieczeństwa inflacji na giełdzie, braku regulacji w gospodarce i narastającego oddzielenia bogatych od biednych. W tym czasie media korporacyjne zaprzeczały problemom społecznym na rzecz świętowania sukcesów gospodarki kapitalistycznej i rewolucji technologicznej. Media przeoczyły również wzrost terroryzmu, niebezpiecznych konsekwencji podziału na biednych i bogatych w ekonomii światowej i narastanie problemów ekologicznych ” (Kellner, 2004, s. 221).

Na początku nowego tysiąclecia środki masowego przekazu w rozwiniętych krajach świata były kontrolowane przez korporacje i proces konsolidacji, a nawet koncentracji mediów narastał. Powstawały – także w Polsce - korporacje skupiające w jednym ręku gazety, radiostacje czy telewizje, a później portale internetowe czy sieci telefonów komórkowych (na przykład ITI, Polsat, Agora, RMF itp.). Kto spóźnił się z kupowaniem lub tworzeniem firm władających określonym medium, ten później miał trudności w utrzymaniu przewagi konkurencyjnej nad innymi korporacjami, które wcześniej opanowały na przykład rynek prasowy, telewizji satelitarnej, telefonii komórkowej czy portali internetowych.

W tym samym okresie zaczął się rozwijać Internet, który z biegiem czasu stał się coraz bardziej konkurencyjnym środkiem przekazu informacji i wpływu. Zdaniem Kellnera (2004) Internet stał się alternatywą dla mediów głównego nurtu, zdominowanych przez korporacje realizujące neoliberalną i/lub konserwatywną politykę informacyjną oraz współdziałające z partiami sprawującymi władzę z zglobalizowanym światem. W większości rozwiniętych krajów, prasa, radio i telewizja były mało wrażliwe na głos opinii publicznej, szczególnie grup słabych politycznie i ekonomicznie. Oczywiście, oprócz mediów głównego nurtu istniały czasopisma, radiostacje i telewizje niszowe, prezentujące wartości i poglądy odmienne od dominujących. Jednak w globalizującym się świecie miały one bardzo małą moc oddziaływania. Stąd inicjatywy lokalne i globalne zmierzające do przełamania dominacji mediów amerykańskich i angielskich (takich, jak CNNi, BBC World News czy Fox Television), które wypełniły ekrany i fale eteru w ostatnich dwóch dekadach XX wieku i na początku XXI wieku. Przykładami mogą być arabskie telewizje jak Al Jazeera czy Al Arabijja, nadawcze stacje: francuskie (TV France24), niemieckie (DW-TV), hiszpańskie (Canal24Horas) czy rosyjskie (Russia Today). Prawdziwą alternatywą stał się jednak Internet, który zaofiarował możliwość swobodnej wypowiedzi internautów na różnych forach i prawdziwie globalną wymianę informacji. Nawet terroryści Al Kaidy i innych ugrupowań posługujących się przemocą, zaczęli uczestniczyć w globalnej komunikacji poprzez informacje o swoich wartościach i działaniach, publikacje przesłań głównych liderów (na przykład Osamy bin Laddena) czy sceny egzekucji zakładników. Inne środki masowego przekazu, głównie telewizje anglosaskie odmawiały publikacji tych materiałów w swoich serwisach informacyjnych i innych programach. Innymi słowy, monopol anglosaskich korporacji medialnych spowodował swoistą reakcję w formie powołania do życia innych, narodowych czy trans-narodowych, kanałów telewizyjnych, głównie o charakterze informacyjnym, ale nie tylko (na przykład, kulutralnym, jak TV Arte) oraz oddolny ruch użytkowników Internetu (klientów poczty elektronicznej, komentatorów treści

zamieszczanych w portalach, czytelników i komentatorów blogów internetowych czy portali społecznościowych).

