

*Maria Paluszkiewicz, Artur Olejniczak*

*Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu  
Studenckie Koło Naukowe Geografów im. S. Pawłowskiego  
marpal15@st.amu.edu.pl, artole@st.amu.edu.pl*

## **Przejawy pomocy sąsiedzkiej organizowanej on-line w czasie izolacji społecznej. Przykład inicjatywy Widzialnej Ręki w Poznaniu**

**Zarys treści:** W dobie kryzysu epidemicznego, jaki nastąpił w 2020 r., pomoc sąsiedzka zyskała na wartości jak nigdy dotąd. Jedną spośród wielu akcji pomocowych była grupa facebookowa Widzialna Ręka zrzeszająca mieszkańców Poznania oraz okolicznych gmin. Celem społeczności Widzialnej Ręki jest pomoc osobom, które nie potrafią lub nie mogą odnaleźć się w trudnej sytuacji społecznej izolacji. W artykule przedstawiono wyniki badania obszaru działalności Widzialnej Ręki. Na podstawie tego studium przypadku określone zostały: forma, rodzaj, lokalizacja oraz grupy odbiorców pomocy sąsiedzkiej.

**Słowa kluczowe:** pomoc sąsiedzka, kryzys epidemiczny, społeczność sąsiedzka on-line

### **Wprowadzenie**

Pojęcie sąsiedztwa ewoluje wraz z rozwojem sytuacji osadniczej (urbanizacja) oraz technologicznej (ułatwiony dostęp do środków komunikacji). Początkowo dominowało przekonanie, że sąsiedztwo opiera się na bliskości przestrzennej jego uczestników. Przykładem podobnego podejścia może być tekst Cieśli (1979), który pisze, że sąsiedztwo jest układem powiązań między osobami wynikającym z bliskości ich miejsc zamieszkania. Wraz z postępem cywilizacyjnym, a w rezultacie rozwojem nowych technologii komunikacji i zmianą zachowań społecznych, przestrzenny aspekt sąsiedztwa przestał dominować już tak wyraźnie nad aspektem relacyjnym. Jak zaznacza Kwiatkowska (2012), w dzisiejszym spojrzeniu na tę kwestię: „Bliskość przekonań przeważa nad tą przestrzenną, a rozwój technologii dodatkowo tę przewagę wzmacnia”. Świat wirtualny, istniejący poniekąd równoległe do tego rzeczywistego, jest miejscem, gdzie nie tylko można swobodnie wyrażać własne przekonania, ale również tworzyć społeczności, dla których istotne są podobne problemy. Kotus (2007) zauważa, że ze względu na wzmożoną ruchliwość społeczną udział lokalnych, fizycznych więzi i relacji zmniejsza się

dziś na rzecz kontaktów wirtualnych. Na tej podstawie można by zaryzykować stwierdzenie, że dzisiejszy „sąsiad” to osoba o podobnych przekonaniach lub potrzebach, z którą mamy możliwość nawiązania i utrzymywania kontaktu, m.in. za pośrednictwem mediów społecznościowych. Często zdarza się również, że współdzielona przestrzeń wirtualna jest miejscem pierwszego kontaktu między sąsiadami (Pokrzywa, Prokopczuk 2017). Warto jednak zastanowić się, czy wprowadzanie pojęcia „sąsiedztwa” w kontekście relacji wirtualnej jest zasadne, jeśli jej uczestnicy nie są sąsiadami w ujęciu przestrzennym. W celu określenia, jaką rolę pełni przestrzeń wirtualna, przyjrzelśmy się innym pojęciom, które są z sąsiedztwem powiązane. Wśród nich znalazły się m.in.: relacja sąsiedzka, stosunki sąsiedzkie, spór sąsiedzki i pomoc sąsiedzka. Tę ostatnią Dziura (2012) określa jako wzajemną pomoc członków tej samej społeczności, realizowaną nie tylko przez najbliższych sąsiadów, ale również świadczoną sobie między mieszkańcami całej jednostki osadniczej. „Sąsiadami” są więc osoby tworzące daną społeczność, której przestrzenne granice nie muszą pokrywać się z granicami danej dzielnicy. Nie można stwierdzić, gdzie dokładnie kończy się „sąsiedztwo”. Podobnie w świecie wirtualnym, członkowie internetowych społeczności często pochodzą z tego samego obszaru, zdarza się jednak, że zamieszkują tereny oddalone od siebie na tyle, że nazywanie ich „sąsiadami”, mimo prowadzenia przez nich wspólnych działań na rzecz danej grupy, mogłoby być nadużyciem. W związku z tym na potrzeby niniejszego artykułu, koncentrującego się na relacjach wirtualnych, zdecydowaliśmy się używać zamiast pojęcia „sąsiedztwa” słowa „sąsiedzkość”, wyrażającego raczej sposób i cel prowadzenia relacji, jakimi są współdziałanie oraz dobro wspólne, niż bliskość przestrzenną. Przez pryzmat tak właśnie rozumianej sąsiedzkości przyglądamy się w niniejszym artykule tematowi aktywności pomocowej w mediach społecznościowych, która była bezpośrednim wynikiem pojawienia się w Polsce wirusa SARS-CoV-2, zwanego potocznie koronawirusem.

Jako przykład wybraliśmy grupę na Facebooku o nazwie Widzialna Ręka Poznań, zrzeszającą przede wszystkim mieszkańców Poznania oraz aglomeracji poznańskiej. Jest ona częścią oddolnej inicjatywy pomocowej o nazwie Widzialna Ręka<sup>1</sup>, stworzonej przez Filipa Żulewskiego wraz z początkiem rozwoju epidemii w Polsce. Entuzjastyczne podejście internautów sprawiło, że oprócz grupy ogólnopolskiej na Facebooku zaczęły tworzyć się grupy lokalne nastawione na pomoc sąsiedzka skierowaną do osób zamieszkujących to samo miasto lub osiedle. Widzialna Ręka, powstała w marcu 2020 r., w maju tego samego roku miała swoje oddziały w wielu polskich miastach i działała częściowo również za granicą<sup>2</sup>.

Analizując treści zamieszczane na grupie poznańskiej Widzialnej Ręki odnaleźliśmy przejawy wirtualnej „sąsiedzkości” – wspólnego działania w celu udzielenia pomocy osobom z obszaru Poznania i okolic, odbywającym obowiązkową lub dobrowolną kwarantannę, oraz wszystkim potrzebującym, którzy ucierpieli z powodu gospodarczych i społecznych skutków epidemii. Ideę funkcjonowania

<sup>1</sup> Nazwa Widzialna Ręka jest nawiązaniem do akcji Niewidzialnej Ręki, prowadzonej w czasach PRL.

