

Barbara BATKO

Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa

**ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ INFORMACJI W INTERNECIE.
KWALITATYWNA OCENA TRWAŁOŚCI PROJEKTU „NIEBIESKA SIEĆ”**

„Niebieska Sieć”, czyli Liderzy Regionalni Porozumienia „Niebieska Linia”

System pomocy dla ofiar przemocy w rodzinie w Polsce został utworzony w 1995 roku przez Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”, organizację pozarządową, która na zlecenie Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych działa przy Instytucie Psychologii Zdrowia PTP. Pierwotnie zaplanowane było jako pogotowie telefoniczne, obecnie oferuje szerszą pomoc ofiarom przemocy w rodzinie.

„Niebieska Sieć” to kolejny etap rozwoju Ogólnopolskiego Porozumienia Osób, Instytucji i Organizacji Pomagających Ofiarom Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”. To inicjatywa społeczna powstała w 1996 roku, która skupia osoby, instytucje, służby społeczne oraz ludzi dobrej woli wspierających program przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Z biegiem czasu do Porozumienia dołączali kolejni członkowie, a praktykowane formy współpracy, w tym wymiana informacji odbywająca się głównie dzięki pośrednictwu Pogotowia „Niebieska Linia” za pomocą telefonu i konwencjonalnej poczty, przestała wystarczać. Struktura Porozumienia stała się na tyle wielowątkowa i złożona, iż konieczne stało się dopasowanie jej do nowych zadań i potrzeb komunikacyjnych.

Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” rozpoczęło w styczniu 2006 roku realizację projektu pt. „Niebieska Sieć – Sieć liderów lokalnych organizacji na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie” finansowany ze środków pochodzących z funduszu PHARE 2003 „Organizacje pozarządowe na rzecz zrównoważonego rozwoju”, komponent 1: Dotacje na rzecz Rozwoju Instytucjonalnego dla Organizacji Pozarządowych. Projekt został ukończony 24 sierpnia 2006 roku.

Już 12 października 2005 roku uruchomiono serwis extranetowy „Niebieskiej Sieci” porozumienie.niebieskalinia.pl,¹ zwany w tym opracowaniu portalem internetowym rozumianym jako serwis internetowy poświęcony określonej tematyce umożliwiający korzystanie z informacji, aplikacji czy usług takich jak: e-mali, forum dyskusyjne, wyszukiwarka. W sierpniu 2006 roku sporządzono ogólnopolski raport z realizacji projektu Niebieska Sieć. Informacje o projekcie można uzyskać m.in. w portalu „Niebieska Linia”.

Cele projektu

Głównym celem realizacji projektu „Niebieska Sieć – Sieć liderów lokalnych organizacji na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie” było utworzenie bazy informacyjnej dla osób korzystających z pomocy oraz placówek przekazujących informacje o dostępnej pomocy dla ofiar przemocy w rodzinie, by: „otrzymywały to,

¹ Portal „Niebieska Sieć”. Archiwum [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP – Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” Niebieska Sieć. [dostęp 5 maja 2008].

co w tego typu usłudze jest najważniejsze: jak najbardziej aktualne dane teleadresowe placówek ze swego rejonu i ich ofertę”.

Długoterminowym celem projektu było „rozpowszechnienie idei powstawania organizacji, których celem byłoby przeciwdziałanie przemocy w rodzinie, oraz wzmocnienie działań organizacji już istniejących”. Do innych ważnych korzyści zaliczono: stworzenie „mapy pomocy i największych potrzeb w tym zakresie” w Polsce w celu wsparcia terenów pod tym względem zaniedbanych, przekazania doświadczeń i „dobrych praktyk” wiodących organizacji pozarządowych w celu utworzenia „Katalogu Dobrych Praktyk”, a nawet „banku dobrych praktyk”. Oczywiście efektem miało być „zwiększenie efektywności pracy dzięki wykorzystaniu nowoczesnego sprzętu informatycznego”.²

Jakość informacji portalu „Niebieska Sieć”

Jedną z zalecanych przez Radę Unii Europejskiej metod oceny projektu jest ewaluacja *ex-post* dokonana po jego zakończeniu, która pozwala zbadać długotrwałe efekty programu oraz ich trwałość, skuteczność i efektywność interwencji, jak również jej trafność i użyteczność po zakończeniu finansowania zewnętrznego. Ocena powinna obejmować czynniki przyczyniające się do sukcesu lub niepowodzenia wdrażania, jak również osiągnięcia i rezultaty, w tym także ich trwałość. Powinna ona obejmować pomoc i zostać przeprowadzona przez niezależnych ekspertów. Ocena powinna zostać zakończona nie później niż trzy lata po zakończeniu okresu programowania.³