Podobnie jak inne media w przeszłości, na przykład prasa, radio i telewizja, Internet stał się środkiem rozwiązywania problemów indywidualnych i zbiorowych oraz swoistą formą problemu społecznego. Ukryta funkcja Internetu objawiła się w dłuższej perspektywie czasowej w formie uzależnienia niektórych użytkowników od treści oferowanych przez globalną sieć elektroniczną (na przykład gier komputerowych, seksu, poczty elektronicznej, zakupów itp.). Dla osób, które były lub są poza Internetem realne stało się zagrożenie wykluczeniem, ponieważ coraz więcej spraw (biznesowych, naukowych, administracyjnych) można załatwić przy stosowaniu (często wyłącznym) Internetu. Pojęcie „wykluczenia cyfrowego” odnosi się w znacznej mierze do Internetu i opisuje sytuacje niektórych kategorii (na przykład ludzi starszych lub starych czy mieszkańców miejscowości odległych od przekazników telekomunikacyjnych) wyłączonych z rodzących się nowych form życia społecznego, tych zapośredniczonych przez SKYPE’a czy TWITTERa. Gili S. Drori stwierdził już w pierwszym okresie rozwoju Internetu: „Według mnie, najbardziej istotny wymiar globalnego podziału Internetu, to problem warstwowej nierówności: globalne podziały oparte na różnicach narodowych, narodowe – na regionalnych, regionalne na rasowych, etnicznych i płciowych, jak również – różnicach w zakresie edukacji, wieku i zdolności językowych. Grupy społecznie marginalizowane są obecnie także pozbawione praw obywatelskich do tych nowych technologii, biedni w krajach rozwijających się i – szczególnie – biedni na obszarach wiejskich oraz kobiety i mniejszości w tych krajach znajdują się w znacznej (społecznej) odległości od prawdopodobnie, technologii internetowej nie mającej granic” (Drori, 2004, s. 446).

Jesteśmy świadomi negatywnego wpływu czy problemowego wymiaru Internetu. Zdajemy sobie sprawę, że Internet być narzędziem rozwiązywania trudnych i bolesnych sytuacji w życiu zbiorowych, jak urządzeniem przyczyniającym się do indywidualnych i zbiorowych dramatów. Problematyka uzależnienia od Internetu jest zresztą w chwili obecnej intensywnie badana, podobnie jak kwestia wykluczenia z sieci (na przykład w nierówności edukacyjne spowodowane brakiem dostępu do sieci czy trudności w prowadzeniu działalności gospodarczej związane z bankowością elektroniczną czy urzędami skarbowymi). Pojawiają się nowe określenia, a nawet wzorowane na psychiatrycznych rozpoznania zespoły chorobowe, na przykład FAS czyli Facebook Addicted Syndrome czy ogólnie uzależnienie od Internetu.

W tym miejscu chcielibyśmy się skupić na pozytywnych, zorientowanych na rozwiązania funkcjach globalnej sieci, a pominąć te negatywne, problemowe. Drori wskazuje tu potencjał Internetu w zakresie postępu w rozwoju poszczególnych społeczeństw. „Internet jest rozpatrywany jako mechanizm budujący powiązania lub zasób dla globalnej integracji ekonomicznej, kulturalnej i politycznej” (Drori, 2004, s. 440). Internet umożliwia ponadto realizację sprawiedliwości społecznej. „Sprawiedliwość jest uznaną normą społeczną, opartą na uniwersalistycznej koncepcji, że status człowieka i związane z nim prawa, przywileje oraz obowiązki rozciągają się na cały świat, poza ramy narodu, terytorium, rasy, płci czy innych społecznych podziałów. (...) Internet będzie rozprzestrzeniał się na całym świecie jako podstawowe prawo człowieka, tak jak wszystkie inne prawa powinien rozprzestrzeniać się po globie bez żadnych barier. Szczególnie zaś, możliwość Internetu do uprawomocnienia grup społecznych i umożliwienie zabrania głosu przez grupy społecznie marginalizowane, jak również możliwość Internetu do obejścia cenzury rządowej i otwarcia kanałów informacyjnych, daje środki dostępu do innych praw człowieka, takich jako prawo do samostanowienia”. (Drori, 2004, s. 441).

W skrócie możemy stwierdzić, że Internet jest środkiem technicznym, który stworzył szanse na wzrost i rozwój kontaktów międzyludzkich w skali całego świata. Innymi słowy, Internet wykreował nowe formy więzi międzyludzkich, co więcej – stworzył okazję do uprawomocnienia („empowermentu”) grup traktowanym do tej pory niesprawiedliwie, marginalizowanym, pozbawionym dostępu do kanałów komunikacyjnych przez korporacyjne media, zagłuszonym i zmuszonym do milczenia. Zdajemy sobie sprawę, że ten stan nie będzie trwał wiecznie i że media korporacyjne będą zawłaszczać i cenzurować Internet, tak jak to się działo uprzednio z prasą, radiostacjami czy telewizją. Wchodzenie wielkich korporacji do sieci już jest obserwowalne, o czym świadczą kariery finansowe i medialne twórców programów i portali internetowych (na przykład Google, Facebook, Gadu-Gadu, Nasza Klasa itp.), którzy odsprzedali prawa własności wielkim korporacjom.