<sup>2</sup> <https://www.facebook.com/groups/widzialnareka> – link do ogólnopolskiej grupy Widzialnej Ręki (<https://www.facebook.com/groups/213748816492602> – przykład grupy szczecińskiej).

grupy Widzialna Ręka Poznań dobrze obrazują słowa Opióły (2018), który zwraca uwagę na charakterystykę lokalnych wspólnot w społeczeństwie obywatelskim. Organizują one, w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, ochotnicze formacje samopomocy, które określić można jako „sieci współpracy o anarchicznej strukturze, które realizują te potrzeby jednostek i społeczności, z którymi nie radzą sobie rodzina (sfera prywatna) i państwo (sfera publiczna)”. Członkowie społeczności Widzialnej Ręki Poznań kontaktują się ze sobą w celu określenia potrzeb i wypracowania strategii działania za pomocą narzędzi dostarczanych przez Facebook. Media społecznościowe pełnią w tym przypadku ważną rolę platformy komunikacji. Jak pisze Kotus (2007), „internetowe forum osiedlowe jest (...) współczesnym rodzajem sąsiedzkiej agory”. Oferty pomocy zamieszczane na grupie poznańskiej skierowane są przede wszystkim do mieszkańców tego miasta oraz miast aglomeracji. Biorąc pod uwagę cel funkcjonowania Widzialnej Ręki Poznań, jakim jest pomoc lokalnej społeczności, oraz charakter obserwowanych między jej członkami relacji, uznajemy za zasadne określenie opisywanego przez nas działania mianem „pomocy sąsiedzkiej organizowanej on-line”.

Celem badania było rozpoznanie aktywności sąsiedzkiej w świecie wirtualnym poprzez analizę treści zamieszczanych na grupie facebookowej Widzialna Ręka Poznań. Pytania, jakie zadaliśmy sobie w kontekście działalności Widzialnej Ręki Poznań to: jaki był zasięg przestrzenny organizowanej pomocy, czego najczęściej dotyczyły oferty pomocy i prośby zawarte w postach oraz jakie były główne grupy docelowe pomocy sąsiedzkiej organizowanej on-line. Ponadto naszym zamiarem było zbadanie, w jaki sposób aktywność członków Widzialnej Ręki wpłynęła na stworzenie „sąsiedzkiej” społeczności w świecie wirtualnym. Zagadnienie pomocy sąsiedzkiej przedstawiono na przykładzie Poznania i jego osiedli (na potrzeby artykułu używana będzie nazwa grupy Widzialna Ręka oznaczająca w tym przypadku Widzialną Rękę Poznań).

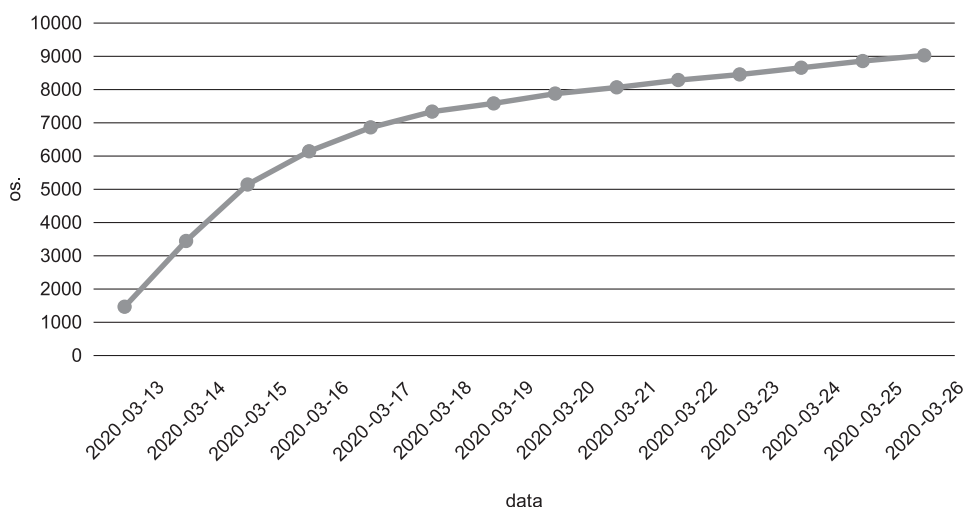
## Metody badań

Badaniem objęto okres od daty założenia grupy „Widzialna Ręka Poznań” – 13 marca 2020 r. – do 31 maja 2020 r. Wskazany zakres czasowy pozwolił nam na porównanie aktywności członków grupy na początku funkcjonowania Widzialnej Ręki oraz w jej dojrzałej fazie. Dane ilościowe dotyczące liczby publikowanych postów, a także informacje na temat dynamiki zmian liczebności członków grupy oraz jakościową charakterystykę ich profili (wiek, płeć, miejsce pochodzenia) uzyskaliśmy dzięki uprzejmości Administratorów grupy. Powyższe dane zostały wygenerowane automatycznie oraz przekazane nam w postaci arkusza programu Excel. Stworzyliśmy również bazę zawierającą treść wszystkich postów publikowanych w okresie prowadzenia badania. Ogólna liczba postów, jaka została ujęta w badaniu, to 954 posty. Zaznaczamy, że zarówno administratorzy grupy, jak i jej członkowie zostali poinformowani o prowadzonym badaniu i możliwości kontaktu w przypadku wątpliwości dotyczących ich prawa do zachowania prywatności. Zebrane dane przeanalizowano metodą studium przypadku. Metoda została

wybrana ze względu na cel badania, jakim było określenie aktywności sąsiedzkiej on-line w oparciu o konkretną grupę funkcjonującą w serwisie Facebook. Podczas przeglądu i klasyfikacji treści postów zastosowaliśmy metodologię teorii ugruntowanej<sup>3</sup>, pozwalającą na przyporządkowanie poszczególnym wpisom odpowiednich kodów tematycznych (kodowanie otwarte). Każdy post umieszczony w tabeli został przez nas opisany pięcioma kodami, dotyczącymi: płci autora wpisu, charakteru treści wpisu (prośba o pomoc, oferta pomocy lub informacja), docelowego osiedla (informacja o kierowaniu prośby/oferty do osób z konkretnego, wskazanego przez autora wpisu obszaru), rodzaju pomocy oferowanej lub potrzebnej oraz grupy docelowej (adresata wpisu). Ilościowa analiza zebranych danych połączona z klasyfikacją jakościową umożliwiła nam interpretację dynamiki różnorodnych zmian zachodzących na grupie w badanym okresie.

## Podstawowe informacje o grupie Widzialna Ręka Poznań

Grupa facebookowa Widzialna Ręka Poznań została założona 13 marca 2020 r. w odpowiedzi na rosnące zagrożenie zakażeniem wirusem SARS-CoV-2 oraz wprowadzenie stanu zagrożenia epidemicznego w Polsce. Sami twórcy ogólnopolskiej Widzialnej Ręki, której częścią jest poznańska grupa facebookowa, na stronie głównej grupy cel inicjatywy opisują następująco: „Widzialna Ręka – działajmy w imię pomocy wzajemnej, w kryzysowej sytuacji, w społecznościach lokalnych”. Pomoc realizowana jest poprzez stworzenie miejsca, gdzie można skorzystać lub zaoferować swoje wsparcie w ramach pomocy sąsiedzkiej.



Ryc. 1. Liczba członków grupy Widzialna Ręka w okresie 13–26 marca 2020 r.  
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z grupy Widzialna Ręka.

<sup>3</sup> Teoria ugruntowana polega na badaniu wcześniej zebranych danych, dzieleniu ich, sortowaniu i syntetyzowaniu za pomocą kodowania jakościowego (Charmaz 2009).