Oczekując realizacji założonych celów projektu „Niebieska Sieć” – kontynuacji działań Sieci w zaproponowanej formule, na potrzeby niniejszego badania założono, iż portal porozumienie.niebieskalinia.pl. będzie prezentował informacje pozwalające na nieprzerwane budowanie wiedzy działalności Porozumienia, a więc będzie posiadał informacje rzetelne.

W odniesieniu do długofalowych efektów, decydującym kryterium jakościowym powinna być przydatność informacji dla użytkowników portalu. W przypadku badania portalu „Niebieska Sieć” efektywną i miarodajną metodą z punktu widzenia użytkownika wydaje się być metoda analityczna, mimo iż procedura opisanej tu metody badawczej jest odmienna od unijnej.

Żeby można mówić o przydatności informacji zamieszczonych w portalu, użytkownik musi otrzymać informacje dobrej jakości, które są ważne w procesie zbierania i przetwarzania treści w określonej wiedzy,⁴ w celu podejmowanie racjonalnych decyzji. Metoda analityczna pozwala na ocenę cech formalnych i treściowych informacji oraz na określenie, które z nich są najważniejsze w danym momencie i wobec konkretnych potrzeb. Na użyteczność informacji, a więc jakość informacji publikowanych w portalu wpływa wiele cech.⁵ W tym przypadku podstawowymi cechami jakościowymi będą aktualność oraz dokładność informacji odda-

² Portal „Niebieska Sieć”. Aktualności. Polska. Niebieska Sieć [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP – Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” Niebieska Sieć. 03.08.2006. [dostęp 5 czerwca 2008]

³ Rozdział III. Ocena, Artykuł 43. Rozporządzenie Rady z 21 czerwca 1999 r. wprowadzające ogólne przepisy dotyczące funduszy strukturalnych (1260/1999/WE)

⁴ B. Stefanowicz: *Informacja*. Warszawa 2004, s. 11

⁵ B. Batko, *Internet jako źródło informacji o rynku pracy a konkurencyjność przedsiębiorstw trzeciego sektora*, W: S. Antczak (red.): *Zeszyty naukowe* Nr 78. Seria: Administracja i zarządzanie (5) 2008. Numer specjalny. Siedlce 2008, s. 211-227

jąca stopień zgodności informacji ze stanem faktycznym opisywanego obiektu, a także relewantność informacji rozumiana jako trafność lub też stopień zbliżenia do problemu, z jakim użytkownik ma do czynienia.

Analizy jakości informacji zamieszczonych w portalu porozumienie.niebieskalinia.pl. dokonano dwukrotnie, w maju i czerwcu 2008 roku oraz w kwietniu i maju 2009 roku, a więc zgodnie z zaleceniami unijnymi dla ewaluacji *ex-post*, nie później niż trzy lata po zakończeniu realizacji projektu, korzystając z dostępu do portalu on-line i przeglądarki internetowej Opera.

Portal „Niebieska Sieć” w 2008 roku

Portal posiada rozbudowaną strukturę z czytelnym „Menu”, które zawiera szereg haseł będących hiperłączami do kolejnych podstron. „Niebieska Sieć” proponuje szeroką usługę informacyjną: „Informacje” i „Aktualności” o wydarzeniach ogólnopolskich i dla poszczególnych województw oddzielnie. Tutaj znajdują się też inne linki tematyczne: „Porozumienie”, „Kalendarium”, „Liderzy”, „Forum”, „Dobre praktyki”, „Mapa Pomocy”, „Linki” oraz „Kontakt”. Portal zaopatrzone jest w urządzenie wyszukiwawcze (*serach engine*) funkcjonujące w wielu podstronach mające ułatwić przeszukiwanie zasobów i szybsze dotarcie do pożądaných informacji. Poniżej zaprezentowano wybrane informacje publikowane w badanym portalu.