W chwili obecnej - wciąż – Internet jest obszarem swobodnej wypowiedzi, wymiany informacji, umożliwia głoszenie poglądów niezgodnych z panującą ideologią i zasadami tymczasowej poprawności politycznej. Ta możliwość prowadzenia dyskursu wolnego od politycznych i kulturowych ograniczeń sprawia, że Internet odgrywa rolę w rozwiązywaniu niektórych problemów społecznych. „Internet, w przeciwieństwie do korporacyjnych mediów, dostarcza potencjału dla demokratycznej rewitalizacji mediów. Internet umożliwia dostęp większej liczbie ludzi do większej liczby wiadomości, w sposób łatwiejszy i oparty na większą liczbę źródeł” (Kellner, 2004, s. 221-222).

Siła Internetu leży w jego interakcyjności i dopuszczeniu do aktywnego udziału wszystkich, którzy mają dostęp do sieci. Jednostki, grupy i instytucje mają coraz większą możliwość, w związku z poszerzaniem się dostępu do globalnej sieci, na przedstawienie swojego punktu widzenia, zwrócenia uwagi na przemilczane tematy, porównywania swojej sytuacji z innymi, łatwego uzyskiwania informacji zwrotnych czy mobilizowania się w obronie pewnych wartości, grup czy obiektów. Kellner opisuje sytuację w USA sprzed dekady: „wielu krytyków dowodziło w okresie ostatnich dziesięcioleci, że szeroki zakres problemów społecznych nie był adekwatnie traktowany, zaś media korporacyjne same stały się kluczowym problemem, że media te hamowały postęp społeczny na rzecz wspierania interesów instytucji korporacyjnych i konserwatywnej polityki. Środkiem zaradczym w tej sytuacji, musi być – po pierwsze – rewitalizacja ruchu reformy środków masowego przekazu i uznanie ważności polityki medialnej w walce o demokratyzację i budowę sprawiedliwego społeczeństwa oraz wspieranie i rozwijanie alternatywnych mediów. Demokratyzacja mediów będzie wymagała rozwoju ruchu reformatorskiego i uznanie przez wszystkie postępowe ruchy społeczne wagi odżywienia mediów przez perspektywną zmianę społeczną i zajęcie się pilnymi problemami społecznymi. Proces ten będzie pociągał za sobą zrównoważoną krytykę mediów korporacyjnych, postulat ponownej regulacji i rewitalizację telewizji publicznej, dbałość o lokalne społeczności i radio publiczne, poprawę publicznego dostępu do telewizji, dynamiczny rozwój dziennikarstwa śledczego i zaangażowanego w sprawy publiczne oraz w pełni demokratyczne wykorzystanie Internetu. Odkąd wielkie korporacje i konglomeraty kontrolują prasę głównego nurtu, nadawców i inne główne instytucje kultury i komunikacji społecznej, to niewielka jest nadzieja, że media korporacyjne zdemokratyzują się bez silnego nacisku i wzrastającej rządowej regulacji tego typu, które nie jest na horyzoncie w obecnym momencie w większości krajów na świecie” (Kellner, 2004, s.221).

Wydaje się, że słowa Kellnera można potraktować jako prorocze. Kryzys sektora bankowego i ubezpieczeniowego w USA i Europie, nie został dostrzeżony przez korporacyjne media wystarczająco wcześnie, ponieważ mechanizmy ich funkcjonowania oparte były na – wspomnianym wcześniej – sojuszu wielkiego biznesu, polityków i właścicieli i pracowników mediów. Tak jak pęknięcie tzw. „bańki internetowej” na przełomie wieków, tak pęknięcie „bańki ubezpieczeniowo-bankowej” w 2008 i 2009 roku było szokiem i dla wielu ludzi, życiową tragedią. Zawiodły mechanizmy społecznej kontroli, ponieważ media korporacyjne raczej wzmocniały oczekiwania nadzwyczajnych zysków i nieograniczonego wzrostu niż krytykowały i przestrzegały przed konsumpcją i zadłużaniem się.