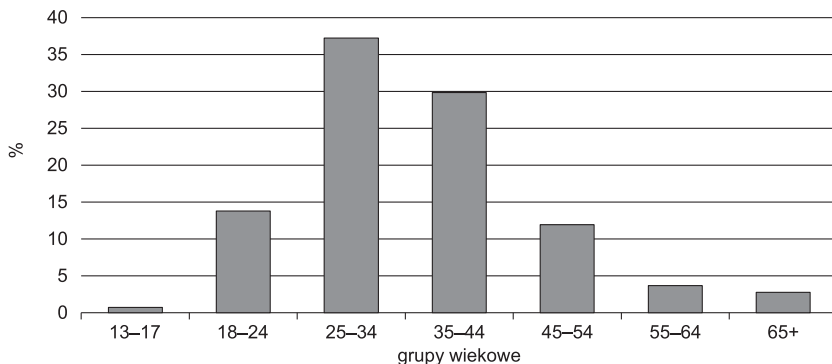
Z każdym dniem liczba członków grupy Widzialna Ręka rosła (por. ryc. 1), aby ustabilizować się w drugiej połowie kwietnia i pozostawać na poziomie 10,5 tys. członków (wg danych z grupy Widzialna Ręka).

Wzrost liczby członków grupy internetowej jest naturalnym zjawiskiem przy wprowadzaniu do mediów inicjatyw społecznych. Zjawisko to opisały Wronka i Saryusz-Wolska (2013), które stwierdzają, że Polacy korzystający z internetu wykazują większą aktywność społeczną, zaangażowanie w działania na rzecz społeczności lokalnych oraz dwa razy częściej zostają wolontariuszami, co wskazuje na pozytywny wpływ na aktywność obywatelską na szczeblu lokalnym. W swojej publikacji autorki posłużyły się również przykładem inicjatywy poszukiwania dawców krwi poprzez internet, co spowodowało powiększenie bazy dawców o 5 tys. osób.

Przypuszczamy, że dynamiczny wzrost liczebności grupy był również spowodowany regulacjami rządowymi dotyczącymi zachowania podczas epidemii i początkową niemożnością samodzielnego odnalezienia się w nowej rzeczywistości przez niektóre osoby. Był to również okres poprzedzający Święta Wielkanocne, które jak inne czynniki kulturowe wpływają na spożycie dóbr i usług, co przejawia się np. wzrostem wydatków na żywność (Berbeka, Niemczyk 2003). Wszystkie te czynniki mogły wywołać masowe dołączanie nowych członków do grupy, którzy potrzebowali oraz chcieli zaoferować swoją pomoc w geście sąsiedzkiej solidarności w czasie pandemii. Solidarność ta jest naturalnym aspektem o charakterze altruistycznym, zakorzenionym w życiu ludzkim od dawna i stanowiącym przejaw więzi społecznej, zwłaszcza na wsi, o czym pisze w swej publikacji Dziura (2012). Autorka wskazuje na takie cechy społeczeństwa ludzkiego, jak: współdziałanie, solidarność gromadna, życzliwość czy też pomoc sąsiedzka, za którą nie oczekiwano zapłaty, lecz odwzajemnienia pomocy w chwili znalezienia się przez sąsiada w takiej samej potrzebie. Cechy te pomagają budować między ludźmi więzi społeczne.

W tym miejscu warto zwrócić uwagę na kilka istotnych kwestii dotyczących charakterystyki członków grupy. Po pierwsze, największy (razem 67%) udział wśród członków Widzialnej Ręki mają osoby w wieku 25–34 i 35–44 lat. Mniejszym udziałem, bo na poziomie 12–14%, odznaczają się grupy w wieku 18–24 i 45–54 lat. Najmniejszy udział wykazują skrajne przedziały wiekowe, czyli 13–17, 55–64 i 65+, który nie przekracza 5% społeczności, a w przypadku najmłodszych to zaledwie 1% osób (por. ryc. 2). Pokazuje to, że największy kapitał pomocowy tkwi w grupie osób w wieku produkcyjnym (18–59 dla kobiet, 18–64 dla mężczyzn). Grupa ta jest najbardziej mobilna dzięki powszechności posiadania prawa jazdy, ma możliwość wyświadczenia przysługi w drodze do czy też z pracy oraz statystycznie cechują ją mniejsze ograniczenia zdrowotne niż starszą grupę wiekową.

Seniorzy (w tym badaniu osoby w wieku 65 lat i więcej), wśród których występuje największy udział osób niekorzystających z komputera, mają ograniczone możliwości skorzystania z funkcjonalności forów, m.in. Widzialnej Ręki. Często w ich imieniu o pomoc prosiły ich dzieci, wnukowie lub młodszy sąsiedzi. Była to z pewnością grupa wiekowa o największych potrzebach, która poprzez ograniczenia zdrowotne i pozostawanie w grupie wysokiego ryzyka ciężkiego



Ryc. 2. Struktura członków grupy Widzialna Ręka według przedziałów wiekowych  
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z grupy Widzialna Ręka.

Tabela 1. Udział procentowy grup wiekowych w ogólnej liczbie zgonów z powodu COVID-19

Grupa wiekowa	% wszystkich zgonów
0-9	0,0%
10-19	0,0%
20-29	0,0%
30-39	2,7%
40-49	4,6%
50-59	5,7%
60-69	19,9%
70-79	33,0%
80-89	29,5%
>90	4,6%

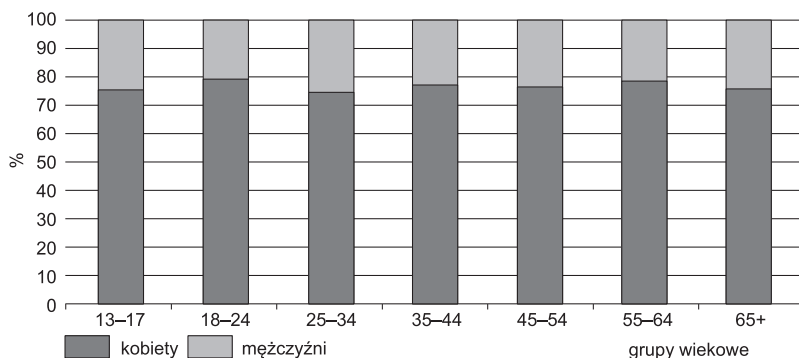
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z Głównego Inspektoratu Sanitarnego. Stan na dzień 14 kwietnia 2020 r.

przebiegu choroby została odizolowana (por. tab. 1).

Grupa osób w wieku 13-17 lat charakteryzuje się najmniejszym udziałem, co może wynikać z różnych uwarunkowań, m.in. z mniejszej mobilności (brak prawa jazdy) czy też braku wiedzy o tej inicjatywie.

Dane przedstawione na rycinie 3 wskazują, że ponad 3/4 członków grupy to kobiety, których jest blisko 8 tys. (mężczyzn nieco ponad 2,4 tys.).

Warto zauważyć, że udział kobiet w grupie facebookowej Widzialna Ręka (75-79%) jest wyższy w stosunku do udziału kobiet w mediach społecznościowych (43-56%) przedstawionych



Ryc. 3. Struktura płci członków grupy Widzialna Ręka według przedziałów wiekowych  
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z grupy Widzialna Ręka.