Na stronie „Głównej” zamieszczono aktualizowane informacje o wydarzeniach dotyczących problematyki związanej z przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie.⁶ Dwie podstrony tego samego portalu „Informacje” i „Aktualności” zawierają identyczne treści.⁷

„Aktualności” to „przegląd wiadomości z całej Polski z podziałem według województw” z menu kierującym do poszczególnych województw. W połowie roku 2008 dla województw: kujawsko-pomorskiego, lubelskiego, lubuskiego, opolskiego, pomorskiego, wielkopolskiego, zachodniopomorskiego: „nie ma tymczasem żadnych informacji. Zapraszamy wkrótce”; dla łódzkiego i małopolskiego – ostatnia informacja pochodzi z 2006 roku; zaś dla podkarpackiego, podlaskiego, świętokrzyskiego informacje z 2007 roku; na stronie województwa dolnośląskiego zamieszczono informację z 2006 roku o spotkaniu dla województwa śląskiego; a dla tego ostatniego jest informacja o braku informacji: „W tej kategorii nie ma tymczasem żadnych pozycji. Zapraszamy wkrótce!”. W maju 2009 roku serwis prezentował identyczne treści.

Portal „Niebieska Sieć” dysponuje „czynną 24h” wyszukiwarką instytucji stowarzyszonych umieszczonych na dwóch identycznych podstronach: „Baza”: „Szukanie” i „Lista instytucji”. Po wpisaniu województwa lubuskiego odnaleźć można listę 74 instytucji (brak daty wprowadzenia danych i aktualizacji), w tym dla 7 z nich

⁶ Portal „Niebieska Sieć”. Główna [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP - Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” Niebieska Sieć. [dostęp 10 maja 2008]. Dostępny w Internecie: http://www.porozumienie.niebieskalinia.pl/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1.

⁷ Portal „Niebieska Sieć”. Informacje [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP - Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” Niebieska Sieć. [dostęp 10 czerwca 2008], [dostęp: 2 maja 2009]. Dostępny w Internecie:

http://www.porozumienie.niebieskalinia.pl/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=1&Itemid=60; Portal „Niebieska Sieć”. Aktualności [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP - Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” Niebieska Sieć. [dostęp 10 czerwca 2008], [dostęp: 2 maja 2009]. Dostępny w Internecie:

http://www.porozumienie.niebieskalinia.pl/index.php?option=com_content&task=section&id=1&Itemid=2

podano adres internetowy, lecz do żadnej ze stron nie ma dostępu z tego portalu. Np. po kliknięciu na link www.slubice.pl Zespołu ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie przy Urzędzie Miejskim w Słubicach pojawia się komunikat: "Not Found. The requested URL /www.slubice.pl was not found on this server".⁸ Z korespondencji prowadzonej w maju 2008 roku z owymi instytucjami wynika, że część z nich zmieniła adres internetowy.⁹ 29 maja 2008 roku autorka artykułu wysłała do administratora Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” e-mail z zapytaniem o aktualizację informacji. Tego samego dnia system wygenerował odpowiedź „Dziękujemy Ci za e-mail”. Innej odpowiedzi nigdy nie wysłano.

Inna strona „Kalendarium” jest także wyszukiwarką wydarzeń, które można (by) znaleźć według dnia, miesiąca, roku lub kategorii począwszy od 2006. W „Kalendarium” znajduje się komunikat o otwarciu strony 10 lipca 2006 roku o godz. 8:00. Żadna inna opcja wyszukiwarki nie doprowadza do znalezienia jakiegokolwiek wydarzenia, ponieważ ich nigdy nie zamieszczono. Wyszukiwarka generuje automatyczne odpowiedzi, np.: „brak wydarzeń dla 2007” lub „No event for the Wtorek, 10. Kwiecień 2007”, a także „No event for the Niedziela, 3. Maj 2009”.¹⁰

Strona „Liderzy” zawiera informacje wpisaną 08.07.2006. Na stronie „Dobre praktyki” „Nie znaleziono ogłoszeń”.¹¹

W maju 2008 roku na stronie „Porozumienie” jest informacja, że „Do 1 maja 2006 roku akces do Porozumienia zgłosiło 2 329 osób oraz 1 108 instytucji”. Informację zmieniono w październiku 2008 roku. Wynika z niej, że „Do końca września 2008 roku akces do Porozumienia zgłosiło 2656 osób oraz 1 198 instytucji”.¹²

„Mapa Pomocy” w dniu 10 czerwca 2008 roku zawiera informację o „Liczbie instytucji ogółem: 2 872”, zaś w dniu 9 kwietnia 2009 roku o „Liczbie instytucji ogółem: 3 066”,¹³ które umieszczono na mapie Polski na pograniczu województw pomorskiego i kujawsko-pomorskiego oraz w podlaskim i dolnośląskim (kolejna strona bez daty zamieszczenia i zaktualizowania treści). 3 maja 2009 roku nie było już zakładki.