Badania nad obecnością ośrodków pomocy społecznej w Internecie

W pierwszym półroczu 2010 roku przeprowadziliśmy badanie internetowych prezentacji ośrodków pomocy społecznej. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej informowało, że wśród kilku tysięcy ośrodków pomocy społecznej w całym kraju, na terenie Małopolski działa 201 ośrodków (gminnych, miejsko-gminnych i miejskich, GOPS, G-MOPS, MOPS). Okazało się jednak, że GOPSy nie posiadają swoich stron internetowych. W związku z tym nasz obszar badawczy ograniczyliśmy jeszcze bardziej, zidentyfikowaliśmy 55 ośrodków miejskich lub miejsko-gminnych działających na tym obszarze. Chcieliśmy dowiedzieć się czy instytucje te obecne są w Internecie, a jeśli tak, to w jaki sposób. Interesowało nas również zagadnienie czy pracownicy tych instytucji reagują na sygnały ze strony użytkowników Internetu.

Spośród 55 instytucji, siedemnaście czyli 31% posiadało własne witryny internetowe. Taka strona internetowa jest najpełniejszą formą prezentacji podmiotu (osoby lub instytucji), która umożliwia stabilną i pewną formę dwustronnej komunikacji. Pozostałe dwie trzecie badanych ośrodków nie miało własnych stron, lecz zaistniały w Internecie poprzez informacje umieszczone na stronach internetowych urzędów miast lub gmin, na stronie Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej i na stronie MPiPS oraz wielu organizacji społecznych. Można stwierdzić, że małopolskie ośrodki pomocowe są obecne w Internecie w postaci tradycyjnych danych adresowych, numerów telefonów i adresów poczty elektronicznej (e-mail). Mniejszość tych ośrodków podjęła działanie w kierunku ułatwienia w dostępie do informacji dla swoich klientów poprzez opracowanie i wystawienie swojej strony „www” czyli World Wide Web.

Tabela 1. Wykaz ośrodków pomocy społecznej posiadających stronę WWW

lp		miejsowość	strona WWW
1	MGOPS	Alwernia	www.mops.alwernia.pl
2	MGOPS	Andrychów	www.ops.andrychow.eu
3	MGOPS	Brzesko	www.mops.brzesko.pl
4	MGOPS	Brzeszcze	www.ops.brzeszcze.pl
5	MGOPS	Dobczyce	http://mgops.dobczyce.pl
6	MOPS	Jordanów	www.mops.jordanow.pl
7	MGOPS	Kęty	www.gops.kety.pl
8	MOPS	Kraków	www.mops.krakow.pl/
9	MGOPS	Krynica-Zdrój	www.opskrynica.ovh.org

10	MGOPS	Myślenice	www.ops.myslenice.pl
11	MGOPS	Niepołomice	www.mgops.eu
12	MOPS	Nowy Sącz	www.mops.nowysacz.pl
13	MOPS	Oświęcim	www.mops-oswiecim.pl
14	MGOPS	Skawina	www.mgops.skawina.net
15	MGOPS	Sułkowice	www.ops.sulkowice.pl
16	MGOPS	Trzebinia	www.ops.trzebinia.pl
17	MOPS	Zakopane	www.mopszakopane.pl