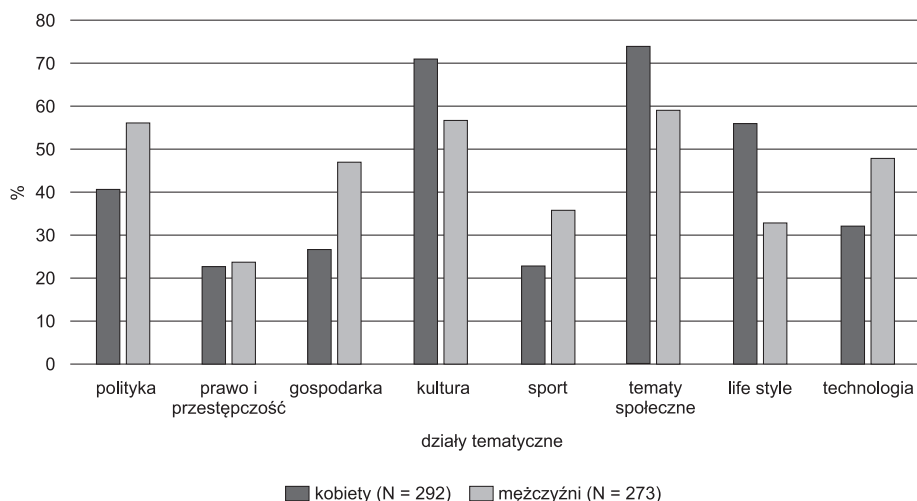
Tabela 2. Liczba użytkowników wybranych mediów społecznościowych

	Facebook	You Tube	Twitter	Instagram	LinkedIn
Ogółem użytkownicy	16,84 mln (+4%)	16,4 mln (+6%)	<b>2,56 mln</b> (-2%)	2,19 mln (+20%)	0,96 mln (+4%)
Ogółem kobiety	8,6 mln (+2%)	8,17 mln (5%)	<b>1,12 mln</b> (-17%)	1,23 mln (14%)	<b>0,48 mln</b> (-2%)
7-14	<b>841 755</b> (-1%)	<b>919 485</b> (-1%)	137 108 (+45%)	151 955 (107%)	-
15-24	<b>2 355 573</b> (-8%)	<b>2 214 935</b> (-3%)	<b>275 846</b> (-45%)	<b>556 305</b> (-9%)	<b>71 959</b> (-39%)
25-34	2 316 037 (1%)	2 228 581 (+5%)	<b>295 655</b> (-19%)	241 349 (+26%)	205 518 (+15%)
35-44	1 391 717 (+5%)	1 389 879 (+16%)	<b>193 335</b> (-8%)	142 500 (+28%)	107 800 (+6%)
45-54	998 961 (+27%)	821 123 (+12%)	138 981 (+27%)	103 751 (+78%)	<b>44 170</b> (-23%)
55+	697 627 (+16%)	595 477 (+10%)	116 595 (+3%)	34 029 (+5%)	53 514 (+63%)

Źródło: opracowanie własne na podstawie Kowalska M. (2016, s. 373).

w tabeli 2, na której zestawiono liczbę oraz zmiany procentowe liczebności użytkowników, w tym użytkowniczek, wybranych mediów społecznościowych w okresie styczeń–grudzień 2014 r.

Analizując obszary tematyczne w mediach społecznościowych, można stwierdzić, że kobiety angażują się w życie społeczne i kulturalne (por. ryc. 4). Można przypuszczać, że kobiety na grupie Widzialna Ręka stanowią większość, ponieważ ta mieści się w sferze ich zainteresowań (tematy społeczne). Czynniki te wpływają na strukturę płci członków Widzialnej Ręki.



Ryc. 4. Zainteresowanie działami tematycznymi w mediach społecznościowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie Nożewski, s. 42.

W celu dokonania pełnej analizy należy również przyjrzeć się miejscu zamieszkania członków Widzialnej Ręki. Zdecydowanie przeważają wśród nich mieszkańcy województwa wielkopolskiego (96%), pozostałe osoby pochodzą z innych regionów kraju lub z zagranicy. Analizie poddano również członków Widzialnej Ręki pochodzących z województwa wielkopolskiego. Wykazała ona, że 97% mieszkańców tego województwa obecnych na grupie pochodzi z Poznania, pozostałe 3% to osoby z innych miejscowości w województwie wielkopolskim, m.in. z Murowanej Gośliny, Gniezna i Środy Wielkopolskiej. Obecność osób z obszarów poza Poznaniem wiązała się zazwyczaj z koniecznością zapewnienia pomocy swoim bliskim (najczęściej rodzicom) mieszkającym w Poznaniu. Oto dwie z takich próśb:

„Witam. Mam pytanie: mieszkam poza krajem, ale moja mama mieszka w Poznaniu na Dębcu (blisko straży pożarnej). Chciałabym jej pomóc i zrobić zakupy, ale żaden supermarket nie wysła do domu (Tesco jedynie ale długi czas oczekiwania). Zapłaciłabym przelewem komuś, kto mógłby donieść jej zakupy do domu (mało, ale te najważniejsze rzeczy jak chleb, warzywa itd. Listę bym podała). Jest ktoś, kto mógłby pomóc i mogłabym mu zapłacić za to? Z góry dziękuję bardzo za informację”.

„Kochani! Mieszkam we Wrocławiu, ale mam Babcię 76-letnią w Poznaniu. Nie ma nikogo młodego do pomocy. Jedynie brata, który ma 70 lat... czy znalazłby się ktoś, kto zrobiłby zakupy, żeby nie wychodziła z domku? Z góry dziękuję”.

## Oferty pomocy i prośby o pomoc na grupie Widzialna Ręka

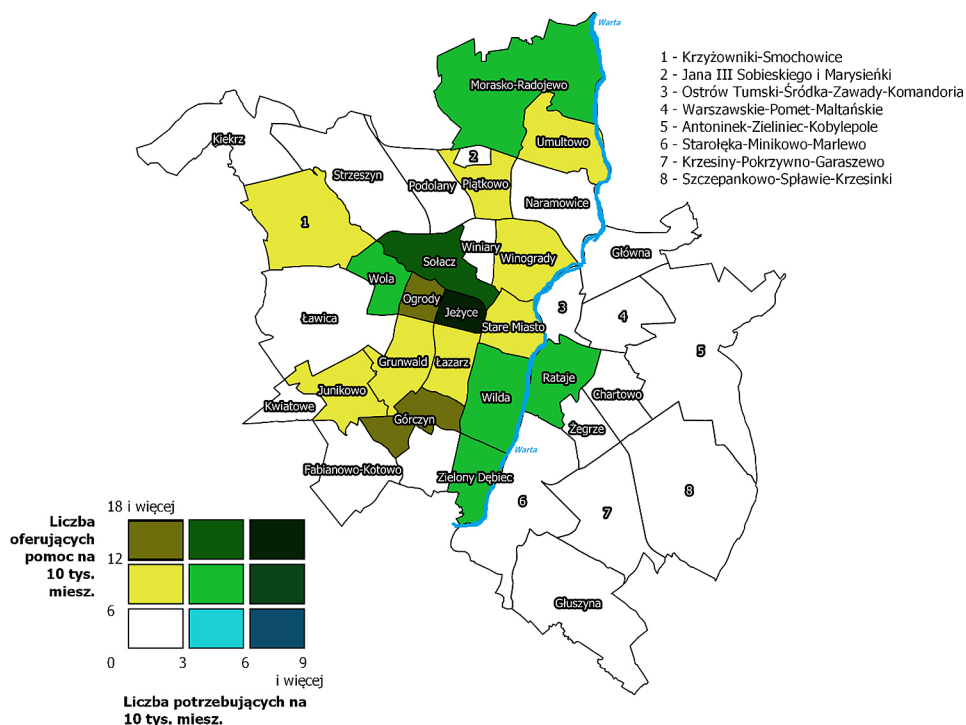
W tym rozdziale posty zostały poddane grupowaniu ze względu na cel, jaki nam przyświecał (por. ryc. 5).