⁸ W maju 2009 roku zawartość wyszukiwarki nie zmieniła się.

Błędy 404 nie powinny być mylone z błędem "server not found" lub podobnymi, kiedy to klient nie może połączyć się z serwerem. Błąd 404 jest często zwracany, kiedy strona została przesunięta w inne miejsce lub usunięta. Bez względu na przyczynę błędu 404 (błąd klienta, tunelowania, czyli przekierowywania portów, lub tzw. „miękkie 404”), strona staje się niedostępna dla niezawansowanego użytkownika Internetu.

⁹ Lista instytucji i ich adresy internetowe pozostały bez zmian w połowie 2009 roku

¹⁰ Portal „Niebieska Sieć”. Porozumienie Niebieska Linia [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP - Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie "Niebieska Linia" Niebieska Sieć. [dostęp 10 czerwca 2008], [dostęp: 3 maja 2009]. Dostępny w Internecie: http://www.porozumienie.niebieskalinia.pl/index.php?option=com_events&Itemid=30

¹¹ Bez zmian w maju 2009 roku

¹² Portal „Niebieska Sieć”. Kalendarium [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP – Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie "Niebieska Linia" Niebieska Sieć. Dostępny w Internecie: http://www.porozumienie.niebieskalinia.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=67&Itemid=81 [dostęp: 10 czerwca 2008], [dostęp: 3 maja 2009].

¹³ Portal „Niebieska Sieć”. Mapa Pomocy [on-line]. Instytut Psychologii Zdrowia PTP – Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie "Niebieska Linia" Niebieska Sieć. [dostęp: 10 czerwca 2008], [dostęp: 4 kwietnia 2009]. Dostępny w Internecie: http://www.porozumienie.niebieskalinia.pl/index.php?option=com_mapa_pomocy&Itemid=71

Podsumowanie

W 2006 roku Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” realizowało finansowany ze środków funduszu PHARE 2003 projekt pt. „Niebieska Sieć – Sieć liderów lokalnych organizacji na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie”.

Jednym z założeń projektu było stworzenie portalu „Niebieska Sieć” porozumienie.niebieskalinia.pl, nowoczesnego narzędzia komunikacji dostosowanego do obecnych potrzeb.

Po okresie dwóch i trzech lat od założenia portalu „Niebieskiej Sieci” przeprowadzono dwukrotnie analizę treści informacji w nim zawartych. W badaniu dowiedziono nieprzydatność portalu „Niebieska Sieć”. Portal zawiera informacje niewiarygodne. Żadne z wybranych kryteriów jakościowych nie zostało spełnione. Informacje są w przeważającej większości zupełnie nieaktualne. Wiele informacji prezentowanych w tym samym portalu jest ze sobą sprzecznych lub zupełnie nieczytelnych (pod względem logicznym i językowym). W wielu przypadkach brak jest informacji w ogóle, nie można więc było określić ich cech jakościowych.

W żadnym wypadku nie można mówić o spełnieniu celów zakładanych w projekcie, zwłaszcza długofalowych: baza informacyjna nie zawiera aktualnych danych placówek i ich oferty. W tym aspekcie trudno o spełnienie kolejnego celu, jakim było rozpowszechnienie idei powstawania nowych i wzmocnienie działań organizacji już istniejących. Nie stworzono ani „mapy pomocy i największych potrzeb w tym zakresie” ani też „Katalogu Dobrych Praktyk”, czy „banku dobrych praktyk”. Nie wykorzystano „nowoczesnego sprzętu informatycznego”. Nieaktualizowany w przeważającej liczbie przypadków portal, w efekcie pozostaje martwym, bezużytecznym narzędziem.

W wyniku badania nie dokonano pozytywnej oceny jakości prezentowanych informacji, co rzutuje na brak trwałości efektów programu. Konkluzje można również odnieść do skuteczności i efektywności interwencji, jak również jej trafności i użyteczności po zakończeniu finansowania zewnętrznego.