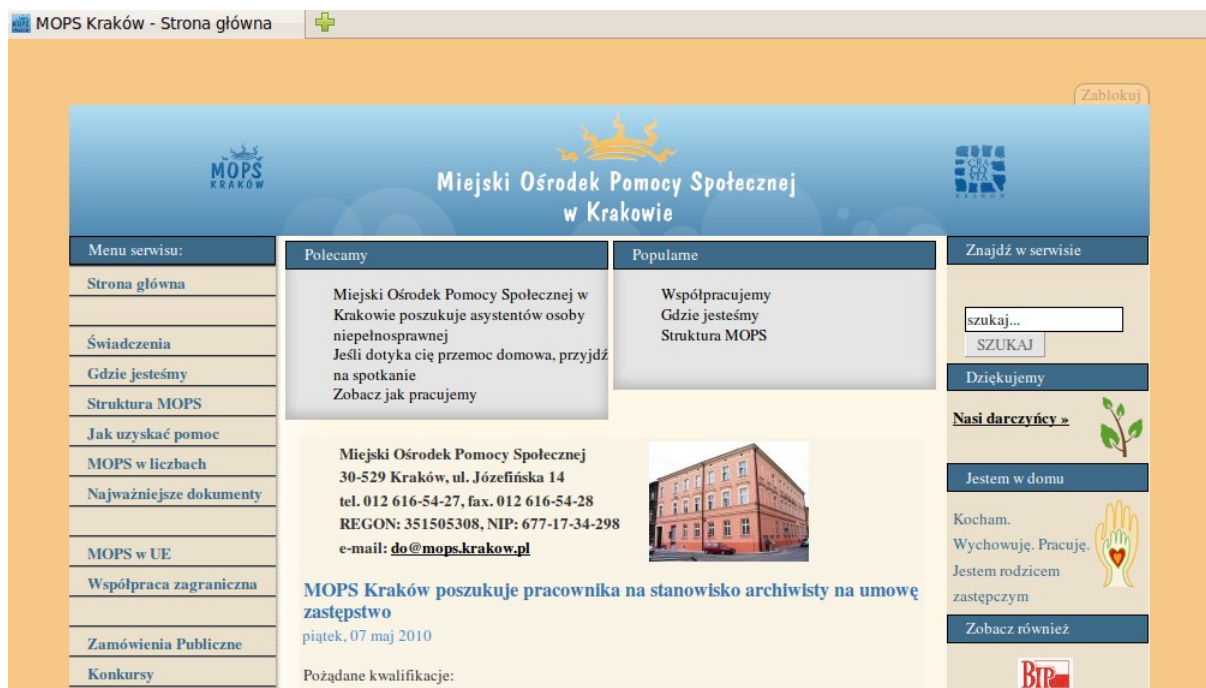
Źródło: opracowanie własne

Podstawowe pytania związane z prezentowanymi stronami to:

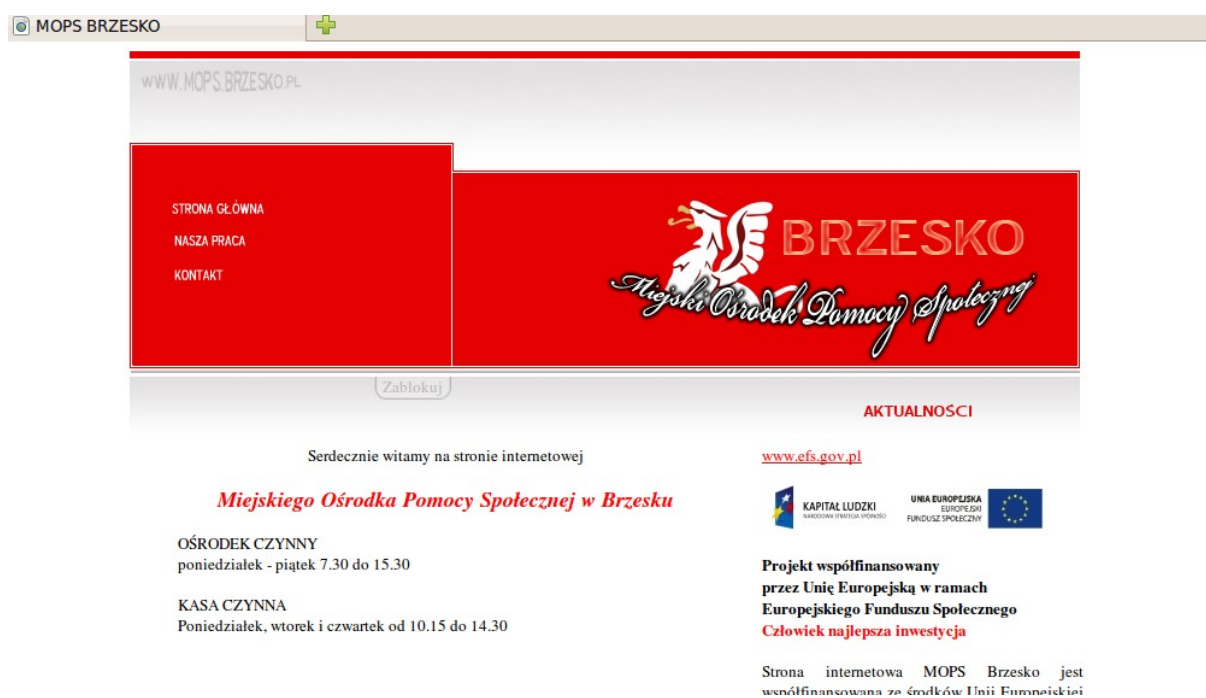
1. Jakie informacje są zawarte na analizowanych stronach ?
2. Jaka jest jakość czyli na ile poprawnie zbudowane są analizowane strony ?