Największą liczbą potrzebujących na 10 000 mieszkańców charakteryzuje się osiedle Jeżyce. W środkowym przedziale (3–6 os./10 tys. mieszk.) uplasowały się takie osiedla, jak Morasko-Radojewo, Wola, Sołacz, Wilda, Rataje oraz Zielony Dębiec. Główne prośby, jakie płynęły z tych osiedli, dotyczyły pomocy w wyprowadzeniu psa, pomocy seniorom czy też personelowi medycznemu szpitali na obszarze poznańskich osiedli. Na pozostałych osiedlach liczba potrzebujących była mniejsza od 3 os./10 tys. mieszkańców.

Należy też wspomnieć, że duża część postów z prośbami o pomoc nie była skierowana do mieszkańców konkretnych dzielnic, lecz do ogółu członków grupy (199 wpisów przy ogólnej liczbie postów z prośbą o pomoc 382).

Kolejną cechą jest udział osób oferujących pomoc wśród mieszkańców osiedli Poznania. Najwyższym udziałem tych osób mogą się poszczycić osiedla: Jeżyce, Sołacz, Ogrody oraz Górczyn. W większości miast ich centralne części charakteryzują się posiadaniem na swoim terenie ośrodków handlowych (centra





Ryc. 5. Liczba oferujących pomoc i jej potrzebujących na grupie Widzialna Ręka w przeliczeniu na 10 tys. mieszkańców osiedli Poznania

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zebranych z grupy Widzialna Ręka.

handlowe), administracyjnych (urzędy), naukowych i edukacyjnych (uczelnie i szkoły) oraz rekreacyjnych. W centrum najczęściej położone są liczne zakłady pracy. To powoduje, że w centralnych dzielnicach toczy się życie codzienne mieszkańców. Podobnie jest w Poznaniu, gdzie w centralnej części znajduje się m.in. Urząd Miasta Poznania, Urząd Wojewódzki, liczne wydziały uczelni wyższych (UAM, UEP, UM), a także galerie handlowe, takie jak Avenida z dworcem Poznań Główny czy Pestka i Posnania. Powyższe uwarunkowania mogą wpływać na zwiększoną liczbę osób oferujących pomoc.

W tym miejscu warto również zaznaczyć, że na grupie pojawiały się oferty pomocy on-line lub adresowane do osób spoza Poznania (odpowiednio: 71 i 33 oferty przy ogólnej liczbie 557). Bardzo dużo ofert było też skierowanych do potrzebujących z całego Poznania, bez uwzględniania podziału na osiedla (83 posty), co stanowiło największą część ofert pomocy na grupie.

Jeśli spojrzeć się na ogólną liczbę postów, można stwierdzić, że najwięcej pochodzi z osiedli w centralnej oraz północnej części miasta. Ich największą liczbę zanotowano na Jeźcach oraz Sołacz, a następnie na Wildzie, Ratajach, Zielonym Dębku, Woli oraz w Morasku-Radojewie. Najmniej postów charakteryzuje osiedla na prawym brzegu Warty, np. Żegrze, Głuszyna i Chartowo, z wyjątkiem osiedla Rataje.

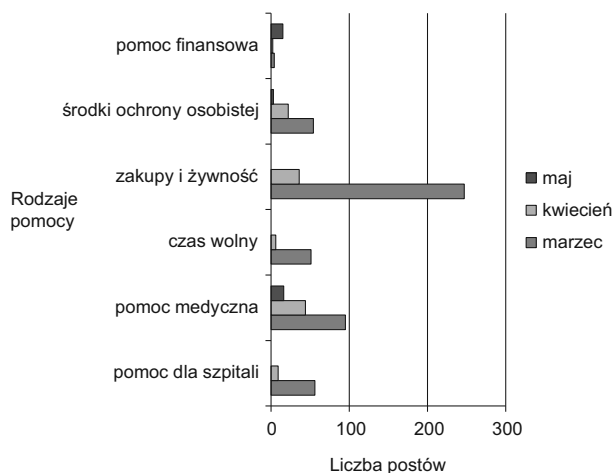
## Rodzaje pomocy

Widzialna Ręka zrzesza zarówno osoby potrzebujące pomocy, jak i pomoc oferujące. Ze względu na dużą popularność grupy oraz różnorodność sytuacji życiowej jej członków, pojawiające się tam posty dotyczą szerokiego zakresu aktywności. Łączy je jednak kilka cech wspólnych.

Grupa facebookowa z założenia jest miejscem wymiany bezinteresownej pomocy. Jej administratorzy zwracają szczególną uwagę, by nie pojawiały się tam treści reklamowe. Dozwolone jest umieszczanie informacji o wydarzeniach i zbiórkach pomocowych (np. lokalnych zbiórkach pomocy dla szpitali) oraz udostępnienie zewnętrznych postów dotyczących różnych form walki z epidemią (broшуry na temat zasad bezpieczeństwa i higieny), a także propozycji wspólnego spędzania czasu podczas przymusowego pobytu w domu (zajęcia sportowe i relaksacyjne on-line). Administracja Widzialnej Ręki czuwa nad przestrzeganiem zasad, które mają ułatwić użytkownikom poruszanie się po zawartych na grupie treściach. Dużym ułatwieniem jest zamieszczanie w opisie postów hashtagów (#) określających nazwę dzielnicy/osiedla, którego dotyczy prośba lub oferta pomocy. Wszystkie zasady funkcjonowania grupy zapisane są w regulaminie ogólnopolskiej Widzialnej Ręki, której częścią jest m.in. poznańska grupa facebookowa.

Ze względu na ogromne zainteresowanie poznaniaków i ich zaangażowanie w tworzenie internetowej społeczności wraz z upływem czasu postanowiono wyszczególnić kilka obszarów pomocy, którym zadedykowano osobne, zbiorcze posty. Miało to na celu uporządkowanie treści zawartych na grupie i tym samym ułatwienie wyszukiwania pod kątem konkretnych działań w ramach pomocy sąsiedzkiej. W ten sposób informowano m.in. o zbiórkach pomocy dla szpitali oraz domów pomocy społecznej (przykład prośby: „Szpital Miejski im. Franciszka Raszei w Poznaniu zwraca się z gorącą prośbą o pomoc w zorganizowaniu 8 nian elektrycznych, które są nam pilnie potrzebne do Izby Przyjęć”). Z inicjatywy członków grupy pojawiły się również zbiorcze posty poświęcone przedsiębiorcom, których firmy ucierpiały ze względu na sytuację epidemiologiczną, zwłaszcza w ramach branży gastronomicznej. W odpowiedzi na komentarze użytkowników stworzono listę restauracji oferujących dania z dowozem do domu („W tym poście proszę dodawać linki czy inne namiary na sklepy lub punkty gastronomiczne w Poznaniu i okolicach, w których można zrobić zakupy z dowozem. Skupiamy się na punktach, nie na kurierach”). Obecni na grupie specjaliści z dziedziny medycyny służyli pomocą, informując o punktach pomocy medycznej funkcjonujących w zwykłym trybie podczas epidemii („Ponieważ wielu znajomych pyta mnie się, gdzie można znaleźć pomoc dentystyczną w obecnej sytuacji, podaję parę pkt, w których świadczone są usługi w ramach NFZ”). Pytania dotyczyły w szczególności gabinetów dentystycznych oraz lekarzy medycyny pracy.