Z oceną zakresu informacji wiąże się poważny problem. Zakres działania ośrodków pomocy społecznej określony jest przez państwo na poziomie ustaw. Mają wspólne przepisy, formularze, zasady i kryteria udzielania pomocy. Jednak nie wszystkie ośrodki działają w pełnym zakresie, są one jednostkami gminy i realizują zadania określone przez gminę stosownie do istniejących potrzeb. Brak jakichś informacji nie może być więc oceniane negatywnie, o ile nie wiemy, że leży ona w zakresie działania ośrodka. Różnice były bardzo duże. Przykładowo strona MOPS w Krakowie zwiera bardzo długie menu obejmujący szeroki zakres zagadnień (rys.1.)³, którego przeciwieństwem jest MGOPS w Brzesku (rys.2.) prezentujący stronę minimalistyczną.

³ Wszystkie prezentowane w artykule strony są zrzutami ekranów wykonanymi 10 maja 2010 roku.



Rys. 1. Strona MOPS w Krakowie



Rys. 2. Strona MGOPS w Brzesku

Niewątpliwie jednak żadna ze stron nie może pomijać informacji o możliwościach kontaktu z ośrodkiem. Faktycznie, wszystkie strony zawierały takie informacje ale ich zakres jest bardzo różny, od adresu pocztowego i jednego numeru telefonu do listy pracowników socjalnych z

ich rejonami działania i numerami telefonów komórkowych. Wszystkie informacje znajdowały się na stronie głównej lub w zakładce: kontakt, czasami w obu tych miejscach i nie było problemów z dotarciem do nich. Możliwości oferowane przez Internet wykorzystane były niestety sporadycznie. Jedynie na 3 stronach zamieszczono mapkę dojazdu do ośrodka. Możliwości komunikacji dwustronnej, podkreślanej we wszystkich opracowaniach dotyczącej Internetu, zostały udostępnione przez dwa ośrodki.

Z zadań postawionych przed ośrodkami pomocy społecznej wynika, że podstawową funkcją strony internetowej powinno być przekazywanie informacji. Chcąc ocenić jakość wykonania tego zadania postanowiliśmy przyjrzeć się najważniejszej, czyli pierwszej, informacji pojawiającej się po wejściu na stronę. Te informacje są znamienne i rozczarowujące. Przykładowo, jako pierwszą informację można znaleźć:

- Pracownik socjalny – lista kandydatów na stanowiski pracy
- Człowiek najlepszą inwestycją – projekt UE Kapitał Ludzki
- Świąteczna zbiórka żywności od 19 do 21 marca
- Wspólne działanie – UE, Kapitał Ludzki
- Czas aktywności szansa na zmiany UE Kapitał Ludzki
- Mops poszukuje pracownika na stanowisko archiwisty
- Projekt: Czas na zwiększenie aktywności zawodowej
- Zmiany w becikowym
- Odbyła się uroczystość wręczenia dyplomów
- Punkt Informacji Wsparcia i Pomocy dla Osób Dotkniętych Przemocą w Rodzinie
- Zmiana wzoru zaświadczenia z Urzędu Skarbowego
- Nowe sale w „Promyczkowie”

Przypadkowość tych informacji wynika z budowy stron, strona główna jest najczęściej jednocześnie zakładką „aktualności”. Jest to więc wielka tablica ogłoszeń lub dziennik wydarzeń, a nie informacja skierowana do klientów ośrodka. Efekty takiego podejścia prowadzą do tego, że nie wiadomo do kogo adresowana jest informacja i cała strona, zawarte informacje czasami są nieaktualne, przeważnie dotyczą zdarzeń które już się odbyły.

W większości przypadków strony zawierają błędnie umieszczone elementy graficzne, nie niosące informacji, zajmujące zbyt dużą przestrzeń co może sugerować, że błędy zostały popełnione na etapie projektowania strony. Na tle innych stron wyróżniała się strona MGOPS

w Niepołomicach (rys. 3.), która zawiera jasny cel działania MGOPSu oraz czytelny zakres informacji.



Rys.3. Strona MGOPS w Niepołomicach

Kontakt e-mailowy z ośrodkami pomocy społecznej

Bardzo pozytywnym zaskoczeniem jest fakt, że wszystkie 55 analizowanych ośrodków pomocy społecznej podawały adresy poczty elektronicznej, e-mail. Postanowiliśmy sprawdzić na ile jest to realna możliwość kontaktu z ośrodkiem. Przeprowadziliśmy test mający odpowiedzieć na to pytanie. W tym celu do 52 ośrodków (ze względu na osobiste kontakty z niektórymi ośrodkami nie mogliśmy wystąpić wobec nich jako zwykli interesanci). Zależało nam aby otrzymać jak największą liczbę odpowiedzi. Dlatego e-maila wysłaliśmy z konta poważnej instytucji publicznej, zawierało prawdziwe imię i nazwisko osoby, list był przez tę osobę podpisany. Samo pytanie było proste, odpowiedź na była łatwa i krótka. Chcieliśmy do minimum ograniczyć możliwość oceny pytania jako nieistotnego i w konsekwencji decyzji, że nie trzeba na nie odpowiadać.

Chcieliśmy uzyskać informacje o tym jaka część e-maili dotarła do adresatów, w jakim czasie to nastąpiło oraz czy i kiedy na te maile została udzielona odpowiedź.

W pierwszej kolejności przyjrzelśmy się samym adresom e-mailowym. Wyróżnić można było:

- 1 – własny - mops.miasto.pl (1/17)

- 16 – powiązanych z urzędem gminy (miasta)
- 10 – w domenie pro.onet.pl
- 24 – prywatne, darmowe, typu poczta.onet.pl, wp.pl, gmail.com
- 4 – na serwerach innych firm

Nasuujące się przypuszczenie, że instytucje publiczne jakimi są MOPSY nie traktują siebie jako takie, potwierdziły się w ilości otrzymanych odpowiedzi. Od instytucji państwowych czy samorządowych, należy wymagać posiadania własnego, jednoznacznego adresu, który nie wzbudza wątpliwości do kogo wysyłamy list. Dwadzieścia osiem adresów to adresy prywatne i inne, mogą zatem wzbudzać wątpliwości co do profesjonalizmu pracowników ośrodków. Pozytywna interpretacja tej sytuacji może być taka, że dzięki aktywności i spontanicznemu zaangażowaniu pracowników wyposażyli oni ośrodki w adresy, których w przeciwnym razie w ogóle by nie było. Negatywna interpretacja – to wydanie środków finansowych przeznaczonych na rozwój technologiczny instytucji na inne cele, a nie profesjonalną obsługę klientów przez wiarygodne źródło informacyjne.

List dotarł do ponad 73% adresatów, dokładniej od 38 adresatów dostaliśmy potwierdzenie wyświetlenia listu na komputerze adresata (listy wysyłałaliśmy z opcją żądania potwierdzenia dostarczenia, ale brak takiego potwierdzenia nie oznacza, że list nie został odczytany) lub odpowiedź mimo braku potwierdzenia wyświetlenia. Pocieszające, że wszystkie potwierdzenia odczytania e-maila zostały dokonane tego samego lub następnego dnia. Jest to niewątpliwie grupa posługująca się aktywnie e-mailem.

Ostatecznie, w różnym czasie, otrzymaliśmy 28 odpowiedzi czyli ok. 54% wszystkich wysłanych listów. Większość z odpowiedzi (22 e-maile) dotarły do nas tego samego lub następnego dnia, w którym wysłałaliśmy nasze pytanie. Jest to bardzo zadowalający czas. Także 4 następne odpowiedzi, które napłynęły po 2, 3 dniach są do zaakceptowania. List wysyłany do instytucji może przecież wymagać przekazania do właściwej osoby, która też ma swój plan pracy. Dwa ostatnie e-maile napłynęły odpowiednio po 10 i 14 dniach. To jest zdecydowanie zbyt długo, zadający pytanie nie może czekać w niepewności, zapewne o wiele wcześniej spróbuje uzyskać informacje w inny sposób. Niestety, od 10 adresatów, którzy odczytali nasz e-mail nie otrzymaliśmy odpowiedzi.

Wyniki pokazują, że kontakt e-mailowy z MOPSami jest niepewny, a instytucje nie wykorzystały go zgodnie z zasadami funkcjonowania administracji wirtualnej w naszej praktycznej próbie jego sprawdzenia.