Rodzaje pomocy, jaką oferowali członkowie Widzialnej Ręki oraz potrzeby, jakie zgłaszali, zostały podzielone przez nas na 14 kategorii. Tym samym istnieje możliwość wskazania, jakie zakresy tematyczne pojawiały się na forum najczęściej, zarówno w kontekście ofert pomocy, jak i deklarowanych potrzeb (por. ryc. 6). W badanym okresie na Widzialnej Ręce zdecydowanie dominowały posty



Ryc. 6. Zmiany liczby publikowanych postów dotyczących wybranych rodzajów pomocy w okresie od marca do maja 2020 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z grupy Widzialna Ręka.

dotyczące zakupów, w tym zakupów żywności. Ze względu na duże ryzyko zakażenia podczas wizyt w sklepach i aptekach oferty pomocy w tym zakresie były kierowane przede wszystkim do osób starszych. Zadbano przy tym o bezpieczeństwo seniorów, zamieszczając na grupie szereg instrukcji i wytycznych, pomocnych podczas dokonywania zakupów dla osób z tzw. grupy ryzyka. Okres pojawiania się na Widzialnej Ręce tego typu postów to miesiące marzec i kwiecień – wraz z „oswojeniem” sytuacji epidemicznej i wprowadzaniem przez sklepy rozwiązań ograniczających ryzyko zakażenia (dystans społeczny, obowiązek zakrywania ust i nosa, obowiązek dezynfekcji rąk) zmniejszyła się potrzeba pomocy w tym zakresie. Kategoria „zakupy i żywność” obejmuje również posty dotyczące działania tzw. „jadłodzielni” oraz przekazywania żywności na potrzeby służb medycznych i sanitarnych. Dodatkowo kategoria ta zawiera w sobie propozycje pomocy w innych drobnych czynnościach dnia codziennego, takich jak wynoszenie śmieci i wizyty na pocztę, te jednak nie należą do najliczniejszych.

Dużą liczbę postów (przekraczającą 150) można dostrzec jeszcze w trzech kategoriach. Aż 161 postów zamieszczonych na grupie w okresie marzec–maj 2020 r. dotyczyło opieki nad zwierzętami w czasie epidemii. Świadczy to o wyraźnym zainteresowaniu poznaniaków tą tematyką. Większość treści z tej kategorii skupia się na opiece nad psami, zwłaszcza tymi należącymi do osób odbywających przymusową kwarantannę. Maksymalne natężenie ich publikacji na Widzialnej Ręce przypada na marzec. Epizodycznie na grupie pojawiały się posty na temat innych zwierząt domowych, m.in. gryzoni, a najbardziej zaskakująca prośba odnosiła się do zakupu pożywienia dla gekonów. Pokazuje to, jak różnorodne potrzeby pojawiały się na grupie.

Równie popularny okazał się temat pomocy rzeczowej i technicznej. Do tej kategorii przypisano oferty pomocy rzeczowej polegającej na bezpłatnym ofiarowaniu potrzebującym przedmiotów, w większości użytku codziennego, takich

jak np. akcesoria kuchenne czy ubrania. Najczęściej można było jednak trafić na oferty pomocy skierowane do osób pracujących nad zabezpieczeniem szpitali i przychodni, np. w maseczki ochronne czy przyłbice. Na Widzialnej Ręce następowiała wymiana środków produkcji i narzędzi, np. maszyn do szycia (oferty ze strony osób, które nie potrafiły szyc na maszynie dla zaangażowanych w szycie maseczek i kombinezonów) czy materiałów. Duża liczba postów, zarówno w kontekście próśb, jak i potrzeb, dotyczyła sprzętu elektronicznego, w szczególności komputerów, służących do zdalnej pracy i nauki. Tym samym, ze względu na stan techniczny przekazywanych urządzeń, pojawiło się zapotrzebowanie na usługi informatyczne i serwisowe, które też zostały ujęte w tej kategorii. Pojawiło się kilka próśb o użyczenie drukarki. Pojedyncze posty odnosiły się do pomocy specjalistycznej, np. wizyty elektryka, oraz pomocy, którą można nazwać „rzeczową” – dotyczącej wynajmu mieszkania dla osoby wracającej z granicy z koniecznością odbycia 14-dniowej kwarantanny.

Wraz z upływem czasu na Widzialnej Ręce zaczęła zmieniać się charakterystyka postów. Pierwsze dni, licząc od daty utworzenia grupy (13 marca 2020 r.), to czas intensywnego publikowania ofert pomocy w codziennych czynnościach – zakupach czy wyprowadzaniu psa. W miarę dołączania do grupy nowych członków zakres tematyczny poszerzał się. Kluczową kwestią stał się stan zdrowia – zarówno członków grupy, jak i personelu medycznego udzielającego pomocy chorym. Ze względu na odmienny charakter postów dotyczących służby zdrowia – w kontekście szerokim i osobistych potrzeb członków grupy – zdecydowaliśmy się oddzielić posty na temat pomocy dla szpitali i pogotowia ratunkowego (kategoria „szpital”) od postów traktujących o możliwościach korzystania z usług medycznych niezwiązanych tematycznie z koronawirusem (kategoria „pomoc medyczna”). Wyjątkiem jest przypadek wsparcia psychologicznego, które z racji indywidualnego podejścia także zaliczyliśmy do grupy „pomocy medycznej”.

Najwięcej postów w kategorii „pomoc medyczna” pojawiło się w marcu, chociaż w kwietniu i maju ich udział w ogólnej liczbie publikowanych treści też był wysoki. Szczególną popularnością cieszyła się tematyka wsparcia psychologicznego, ze względu na początkowe problemy z „oswojeniem” nowej sytuacji. Najwięcej ofert skierowanych było do pracowników służb medycznych, których ekspozycja na stres była bardzo wysoka, zwłaszcza na początku epidemii, kiedy dopiero wypracowywano zasady funkcjonowania placówek w zmienionej formie (oddziały zakaźne, np. w szpitalu przy ul. Szwajcarskiej w Poznaniu). Pomoc oferowano w formie on-line ze względu na ryzyko zakażenia. Na Widzialnej Ręce często pojawiały się pytania dotyczące możliwości kontaktu z lekarzami w czasie epidemii – najczęstsze były prośby o wskazanie lokalizacji działających gabinetów stomatologicznych czy przychodni medycyny pracy. Członkowie grupy pytali również o sprzęt medyczny i możliwość jego wypożyczenia lub zakupu.

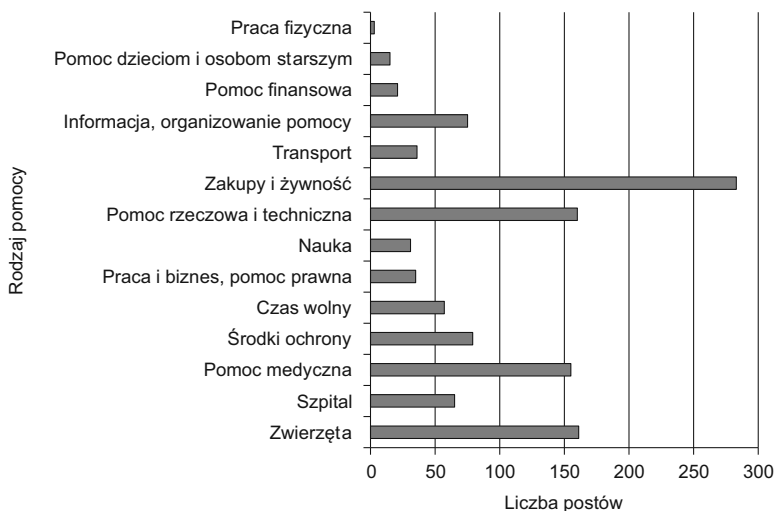
Kategorią powiązaną z „pomocą medyczną” są „środki ochrony”, czyli posty na temat produkcji środków ochrony osobistej – maseczek, przyłbic, kombinezonów – oraz ich kupna i rozpowszechniania. Inicjatywą godną uwagi było również bezpłatne przekazywanie przez salony kosmetyczne płynów dezynfekujących dla potrzeb szpitali i pogotowia ratunkowego.

Posty poświęcone organizacji działania grupy i przekazywaniu informacji zawarto w osobnej kategorii. Oprócz zasad wewnętrznych Widzialnej Ręki administratorzy publikowali, wraz z rozwojem sytuacji, kolejne informacje na temat aktualnych obostrzeń oraz instrukcje postępowania. Uwzględniona została też prowadzona w ramach grupy akcja rozwieszania plakatów pomocowych informujących seniorów o możliwości uzyskania pomocy sąsiedzkiej bez posiadania konta w serwisach społecznościowych.

Spośród innych tematów pojawiających się na grupie warto wspomnieć o swoistej wymianie umiejętności – zwłaszcza w zakresie bezpłatnych korepetycji. Oferty dotyczyły w większości pomocy w nauce języków obcych – angielskiego, francuskiego, niemieckiego. W tym kontekście wystąpił nawet język serbski. Często tego rodzaju pomoc proponowały osoby młode – studenci czy nawet uczniowie starszych klas poznańskich szkół.

Dużą wagę członkowie grupy przykładali do wspierania lokalnych przedsięwzięć – restauracji, kwiaciarni, księgarni, które ze względu na wprowadzane ograniczenia zanotowały poważne straty. Duch solidarności objawił się m.in. w postaci zamówień posiłków „na wynos” dla służb medycznych (tym samym pomagano zarówno restauracjom, jak i personelowi szpitali). Na grupie można było też odnaleźć pytania dotyczące możliwości zatrudnienia dla osób, które straciły pracę. Na Widzialnej Ręce w kilku przypadkach szukano również porady prawnej w obszarze zatrudnienia i zmienionych przepisów.

Widzialna Ręka oprócz funkcji pomocowej pełniła funkcję integracyjną. Propozycje wydarzeń kulturalnych, warsztatów on-line i treningów (np. nauki tańca czy jogi) nie należały do rzadkości. Podkreślić należy, że zainteresowanie tego typu aktywnościami było z reguły bardzo wysokie. Jest to kolejny dowód na zasadność tworzenia internetowych przestrzeni komunikacji. Członkowie grupy



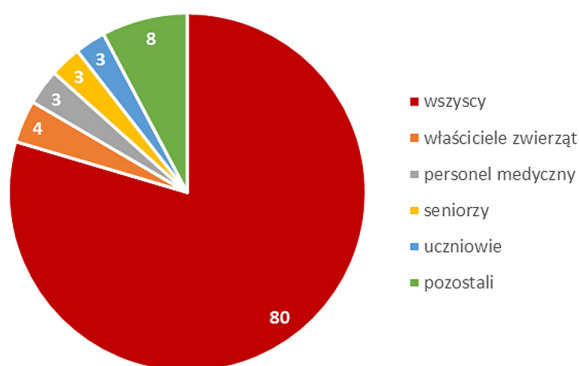
Ryc. 7. Rodzaje pomocy według liczby postów na grupie Widzialna Ręka

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z grupy Widzialna Ręka.

angażowali się we wzajemną pomoc, jednocześnie „wirtualnie” spędzając ze sobą czas i wspierając się rozmową w trudnym okresie społecznej izolacji.

## Grupy docelowe wśród członków Widzialnej Ręki

Na grupie Widzialna Ręka posty mogły być skierowane do ogółu członków oraz do konkretnych grup odbiorców. Było to uwarunkowane głównie formą oferowanej/potrzebnej pomocy. Skierować wpis do konkretnych odbiorców można było poprzez dodanie odpowiedniego „hasztaga”, zazwyczaj określającego obszar i rodzaj pomocy. Osiem na dziesięć postów nie było skierowanych do konkretnych kategorii adresatów, lecz do wszystkich członków Widzialnej Ręki.



Ryc. 8. Kategorie adresatów postów z grupy Widzialna Ręka

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z grupy Widzialna Ręka.

dzające psy, właściciele ogrodów działkowych, weterynarze, studenci oraz rodzice, prawnicy i przedsiębiorcy. Można na tej podstawie stwierdzić, że grupa facebookowa zrzesza osoby z bardzo wielu kręgów i grup społecznych (por. ryc. 8).

## Podsumowanie i dyskusja

Sytuacja, której świadkami byliśmy na początku epidemii, wymogła na lokalnej społeczności szeroko zakrojone działania o charakterze pomocowym. Inicjatywa Widzialnej Ręki jest przykładem sprawnej komunikacji w kontekście wzajemnej pomocy wzbogaconej o cechy sąsiedzkości. Zarówno szybko wzrastająca liczebność grupy (por. ryc. 1), jak i zaangażowanie jej członków w pomoc sąsiedzką zasługuje na uwagę. Oferty pomocy, jakie najczęściej pojawiały się na grupie facebookowej, obejmowały takie kwestie, jak zakupy, w szczególności żywności, opieka nad zwierzętami, pomoc materialna i techniczna oraz pomoc medyczna (por. ryc. 5). Przyczyn zwiększonej liczby postów w tych kategoriach może być wiele,

że posty najczęściej dotyczyły spraw pozostających w zakresie możliwości większości osób, takich jak np. zrobienie zakupów, wyprowadzenie psa, czy też realizacja recepty w aptece. Poza „wszystkimi” zostały wyróżnione następujące kategorie: właściciele zwierząt, m.in. psów, kotów i gryzoni, oraz personel medyczny, seniorzy i uczniowie. Do kategorii pozostali zaliczyli się: fachowcy, dzieci, kobiety w ciąży, organizacje charytatywne, osoby na kwarantannie, osoby wyprowa-

lecz naszym zdaniem powszechność ofert w powyższych kwestiach może wynikać głównie z faktu, że dotyczą one podstawowych potrzeb związanych z codziennym funkcjonowaniem człowieka. Pomoc w zaspokojeniu tych potrzeb nie wymaga od pomagającego dużego wysiłku oraz nakładów finansowych i może zostać zrealizowana przy okazji codziennych czynności, takich jak np. spacer z rodziną lub psem czy robienie własnych zakupów. Zamieszczane na grupie prośby najczęściej dotyczyły pomocy w wyprowadzeniu psa, pomocy seniorom czy personelowi medycznemu szpitali na terenie Poznania. Zarówno prośby, jak i pomoc oferowana personelowi medycznemu mogą wynikać z braku środków finansowych w szpitalach oraz środków ochrony osobistej dla pracowników służby zdrowia.

Widzialna Ręka swą działalnością objęła obszar osiedli Poznania. Najwięcej postów dotyczyło osiedli w centralnej części miasta, znajdującej się po lewobrzeżnej stronie Warty. Możliwe, że jest to związane z lokalizacją często odwiedzanych obiektów, takich jak ośrodki handlowe, administracyjne, naukowe oraz edukacyjne. Wzmógłony ruch w centrum miasta może ułatwić znalezienie osoby chętnej do pomocy oraz udzielenie pomocy osobie potrzebującej. Warto również zauważyć, że na osiedlach, gdzie liczba potrzebujących mieściła się w drugim i trzecim przedziale, liczba osób oferujących swoją pomoc była zawsze wyższa od liczby proszących o pomoc, co może wskazywać, że mieszkańcy Poznania chętniej oferowali swoją pomoc niż o nią prosili (por. ryc. 4).

Posty na grupie facebookowej Widzialna Ręka w większości nie były kierowane do konkretnych grup odbiorców. Może to dowodzić, że społeczność Widzialnej Ręki publikując swoje wpisy, nie szukała osób o danych cechach, takich jak np. wiek lub wykształcenie. Najważniejsza była chęć lub potrzeba pomocy, ponieważ posty najczęściej dotyczyły spraw pozostających w zakresie możliwości większości członków grupy. W kwestiach bardziej skomplikowanych posty były skierowane do przedstawicieli konkretnych grup odbiorców, którzy szczególnie potrzebowali pomocy lub mogli pomóc, mając odpowiednie umiejętności lub wykształcenie.

Pomimo odizolowania członkom Widzialnej Ręki udało się stworzyć „sąsiedzką” społeczność on-line, której głównym celem była wzajemna pomoc. Stało się tak dzięki aktywnej działalności grupy facebookowej, na której każdego dnia pojawiały się nie tylko oferty i prośby o pomoc, ale również informacje na temat m.in. wprowadzanych obostrzeń. Posty z prośbą o pomoc spotykały się z pozytywnym odzewem pozostałych członków społeczności. Analizując treść postów oraz zasięg przestrzenny niesionej pomocy, doszliśmy do wniosku, że Widzialna Ręka Poznań pełniła w badanym przez nas okresie rolę skutecznej platformy wymiany „pomocy sąsiedzkiej organizowanej on-line”.

Działalność Widzialnej Ręki, zapoczątkowana w marcu 2020 r., jest kontynuowana. Chociaż profil grupy uległ zmianie i zawarte na niej treści nie dotyczą już wyłącznie epidemii, istota jej funkcjonowania pozostała taka sama. Stwarza to nadzieję na dalszą społeczną solidarność, która, obudzona niespodziewanym kryzysem, pozostanie z nami na dłuższy czas.

Pragniemy podziękować wszystkim osobom, które wsparły naszą pracę nad niniejszym artykułem. Składamy podziękowania i wyrazy szacunku Administratorom grupy

facebookowej Widzialna Ręka Poznań, którzy na potrzeby artykułu udostępnili dane dotyczące jej funkcjonowania. Dziękujemy dr Michałowi Rzeszewskiemu oraz dr Tomaszowi Sowadzie z Pracowni Geografii Krytycznej Wydziału Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej UAM za pomoc merytoryczną i edytorską. Za cenne wskazówki, które przyczyniły się do poprawy jakości tekstu, dziękujemy dwóm anonimowym Recenzentom.

## Literatura

- Berbeka J., Niemczyk A. 2003. Uwarunkowania kulturowe jako czynnik kształtujący konsumpcję gospodarstw domowych. Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie, 621: 5–12.
- Bujwicka A. 2011. Typy wielkomiejskiego sąsiedztwa wyobrażone a praktykowane stosunki sąsiedzkie mieszkańców Łodzi. *Acta Universitatis Lodziensis, Folia Sociologica*, 36: 101–119.
- Charmaz K. 2009. Teoria ugruntowana. Praktyczny przewodnik po analizie jakościowej. Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa, s. 9.
- Cieśla S. 1979. Sąsiedztwo w mieście. Pojęcie, typologia i znaczenie. *Roczniki Nauk Społecznych*, 7.
- Dziura M. 2012. Lokalne współdziałanie – pomoc sąsiedzka dawniej i dziś. „Lokalność”, Tomaszów Lubelski, s. 57–69.
- Kondracka M. 2009. Samopomoc w Internecie – zjawisko społeczności wirtualnych skupionych wokół idei wzajemnego wsparcia i pomocy. [W:] A. Łysak, M. Kondracka (red.), *Edukacja, wychowanie, poradnictwo w kulturze popularnej*. Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu, Wrocław, s. 105–119.
- Kotus J. 2007. Natura wielkomiejskich sąsiedztw. Analiza subsąsiedzkich i sąsiedzkich terytorialnych podsystemów społecznych w Poznaniu. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań.
- Kowalska M. 2016. Polskie kobiety jako użytkowniczkini mediów społecznościowych. *Marketing i Rynek*, s. 367–378.
- Kwiatkowska M. 2012. Sąsiedztwo w globalnej wiosce. [W:] J. Regina-Zacharski, R. Łoś (red.), *Sąsiedztwo i pogranicze – między konfliktem a współpracą*. T. 2. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 35–49.
- Nożewski J. Profil użytkownika mediów społecznościowych – osobisty newsroom 2.0? *Studia Medioznawcze*, Warszawa, s. 35–48.
- Opióła W. 2018. Problem pomiaru siły społeczeństwa obywatelskiego na poziomie lokalnym. [W:] D. Plecka, E. Ganowicz, P. Rutkowska (red.), *Administracja publiczna. Zadania publiczne administracji samorządowej i ich realizacja przez NGO*. Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń, s. 31–48.
- Pokrzywa A., Prokopczuk M. 2017. E-sąsiedztwo. Media społecznościowe w procesie kształtowania wspólnot lokalnych. [W:] H. Kawalec, J. Kinal (red.), *Przestrzeń społeczna w badaniach naukowych*. Stowarzyszenie Naukowe Przestrzeń Społeczna i Środowisko, Rzeszów, s. 143–157.
- Wronka M., Saryusz-Wolska H. 2013. Wykorzystanie mediów społecznościowych do budowania kapitału społecznego. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 47–57.

## Acts of neighbourly support organized online in times of social isolation. The initiative Widzialna Ręka Poznań

**Abstract:** In the era of epidemic crisis which occurred this year (2020) neighbourly help gained in value like never before. One of the many aid actions was Widzialna Ręka (eng. Visible Hand), a Facebook group that brings together citizens of Poznań and surrounding municipalities. The goal of the community of the Widzialna Ręka is to help people who cannot find themselves in this difficult situation of social isolation. The aim of the study was to examine and define the area of activity of the Widzialna Ręka group. Based on this case study identified were: form, type, location and groups of receivers of neighbourly help.

**Key words:** neighbourly help, epidemic crisis, on-line neighborhood community