Zakończenie

Nasze badania traktujemy jako lokalną, i ograniczoną do jednej instytucji, próbę odpowiedzi na pytanie jak wykorzystywany jest Internet w pomaganiu obywatelom w dotarciu do pomocy społecznej. Miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej współodpowiedzialne są za rozwiązywanie problemów biedy, niepełnosprawności, bezdomności, bezradności wychowawczej, bezrobocia itp. Internet jest narzędzie pozwalającym na dostęp do ośrodków i uzyskanie pomocy (realnej i wirtualnej). W naszej próbie okazało się, że małopolskie ośrodki są obecne w Internecie, chociaż zaprezentowały się i odpowiedziały na sygnał od potencjalnych klientów w mało profesjonalny sposób.

Spółeczeństwo nasze staje się coraz bardziej społeczeństwem informacyjnym i w przyszłości należy spodziewać się, że ośrodki pomocy społecznej będą świadczyć swoje usługi również poprzez kanał elektroniczny. Rozbudowa elektronicznej administracji publicznej postępuje w innych dziedzinach i należy oczekiwać, że kontakt poprzez strony internetowe w obszarze publicznym będzie możliwy, tak jak to jest obecnie w firmach komercyjnych i biznesowych lub w formie udzielania sobie wzajemnie pomocy w trudnych sprawach życiowych na prywatnych stronach lub ogólnie dostępnych stronach internetowych prowadzonych przez społeczności (na przykład w formie poradnictwa rodzinnego czy zdrowotnego). Wspomnijmy również o praktyce w innych krajach świata, na przykład w USA czy Austrii gdzie prowadzi się tzw. „elektroniczną” lub „wirtualną” pracę socjalną czyli pomoc socjalną realizowaną przez pracowników socjalnych zatrudnionych w publicznych ośrodkach pomocy lub poradniach uniwersyteckich (dla studentów).

Na koniec przypomnijmy słowa Kellnera (2004, s.222) o korzyściach płynących z sieci dla ogółu obywateli, w tym jednostek, rodzin i grup wykluczonych: „Internet pozwala na dwustronną komunikację i demokratyczny udział w dialogu publicznym, aktywność istotną dla budowania silnej demokracji (...). Demokracja wymaga obywateli poinformowanych, posiadających dostęp do informacji i dlatego żywotność demokracji zależy od obywateli poszukujących ważnych informacji, posiadających możliwość dostępu i oceny tych informacji oraz zaangażowania się w debaty publiczne na tematy ważnych problemów”.

Bibliografia

1. Ahuja R. (2003) Social Problems in India. Jaipur: Rawat Publications
2. Albrecht G., Groenmeyer A., Stallberg F.W. (red.) (1999) Handbuch Soziale Problem, Opladen, Wiesbaden: Westceutscher Verlag
3. Best J. (2008) Social Problems, New York: W.W.Norton & Company
4. Drori G.S. (2004) The Internet as a Global Social Problem w: Ritzer G. (red.) Handbook of Social Problems. A Comparative International Perspective, Thousand Oaks: SAGE Publications
5. Groenmeyer A., Wieseler S. (red.) (2008), Soziologie sozialer Probleme und sozialer Kontrolle. Realitaeten, Repraesentationen und Politik. Wiesbaden: VS Verlag fuer Sozialwissenschaften
6. Gryffin E. (2003) Podstawy komunikacji społecznej. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne
7. Farley J.E. (1992), American Social Problems. An Institutional Analysis (Second Edition), Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
8. Frysztacki K. (2009) Socjologia problemów społecznych, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR
9. Kellner D. (2004) The Media and Social Problems w: Ritzer G. (red.) Handbook of Social Problems. A Comparative International Perspective, Thousand Oaks: SAGE Publications
10. Kwaśniewski J. (red.) (2003). Badania problemów społecznych. Warszawa: Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji
11. Kwaśniewski J. (red.) (2006). Badania problemów społecznych. 2. Warszawa: Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji
12. Miś L. (2007), Problemy społeczne. Teoria, metodologia, badania, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków
13. Nielsen J., Tahir M. (2006) Funkcjonalność stron www. 50 witryn bez tajemnic. Gliwice: Helion
14. Podgórecki A. (1976). Zagadnienia patologii społecznej. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe
15. Wódz K., Pawlas-Czyż S. (2007), Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT