



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**SAMORZĄD WOJEWÓDZTWA
WIELKOPOLSKIEGO**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



RAPORT Z BADANIA:

EFEKTYWNOŚĆ POMOCY SPOŁECZNEJ W GMINACH WIEJSKICH W WOJEWÓDZTWIE WIELKOPOLSKIM

Poznań, 2014 r.

Raport powstał w ramach Projektu 1.16 „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej* Priorytet I *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

W ramach Projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”, w 2014 roku, realizowane są badania społeczne w 16 województwach.

Tytuły badań: 1. „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich”, 2. „Profilaktyka instytucjonalna”, 3. „Współpraca instytucji pomocy społecznej z innymi instytucjami na terenie gminy, powiatu, województwa zajmującymi się pomocą i wsparciem rodzin i jej wpływ na skuteczność działań pomocy społecznej”, 4. „Kontrakt socjalny w praktyce”. Realizacja badań w każdym z województw odbywa się w oparciu o tę samą metodologię wypracowaną dla każdego z badań przez Obserwatoria Integracji Społecznej z całej Polski we współpracy z Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie.

W ramach niniejszego projektu badawczego dla każdego z 4 badań powstaną raporty wojewódzkie oraz (na ich podstawie) 4 raporty ogólnopolskie.

W województwie wielkopolskim badania regionalne realizowane są przez Obserwatorium Integracji Społecznej działające w strukturze Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu.

Niniejszy raport prezentuje wyniki badania ilościowego CAWI, w którym uczestniczyli Dyrektorzy/Kierownicy ośrodków pomocy społecznej z województwa wielkopolskiego. Realizatorem badania jakościowego oraz raportu ogólnopolskiego będzie firma/instytucja badawcza wyłoniona przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich z Warszawy w formie przetargu.

Poznań, sierpień 2014 r.

Cytowanie oraz wykorzystywanie danych jest dozwolone z podaniem źródła.

Wykaz skrótów

CAS	Centralna Aplikacja Statystyczna – system informatyczny służący jednostkom organizacyjnym pomocy społecznej do przekazywania m.in. sprawozdań resortowych
CAWI	Metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach, w której respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej – wspomagany komputerowo wywiad (ang. Computer- Assisted Web Interview)
EFS	Europejski Fundusz Społeczny
FGI, FOCUS	Zogniskowany wywiad grupowy – dyskusja prowadzona przez moderatora na podstawie scenariusza dyskusji (ang. Focus Group Interview)
GUS	Główny Urząd Statystyczny
MPiPS-03	Sprawozdanie półroczne i roczne z udzielonych świadczeń z systemu pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
N	Liczba uczestników badania ankietowego (N=116)
n	Liczba uczestników badania ankietowego, którzy odpowiadali na wybrane pytania ankiety (n<N)
OIS	Obserwatorium Integracji Społecznej
OPS, GOPS	Ośrodek Pomocy Społecznej, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
PCPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
ROPS	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu
UAM	Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu
WUP	Wojewódzki Urząd Pracy
IRSS	Instytut Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie
PCPR, MOPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
CRZL	Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie

Spis treści

Wykaz skrótów	3
Spis treści	4
1. Wstęp	5
2. Założenia metodologiczne	6
3. Dobór i charakterystyka próby badawczej oraz przebieg badania ankietowego	7
4. Analiza danych	9
4.1. Analiza wyników badań	10
5. Podsumowanie	20
Spis tabel	22
Spis wykresów	22
Bibliografia	23
Aneks nr 1. Lista wskaźników	24
Aneks nr 2. Narzędzia badawcze – kwestionariusz ankiety	27

1. Wstęp

Jednym z podstawowych wyznaczników działalności instytucji polityki społecznej jest ich efektywność. Jak wskazuje Janina E. Karney, efektywność to *stosunek wyniku działań do poniesionych kosztów – materialnych, ludzkich, moralnych, społecznych*¹. Należy nadmienić, iż definicja ta jest definicją ogólną, a przyjęte w raporcie jej rozumienie ujmuje rzeczony wyznacznik jako rezultat podjętych działań – stosunek wielkości poniesionych nakładów zarówno zewnętrznych (finansowych), jak i wewnętrznych, czyli pracy osób zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej do uzyskanych efektów. Ocena ta oparta jest w znacznej mierze na badaniach dotyczących organizacji pracy². Innymi słowy: efektywność jest to zdolność systemu do perfekcyjnego wykorzystania dostępnych środków, a środki, o których mowa, wystarczają na zaspokojenie potrzeb na optymalnym poziomie. Skuteczność, zdaniem Olech i Sobczak, redukuje problem, czyli realizuje cele i powoduje, że zaistniała zmiana jest widoczna.

Zdaniem Z. Woźniaka (UAM), paradygmaty efektywności pracy socjalnej to:

- wykonanie odpowiedniej pracy,
- wykonanie pracy przez właściwych ludzi dla właściwych ludzi,
- wykonanie usługi we właściwym czasie,
- wykonanie pracy i niezbędnych czynności niezwłocznie, skutecznie, najszybciej od wystąpienia potrzeb³.

Chcąc dotrzeć do wiedzy dotyczącej planowania skutecznych oddziaływań metodycznych w systemie służb społecznych, należy szukać informacji o tym, co stymuluje efektywność pracy z klientem.

W związku z powyższym analiza czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej stanowi główny cel badania. Celem szczegółowym niniejszego badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków oraz przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich⁴ z województwa wielkopolskiego.

Gminy wiejskie stanowią niemal 2/3 gmin w Polsce. W województwie wielkopolskim spośród 226 ośrodków pomocy społecznej, 117 (51,7%) funkcjonuje w gminach wiejskich. Ze względu na odmienny charakter pracy w środowiskach wiejskich (mniejsza liczba pracowników, trudności w dostępie do wysoko wykwalifikowanych pracowników, mniejsza liczba potencjalnych partnerów – m.in. organizacji pozarządowych), zasadna jest odrębna analiza dotycząca efektywności pomocy społecznej w tych środowiskach.

Rosnąca aktywność ośrodków pomocy społecznej w stosowaniu nowych instrumentów aktywizacji wymaga monitoringu efektywności działań. Niniejszy raport stanowi próbę zidentyfikowania i opisanie czynników wpływających na efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich.

¹ J. Karney, *Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998 s. 74.

² A. Olech, A. K. Sobczak, *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Raport z badań*, IRSS Warszawa 2011.

³ Prośba do Szczecina potwierdzenie źródła – Z. Woźniak *Jakość w pomocy społecznej – możliwości i ograniczenia pomiaru*, [w:] *Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej*. Poznań: MOPR 2005.

⁴ Wyniki spotkań fokusowych z przedstawicielami władz samorządowych z gmin wiejskich zostaną zaprezentowane w kolejnym raporcie.

2. Założenia metodologiczne

Jak wspomniano we wstępie, celem badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich, zarówno w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków, jak i przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich.

Cel badawczy zrealizowany zostanie w badaniu:

- a) ilościowym (CAWI – Computer Assisted Web Interview), którym objęci będą kierownicy/dyrektorzy ośrodków pomocy społecznej działających na terenach gmin wiejskich,
- b) jakościowym (FGI – Focus Group Interview), w którym uczestniczyć będą przedstawiciele władz samorządowych,
- c) analizie danych zastanych (desk research), która opierać się będzie na dokładniejszej analizie danych i wskaźników w obszarze korzystania z pomocy społecznej, wykształcenia i kadry oraz realizacji projektów EFS, jako czynników obrazujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich. Stanowić ona będzie ważny punkt odniesienia dla analizy danych pochodzących z pozostałych dwóch badań.

Wybór powyższych metod i technik badawczych podyktowany został specyfiką badanej problematyki. Połączenie metod ilościowych i jakościowych, uzupełnione o analizę danych zastanych, pozwala na wszechstronne i wyczerpujące opisanie badanego obszaru. Z drugiej strony wykorzystanie wielu źródeł danych związanych ze zróżnicowanymi sposobami pozyskiwania materiału badawczego pozwala uniknąć błędów interpretacyjnych.

Osią całego trójstopniowego badania będzie ocena znaczenia i poziomu realizacji wstępnie rozpoznanych czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich w kontekście:

- zadań, które OPS powinny wypełniać, by w sposób efektywny przeciwdziałać zjawisku wykluczenia społecznego na obszarach wiejskich,
- funkcjonującej infrastruktury społecznej – instytucji i organizacji społecznych współpracujących z OPS i wspierających działania pracowników socjalnych,
- sytuacji kadrowej OPS gmin wiejskich,
- charakterystyki oferowanych i realizowanych świadczeń.

Niniejsze opracowanie jest pierwszą częścią raportu o efektywności pomocy społecznej i zawiera dane pochodzące z analizy desk research oraz z badania ilościowego, w którym ukazany został wpływ, jaki na efektywność działań OPS mają takie czynniki jak prestiż zawodowy, poziom satysfakcji z pracy, kompetencje społeczne, możliwość rozwoju zawodowego, warunki lokalowe, utrudnienia transportowo-komunikacyjne, posiadany budżet na realizację zadań, współpraca OPS z innymi instytucjami pomocy i integracji społecznej, a także przyjęte procedury organizacyjne obowiązujące w OPS.

Wykorzystane narzędzie badawcze zostało umieszczone w aneksie.

3. Dobór i charakterystyka próby badawczej oraz przebieg badania ankietowego

W oparciu o koncepcję badania, w pierwszym półroczu 2014 r., pracownicy Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej z Obserwatorów Integracji Społecznej na spotkaniach koordynowanych przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich wypracowali narzędzia badawcze do niniejszego badania. Kwestionariusz ankiety oraz scenariusz spotkania fokusowego zostały skonsultowane i zaakceptowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Kwestionariusz ankiety został wprowadzony do systemu Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS) w celu realizacji prac badawczych przez wszystkie województwa.

Kwestionariusz ankiety skierowanej do dyrektorów/kierowników ośrodków pomocy społecznej z gmin wiejskich został uruchomiony w CAS w formie sprawozdania jednorazowego dn. 27 czerwca 2014 r. Proces monitorowania liczby wypełnionych ankiet realizowany był przez CRZL oraz Obserwatorium Integracji Społecznej. W czasie trwania badania ankietowego pracownicy OIS telefonicznie odpowiadali na pytania respondentów dotyczące sposobu wypełnienia ankiety: nie było większych problemów z jej wypełnianiem, najczęściej proszono o doprecyzowanie użytych sformułowań lub upewniano się, czy wypełniona ankieta dotarła do realizatorów badania lub jest „widoczna” w systemie. Zakończenie badania ankietowego początkowo planowano na dzień 10 lipca, termin ten został przedłużony do 15 lipca 2014 r.

W badaniu zastosowano dobór zupełny próby tj. kwestionariusz ankiety skierowano do wszystkich gmin wiejskich z województwa wielkopolskiego. Dane zbierano metodą CAWI tj. wywiadu wspomaganego komputerowo – respondenci wypełniali ankietę w formie elektronicznej. Strukturę próby badawczej, uzyskany poziom zwrotów oraz charakterystykę badanej próby przedstawiono w poniższych zestawieniach tabelarycznych.

Tabela nr 1. Struktura badanej populacji, struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom zwrotów w badaniu w województwie wielkopolskim.

Uczestnicy badania	Liczba OPS w województwie	Liczba OPS w gminach wiejskich w województwie	Oczekiwany poziom zwrotów	Liczba respondentów, którzy wzięli udział w badaniu	Osiągnięty poziom zwrotów
Dyrektorzy/Kierownicy OPS z gmin wiejskich	226	117	60%	116	99%

Tabela nr 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy uczestników badania z gmin wiejskich województwa wielkopolskiego na stanowisku dyrektora/kierownika ośrodka pomocy społecznej (N=116).

Staż pracy Dyrektora/Kierownika OPS z gminy wiejskiej	Od 0 do 5 lat	Powyżej 5 do 10 lat	Powyżej 10 do 15 lat	Powyżej 15 lat do 20 lat	Powyżej 20 lat	Brak danych	Suma
Liczba respondentów	16	28	11	13	41	7	116
Procent respondentów	14%	24%	10%	11%	35%	6%	100%

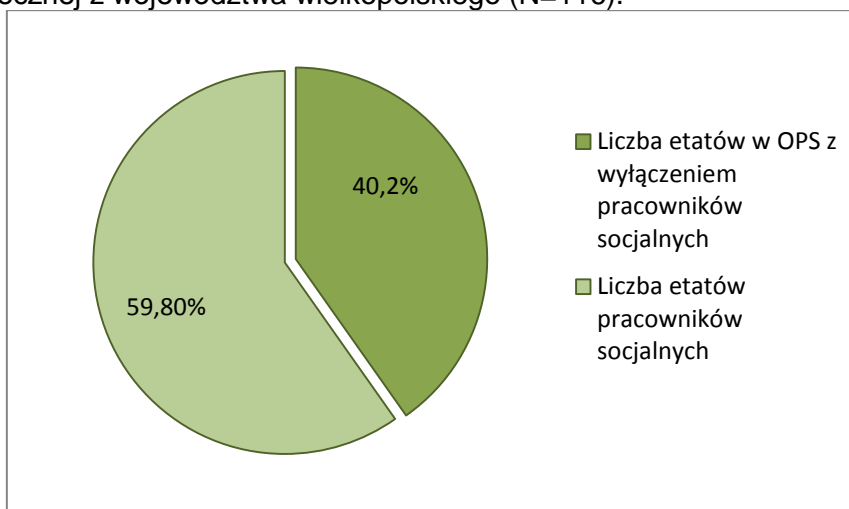
Tabela nr 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie wielkopolskim, w których znajdują się gminne ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu (N=116).

Wielkość gmin wiejskich, w których znajduje się OPS	do 5 tys. mieszkańców	Powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców	Powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców	Powyżej 20 tys. mieszkańców	Brak danych	Suma
Liczba OPS	31	61	13	4	7	116
Procent OPS	27%	53%	11%	3%	6%	100%

Tabela nr 4. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego biorących udział w badaniu (N=116).

Liczba etatów ogółem 928	Od 1 do 5	Powyżej 5 do 10	Powyżej 10 do 15	Powyżej 15 do 20	Powyżej 20 do 25	Powyżej 25	Brak danych Suma	Suma
Liczba OPS	22	63	17	5	1	1	7	116
Procent OPS	11%	42%	23%	7,5%	7,5%	9%	6%	100%

Wykres nr 1. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa wielkopolskiego (N=116).



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Podczas realizacji badania ankietowego, na podstawie pytań zadawanych telefonicznie przez respondentów, można wywnioskować, że „liczba etatów” mogła być czasem rozumiana jako liczba pracowników zatrudnionych w OPS. W niniejszym badaniu, interpretując pozyskane dane, liczbę etatów rozumie się zgodnie z brzmieniem pytania w ankiecie jako liczbę pełnych etatów w badanych ośrodkach. Dla porównania: liczba pracowników w OPS w gminach wiejskich w województwie wielkopolskim wynosiła w 2013 roku ogółem 1 165 osób, a liczba pracowników socjalnych 452 osoby⁵

⁵Ocena zasobów pomocy społecznej na rok 2013 dla województwa wielkopolskiego, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu, Poznań 2014,

4. Analiza danych

Badaną populację stanowiły ośrodki pomocy społecznej działające na terenie wielkopolskich gmin wiejskich. W województwie wielkopolskim spośród 226 ośrodków pomocy społecznej, 117 (51,7%) funkcjonuje w gminach wiejskich. Gminy wiejskie w 2013 r. zamieszkiwane były przez 26% (895 176 os.) ogółu ludności województwa (3 467 016 os.).

94 667⁶ (10,5%) mieszkańców gmin wiejskich korzystało w 2013 r. z pomocy społecznej. Prawie 50% osób korzystających ze świadczeń w 2013 roku było długotrwale korzystającymi z pomocy społecznej.

Wśród 452 pracowników socjalnych stanowiących w 2013 r. kadre ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich 68% posiadało wyższe wykształcenie, 25% posiadało specjalizację I stopnia w zawodzie, natomiast 6% specjalizację II stopnia. Art. 110 ust. 11 Ustawy o pomocy społecznej nakłada na OPS obowiązek zatrudnienia co najmniej 1 pracownika socjalnego na 2000 mieszkańców gminy, nie mniej jednak niż 3 pracowników. Średnia wartość wskaźnika w 2013 r. dla ośrodków zlokalizowanych na terenie gmin wiejskich osiągał wartość 1.

Prawie 55% osób, którym w 2013 roku przyznano decyzją świadczenie, odbierały świadczenia pieniężne. Niestety wskaźnik realizacji kontraktu socjalnego – narzędzia mającego z jednej strony ograniczyć działania asekuracyjne wobec klienta, natomiast z drugiej strony zintensyfikować działania integrujące i włączające - w 2013 roku wyniósł niecałe 4%, natomiast średni wskaźnik dla wszystkich ośrodków pomocy w województwie wielkopolskim osiągnął wartość 3%.

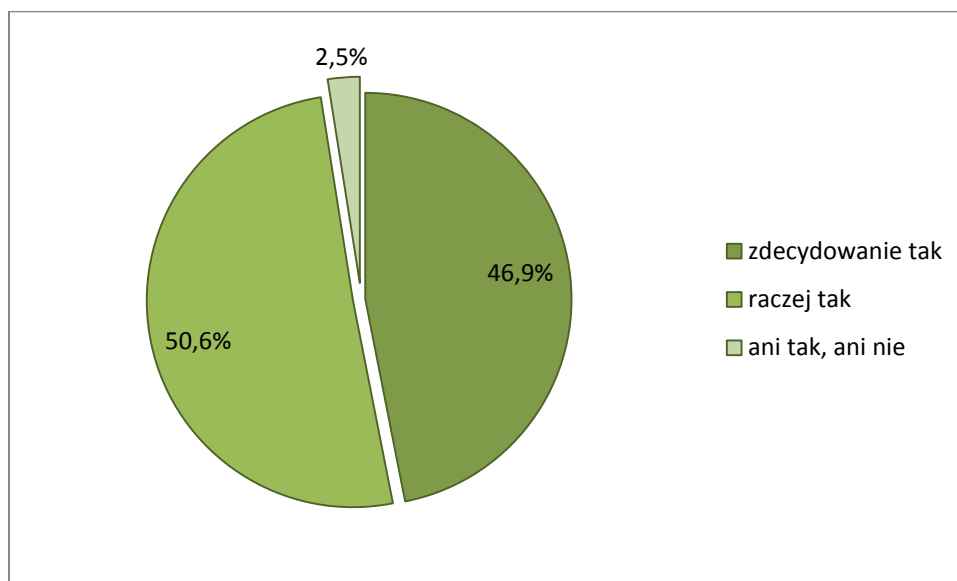
Ośrodki zlokalizowane w gminach wiejskich są bardzo prężne w zakresie pozyskiwania funduszy europejskich na realizację działań wspierających. Nieco ponad 70% z nich realizuje projekty EFS, średni wskaźnik realizacji projektów EFS dla ośrodków pomocy społecznej w województwie wielkopolskim w 2013 roku wyniósł 76%.

⁶ Liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w gminach wiejskich w 2013 roku.

4.1. Analiza wyników badań

Jeden z głównych problemów badawczych, na jaki odpowiedzieć miał niniejszy projekt badawczy, dotyczył kwestii wpływu szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich. O opinie na ten temat zapytano kierowników/dyrektorów wiejskich Ośrodków Pomocy Społecznej. Okazuje się, że zdecydowana większość dostrzega związek między podnoszeniem kwalifikacji pracowników socjalnych a efektywnością pracy reprezentowanej instytucji. 97,5% badanych na pytanie *Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka pomocy społecznej w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?* odpowiedziało zdecydowanie tak (46,9%) lub raczej tak (50,6%), 2,5% respondentów nie miało sprecyzowanej opinii w tej kwestii. Okazuje się, że indywidualny rozwój pracownika socjalnego realizowany przez studia podyplomowe, czy udział w szkoleniach z zakresu zmian ustawowych w pomocy społecznej, przekłada się na efektywność działań całego Ośrodka Pomocy Społecznej. Wypływa z tego wniosek, iż przeszkoleni pracownicy potrafią skutecznie wykorzystywać nabyte kwalifikacje w codziennej pracy socjalnej.

Wykres nr 2 Opinie kierowników/dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich na temat wpływu szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe na efektywność pracy Ośrodka w 2013 roku.

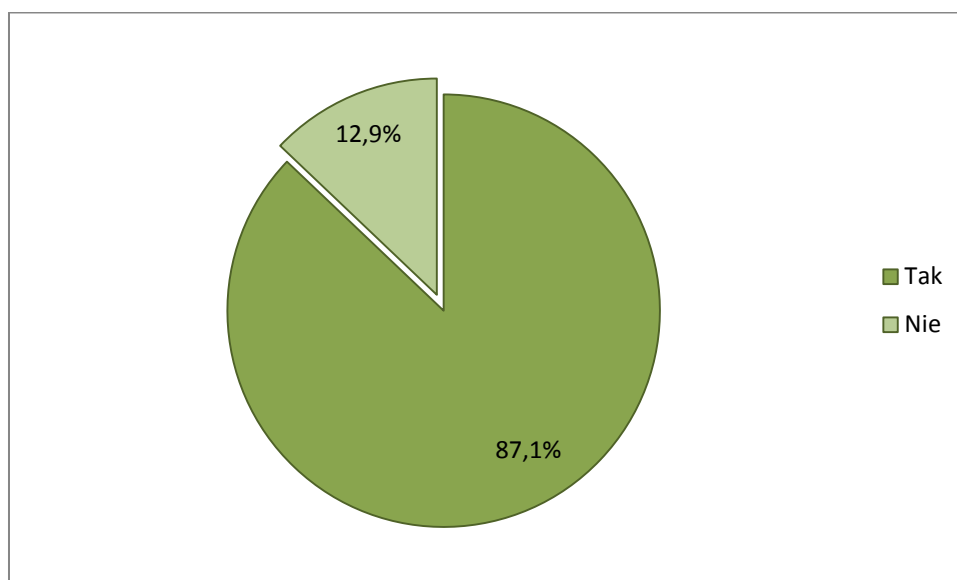


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Analizując uzyskane wyniki można stwierdzić, że zdecydowana większość pracowników socjalnych pracujących w ośrodkach pomocy społecznej na terenach wiejskich w 2013 roku brała udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe. Ponad 87% badanych kierowników/dyrektorów OPS deklarowało, iż ich pracownicy kształcili się w ciągu ostatniego roku, natomiast zaledwie w 13% badanych ośrodków nie podejmowano działań w tym zakresie. Powyższe dane świadczą o ciągłej potrzebie podnoszenia kwalifikacji zawodowych

zgłaszanej przez samych pracowników socjalnych. Wynika to w dużym stopniu z faktu zmian ustawowych w zakresie pomocy społecznej zachodzących w ostatnich latach oraz nowych kompetencji powierzonych gminom, wynikających chociażby z *ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*.

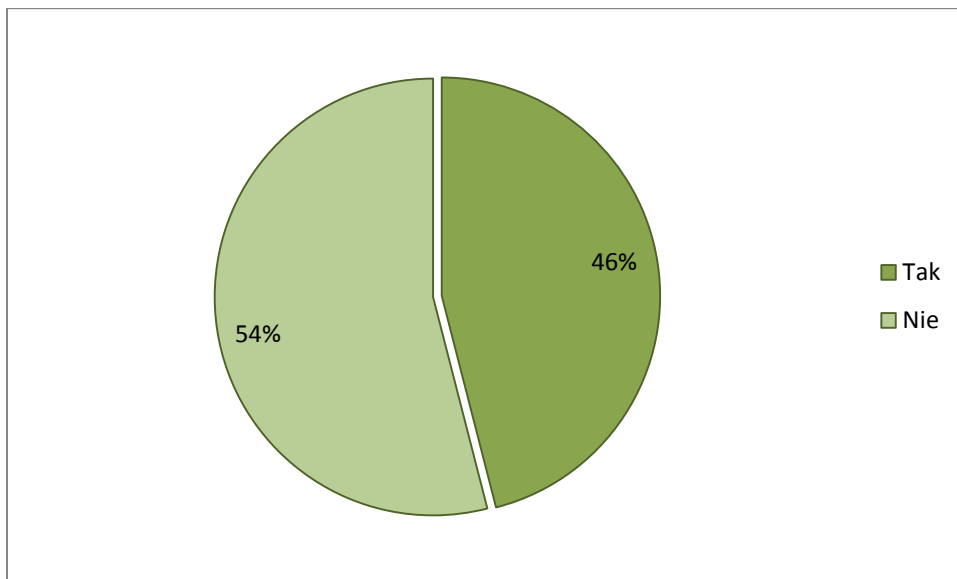
Wykres nr 3 Udział pracowników socjalnych Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe w 2013 roku.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Powyżej opisano odpowiedzi na pytania respondentów o wpływ kwalifikacji zawodowych pracowników socjalnych na efektywność pracy ośrodka. Kwalifikacje można określić jako zestaw wiedzy i umiejętności niezbędnych do wykonywania zadań na określonym stanowisku, uzyskany w ramach systemu szkolnego, kursowego. Innym typem posiadanego kapitału są kompetencje społeczne rozumiane przez predyspozycje jednostki, pozwalające w sposób efektywny wykonywać powierzone zadania, które mogą być rozwijane przez określone kursy lub warsztaty. W 2013 roku z ze szkoleń podnoszących kompetencje społeczne skorzystało 46% pracowników socjalnych z Ośrodków Pomocy Społecznej biorących udział w badaniu. Zatem ponad połowa (54%) nie korzystała z tej formy podnoszenia kompetencji.

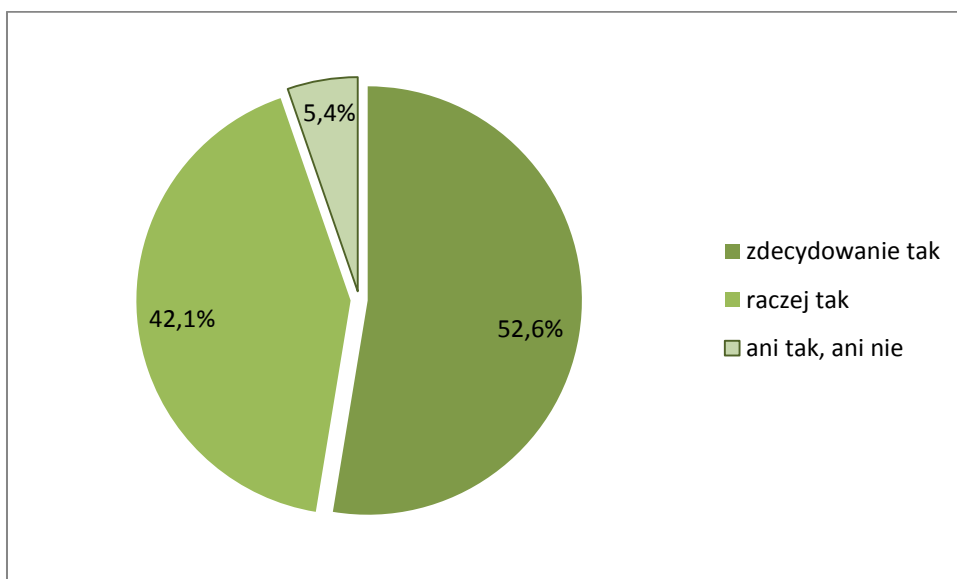
Wykres nr 4 Udział pracowników socjalnych Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne w 2013 roku.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Ośrodki, które w 2013 roku korzystały ze szkoleń podnoszących kwalifikacje społeczne poproszono o wyrażenie opinii na temat wpływu niniejszych szkoleń na efektywność pracy Ośrodka Pomocy Społecznej. Podobnie jak w przypadku podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w opinii kierowników/dyrektorów nabywanie nowych kompetencji społecznych wpływa bezpośrednio na efektywność pracy reprezentowanej instytucji. Tego zdania było 94,6% badanych, niezdecydowanie w tej kwestii wyraziło zaledwie 5,4% respondentów.

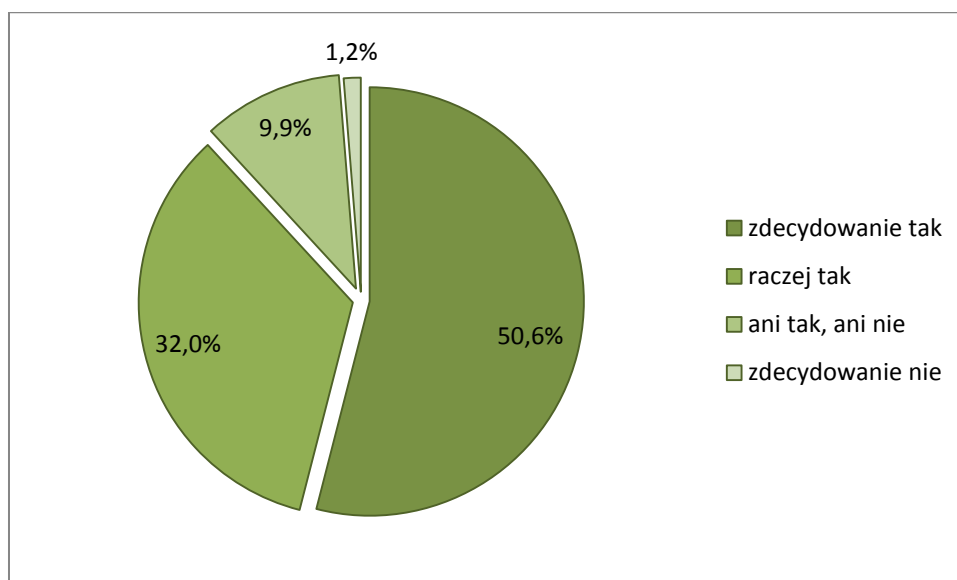
Wykres nr 5 Opinie kierowników/dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich na temat wpływu szkoleń podnoszących kompetencje społeczne na efektywność pracy Ośrodka w 2013 roku.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Na podstawie przeprowadzonych badań chcieliśmy również poznać opinie kierowników/dyrektorów wiejskich ośrodków pomocy społecznej na temat wpływu wykorzystanych środków Europejskiego Funduszu Społecznego na efektywność pracy ich ośrodków. Europejski Fundusz Społeczny jest głównym instrumentem finansowym Unii Europejskiej umożliwiającym wspieranie zatrudnienia, poprawę warunków pracy i wyrównanie szans dla wszystkich obywateli UE poszukujących pracy. Jego działalność polega na inwestowaniu w zasoby ludzkie. Z dofinansowania EFS korzystają również w znacznej mierze ośrodki pomocy społecznej. Wypowiedane opinie na temat europejskiego instrumentu finansowego w zdecydowanej mierze są pozytywne, bowiem 82,6% badanych potwierdziło, iż środki EFS, z których korzystali w 2013 roku podniosły efektywność świadczonych usług. Odmiennego zdania było jedynie 1,2% badanych, a niezdecydowani stanowili niecałe 10% badanej próby.

Wykres nr 6 Opinie kierowników/dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich na temat wpływu wykorzystanych środków EFS na efektywność pracy Ośrodka w 2013 roku.

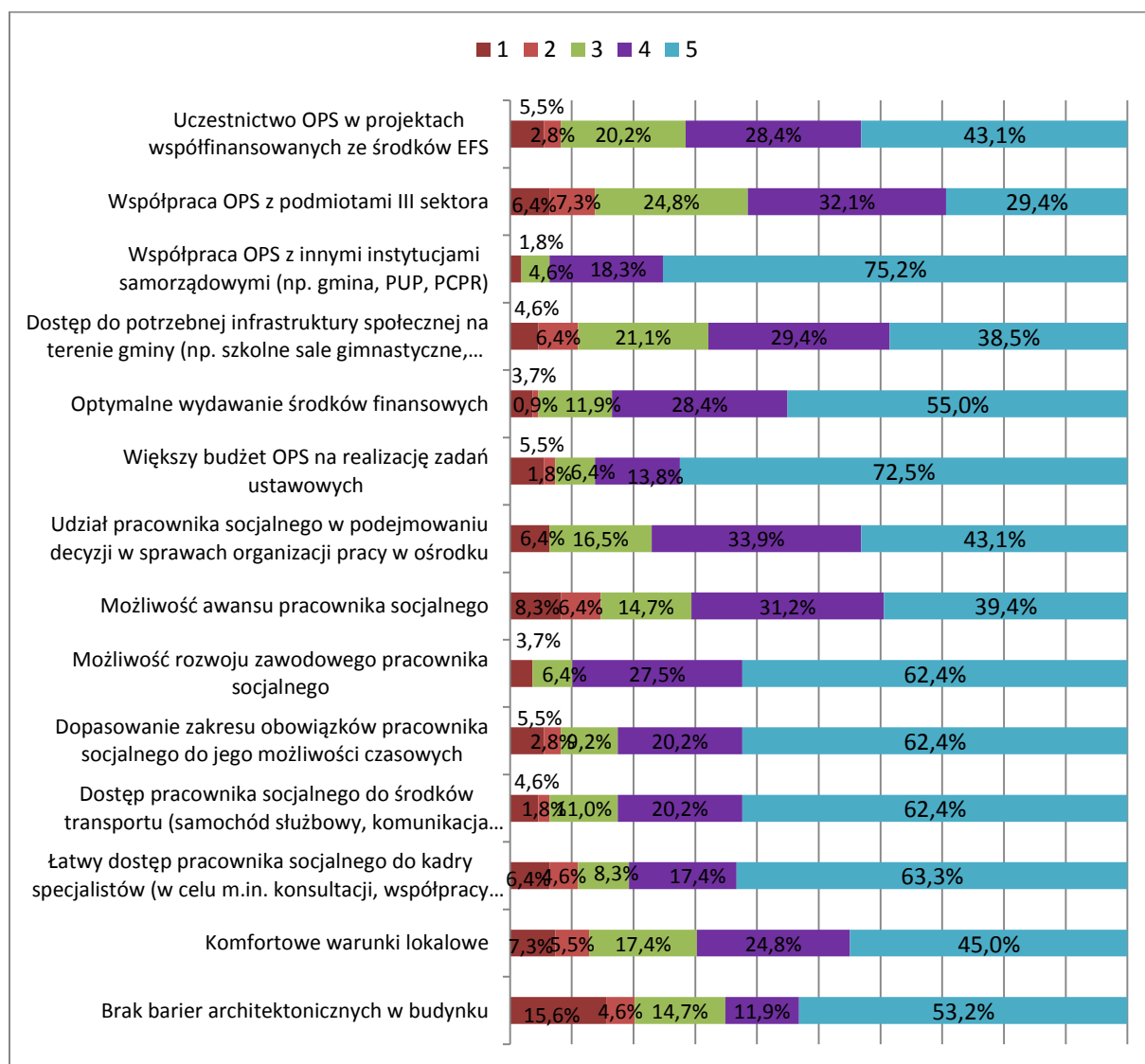


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

W celu identyfikacji czynników wpływających w największym stopniu na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej zostało zaprojektowane pytanie, w którym badane instytucje określały ważność czynników uznanych za istotne w tym zakresie. Wszystkie wymienione czynniki zostały uznane przez respondentów za istotne dla efektywności pracy Ośrodka (zdecydowana większość odpowiedzi *zdecydowanie ważne* i *ważne*). Jednak za najważniejszą uznana została **współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi** (np. gminą, PUP, PCPR) – aż 75,2 % respondentów wskazało ją jako zdecydowanie ważną. Kolejnym istotnym czynnikiem okazał się **większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych**, tutaj z kolei za zdecydowanie ważny uznało go 72,5% badanych. Dalszymi istotnymi czynnikami okazały się te, związane bezpośrednio z zawodem pracownika socjalnego, a więc możliwość jego rozwoju zawodowego, dopasowanie zakresu obowiązków do możliwości czasowych oraz dostęp do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna) – po 62,4% wskazań jako zdecydowanie ważne. Jako czynnik wywierający najmniejszy wpływ na efektywność pracy OPS wskazano brak barier

architektonicznych w budynku (20,2% respondentów oceniło go łącznie jako nieważny). Jeśli połączymy odpowiedzi 4 – *ważne* i 5 – *zdecydowanie ważne* tutaj również zdecydowanie najczęściej wskazań otrzymał czynnik „współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gminą, PUP, PCPR)” – 93,6% wszystkich wskazań, a następnie „możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego” – 89,9%. – patrz wykres nr6.

Wykres nr 7 Czynniki istotne dla efektywności pracy ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich (gdzie 1 – oznacza zupełnie nieważne a 5 – oznacza zdecydowanie ważne).

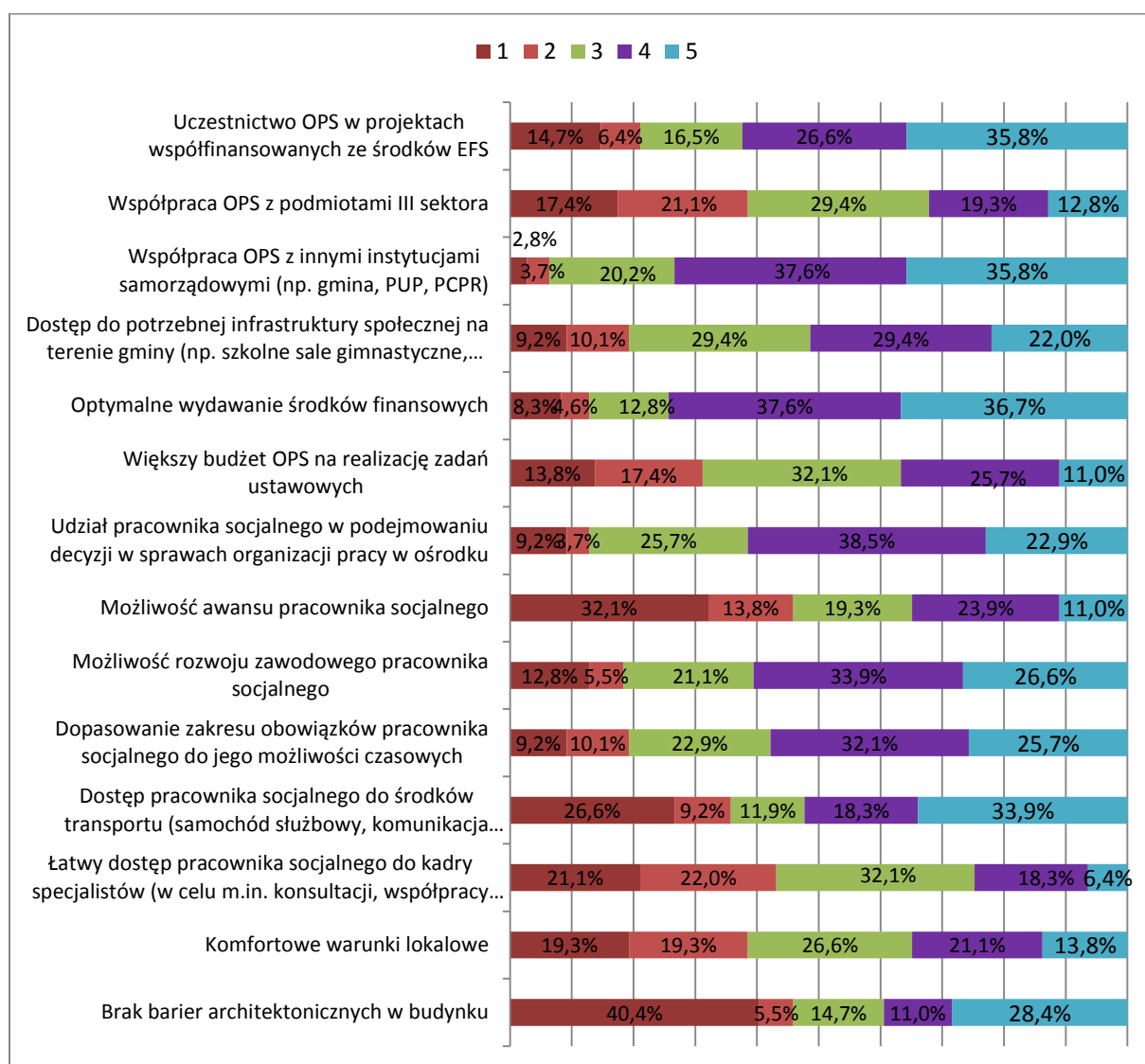


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Badani oceniali również faktyczny poziom realizacji przez ich ośrodki czynników, których ważność określali powyżej. Analiza tych odpowiedzi wskazuje, że generalnie wszystkie te czynniki są raczej realizowane. Jako realizowane zdecydowanie najczęściej wskazano **optymalne wydawanie środków finansowych** – 36,7% odpowiedzi (również, gdy uwzględnimy sumę odpowiedzi 4 – *realizowane* i 5 – *zdecydowanie realizowane* ten czynnik znajduje się na pierwszym miejscu – 74,3%), a następnie **uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS** oraz **współpracę OPS z innymi instytucjami**

samorządowymi (np. gminą, PUP, PCPR) – po 35,8% odpowiedzi. Możemy zauważyć, że ten ostatni czynnik został oceniony równie wysoko, jeśli zliczymy sumę odpowiedzi 4 – *realizowane* i 5 – *zdecydowanie realizowane*, gdyż otrzymamy wtedy 73,4%. Dalej wskazuje się na dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (np. samochód służbowy, komunikacja miejska) – 33,9%. W przypadku czynników, które uznano za zdecydowanie nierealizowane zwraca uwagę, że przedstawiciele OPS zauważają przede wszystkim występowanie barier architektonicznych w ośrodkach – 40,4% (gdy zsumujemy odpowiedzi 4 – *realizowane* i 5 – *zdecydowanie realizowane* otrzymujemy już wynik 45,9%). Niestety, niemal równie często niedostrzegana jest możliwość awansu pracowników socjalnych – 32,1%, a biorąc pod uwagę sumę odpowiedzi 4 – *realizowane* i 5 – *zdecydowanie realizowane* – również 45,9%.

Wykres nr 8 Poziom realizacji czynników wpływających na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich (gdzie 1 – oznacza zupełnie nierealizowane 5 – oznacza zdecydowanie realizowane).

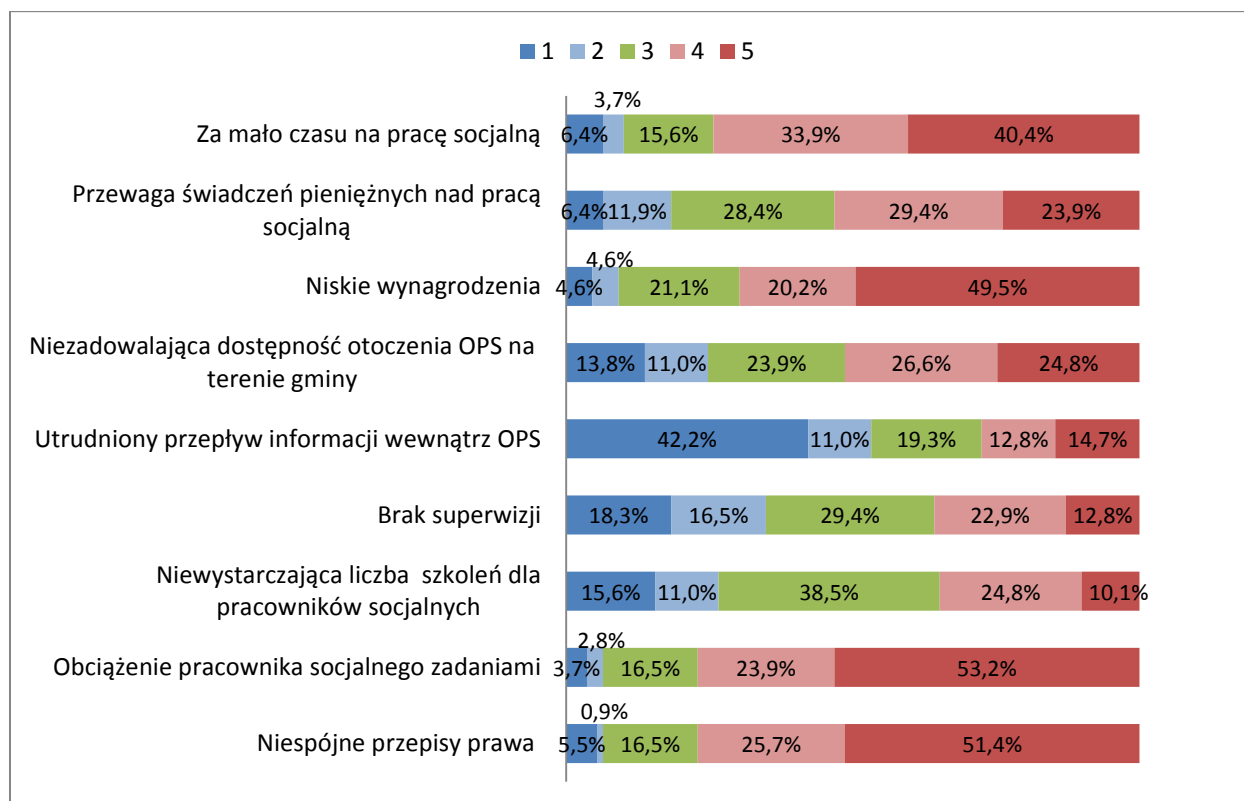


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Jeśli porównamy czynniki wskazane jako najbardziej istotne dla efektywności pracy ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich oraz faktyczną ich realizację możemy zauważyć, że **zarówno najważniejszym, jak i stosunkowo często realizowanym czynnikiem jest współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi**(np. gminą, PUP, PCPR). Nie pokrywa się natomiast wysoka ocena ważności zwiększenia budżetu OPS na realizację zadań ustawowych z oceną faktycznego wykonania tego postulatu (różnica aż 61,5 p. p.). Sporą rozbieżność można też zaobserwować w przypadku oceny ważności łatwego dostępu pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.) a oceną poziomu realizacji tego czynnika w praktyce – tutaj różnica ocen wynosi 56,9 p. p.

109 spośród 116 ośrodków pomocy społecznej z wielkopolskich gmin wiejskich udzieliło odpowiedzi na pytanie dotyczące czynników ograniczających efektywność działań w ośrodkach. Wśród czynników wskazywanych najczęściej jako tych zdecydowanie ograniczających efektywność znalazły się **obciążenie pracownika socjalnego zadaniami, niespójne przepisy prawa, niskie wynagrodzenia oraz za mało czasu na pracę socjalną**.

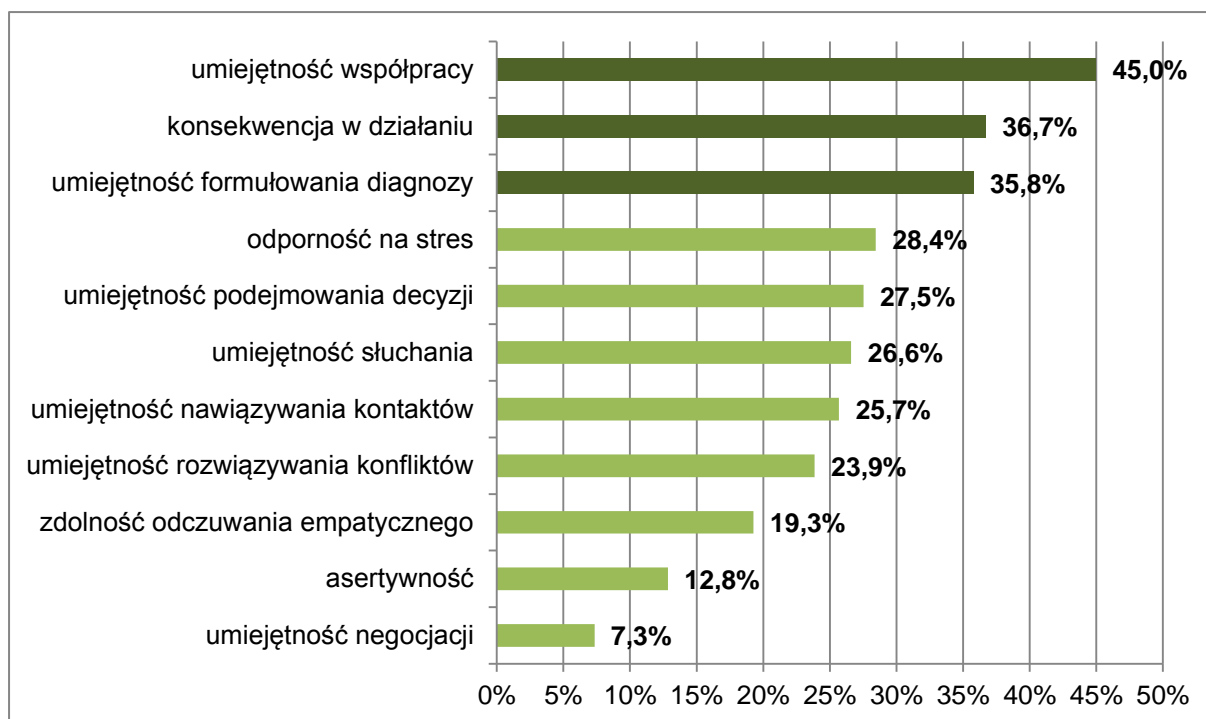
Wykres nr 9 Czynniki ograniczające efektywność działań w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich (gdzie 1 – oznacza zupełnie nieważne a 5 – oznacza zdecydowanie ważne).



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Respondenci zostali poproszeni o wskazanie 3 cech i umiejętności pracownika socjalnego które są niezbędne do efektywnej pracy z klientem. Wśród trzech najczęściej wskazywanych odpowiedzi znalazły się: **umiejętność współpracy (45%)**, **konsekwencja w działaniu (36,7%)** oraz **umiejętność formułowania diagnozy (35,8%)**.

Wykres nr 10 Cechy i umiejętności pracownika socjalnego, niezbędne do efektywnej pracy z klientem.

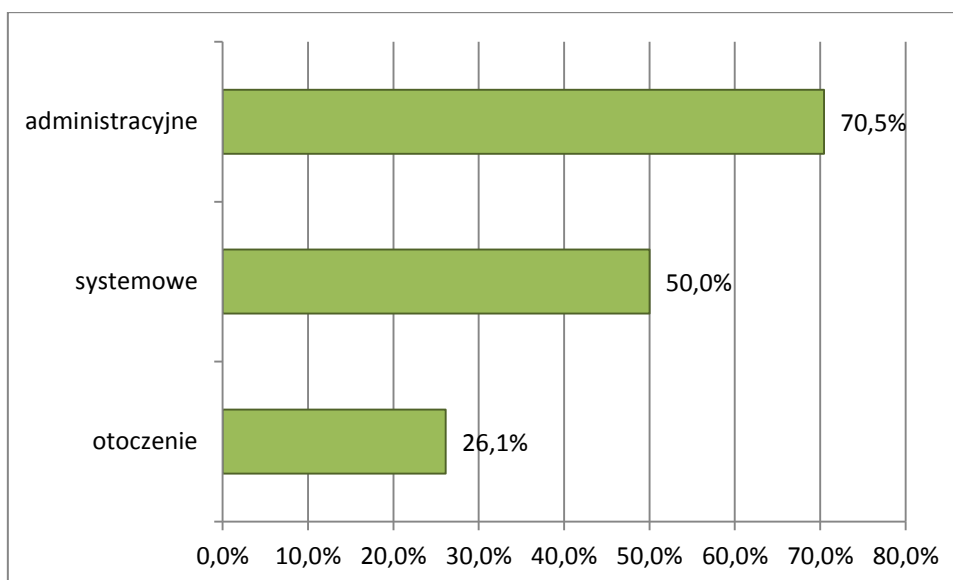


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Przedstawiciele badanych ośrodków pomocy społecznej zostali poproszeni o wskazanie, co, ich zdaniem w pierwszej kolejności powinno się zmienić, aby zwiększyła się efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich. Ich odpowiedzi można pogrupować w następujące kategorie:

- **Zmiany o charakterze systemowym**, w tym: dotyczące nakładów finansowych oraz konieczności zmian legislacyjnych w obszarze pomocy społecznej.
- **Zmiany o charakterze organizacyjnym**, związane nie tylko z organizacją pracy pracowników socjalnych, ale też z warunkami pracy i otrzymywanym wsparciem.
- **Zmiany związane z otoczeniem**, znalazły się tutaj uwagi dotyczące instytucji otoczenia OPS, ale też samych klientów pomocy społecznej oraz szerzej – ogółu społeczeństwa.

Wykres nr 11 Kategorie postulowanych zmian mających na celu zwiększenie efektywności pomocy społecznej w gminach wiejskich.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego”.

Na konieczność zmian o charakterze systemowym wskazała połowa badanych (50%), przy czym zdecydowana większość (76%) odniosła się do zmian w ustawodawstwie dotyczącym pomocy społecznej. Wskazywano tutaj, że przepisy regulujące tę sferę powinny przede wszystkim być jednoznaczne i spójne. Powinny również wymuszać aktywną współpracę klienta z pracownikiem socjalnym, a także uzależniać rozmiar udzielonej pomocy od stopnia wykonania stawianych przed klientem zadań. Konieczność zwiększenia nakładów finansowych na pomoc społeczną zgłosiło jedynie 24% respondentów z tej kategorii, przy czym postulaty te precyzowano jako dotyczące wzrostu wynagrodzeń pracowników socjalnych albo też zwiększenia nakładów finansowych na realizację zadań ustawowych przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej.

Zdecydowanie najwięcej propozycji zmian dotyczyło organizacji pracy ośrodków pomocy społecznej (zgłosiło je 70,5% respondentów). Znalazły się tutaj liczne postulaty dotyczące zwiększenia zatrudnienia w ośrodkach, obciążenia pracowników socjalnych z pracy administracyjnej, aby mogli w większym stopniu zaangażować się w pracę środowiskową z klientami pomocy społecznej, a także wypowiedzi świadczące o zbyt dużym obciążeniu ośrodków pomocy społecznej delegowanymi zadaniami (51%). Kolejna grupa w tej kategorii to osoby zgłaszające niedobory w dostępie do specjalistów (prawników, psychologów, doradców zawodowych, itp.) i zgłaszające taką konieczność wsparcia wykonywanej przez siebie pracy (18%). Również poprawa warunków lokalowych, typu: dostosowanie budynku OPS do potrzeb osób niepełnosprawnych (podjazd, winda) lub udostępnienie osobnego pomieszczenia do rozmów z klientami, byłaby wskazana według 18% respondentów. Pozostałe wypowiedzi (13%) koncentrują się wokół możliwości rozwoju zawodowego pracownika socjalnego, a więc zgłaszana jest konieczność szkoleń, superwizji, stworzenia ścieżek awansu dla tej grupy zawodowej, która z racji swojej specyfiki w znacznym stopniu zagrożona jest ryzykiem wypalenia zawodowego.

Ostatnia wyłoniona kategoria postulatów (26,1% wskazań respondentów) dotyczy otoczenia ośrodków pomocy społecznej i obejmuje zarówno obszar współpracy z innymi instytucjami, jak i relacji z klientami pomocy społecznej, a także sposobu postrzegania przedstawicieli pomocy społecznej przez ogół społeczeństwa. Wśród tych propozycji najliczniejsza okazała się grupa wypowiedzi odnosząca się do poprawy dostępności oraz usprawnienia współpracy z instytucjami znajdującymi się w otoczeniu OPS, świadczącymi usługi mające na celu wsparcie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, typu urzędy pracy, domy pomocy społecznej czy podmioty ekonomii społecznej (47,8%). Zwiększenie prestiżu zawodu pracownika socjalnego, atmosfera zrozumienia i wsparcia dla działań pomocy społecznej (również przez władze samorządowe) to propozycje zgłaszane przez 34,7% respondentów z tej grupy. Pozostałe 17,4% wypowiedzi dotyczyło konieczności aktywizowania społeczności lokalnej w celu rozwiązywania własnych problemów oraz zmiany biernego nastawienia klientów pomocy społecznej do otrzymywanego wsparcia.

5. Podsumowanie

Efektywność jest jedną z podstawowych miar funkcjonowania każdej instytucji. W niniejszym projekcie przyjęliśmy najbardziej klarowną jej definicję wyrażoną przez stosunek działań do poniesionych kosztów – materialnych, ludzkich, moralnych, społecznych. Poziom efektywności można zatem analizować w podmiotach prywatnych działających na otwartym rynku, gdzie zwraca się głównie uwagę na koszty materialne – finansowe w stosunku do podjętych działań. W przypadku instytucji publicznych efektywność jest o wiele bardziej złożonym konglomeratem stosunku działań do kosztów nie tylko finansowych, ale przede wszystkim społecznych. Celem realizowanego projektu badawczego było zatem określenie stopnia wpływu czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej. Nie interesowały nas jednak wszystkie instytucje, gdyż zakres przedmiotowy analiz został ograniczony do gmin wiejskich.

W pierwszej kolejności chcieliśmy uchwycić wpływ kapitału ludzkiego na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich. Okazuje się, że zdaniem zdecydowanej większości indywidualny rozwój pracownika socjalnego osiągany przez nabywanie kolejnych kwalifikacji zawodowych (studia podyplomowe, udział w szkoleniach) przekłada się na efektywność działań instytucji. Tak pozytywna opinia na temat kursów kwalifikacyjnych wśród dyrektorów/kierowników przekłada się wprost na popularność kształcenia ustawicznego. W 2013 roku 87% pracowników socjalnych gmin wiejskich korzystało z różnych form podnoszenia kwalifikacji.

Okazuje się również, że istotną determinantą efektywności są wysokie kompetencje społeczne pracowników socjalnych rozumiane jako predyspozycje jednostki, pozwalające w sposób efektywny wykonywać powierzone zadania, które mogą być rozwijane przez określone kursy lub warsztaty. W 2013 roku ze szkoleń podnoszących kompetencje społeczne skorzystało 46% pracowników socjalnych z Ośrodków Pomocy Społecznej biorących udział w badaniu. W kontekście zdecydowanie pozytywnych opinii o roli uzyskanych kompetencji w podnoszeniu efektywności ośrodka należy rozwijać system szkoleń skierowanych do pracowników socjalnych, szczególnie tych działających na obszarach wiejskich.

Jednym z głównych wniosków płynących z badań jest kluczowe znaczenie kompetencji pracownika socjalnego w podnoszeniu efektywności pracy ośrodka pomocy społecznej. Ta dość ogólna konstatacja została uszczegółowiona przez próbę uchwycenia tych cech i umiejętności pracownika socjalnego, które są niezbędne do efektywnej pracy z klientem. Wśród trzech najczęściej wskazywanych odpowiedzi znalazły się: umiejętność współpracy (45%), konsekwencja w działaniu (36,7%) oraz umiejętność formułowania diagnozy (35,8%). Na dalszych miejscach znalazły się: umiejętność podejmowania decyzji, odporność na stres, czy umiejętność słuchania. Wśród katalogu wymienionych cech dominuje te, które można określić mianem „kompetencji miękkich”, jedynie umiejętność formułowania diagnozy zaliczyć można do „kompetencji twardych”.

Jednym z głównych problemów badawczych było zidentyfikowanie czynników odpowiedzialnych za efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej na terenach wiejskich. Kierownicy ośrodków przedstawili szeroki katalog zmiennych, które można uszeregować w cztery zasadnicze układy czynników. Po pierwsze, są to czynniki odnoszące się do warunków

pracy pracownika socjalnego, wyróżniono tu między innymi: możliwość rozwoju zawodowego, dopasowanie zakresu obowiązków do możliwości czasowych oraz dostęp do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna). Po drugie, efektywność warunkowana jest zakresem współpracy ośrodków wiejskich z innymi podmiotami. Za najważniejszą uznana została współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gminą, PUP, PCPR), ważne jest również współdziałanie z organizacjami trzeciego sektora. Trzecią grupę czynników wpływających na efektywność można określić jako „finansowe”. Kierownicy/dyrektorzy ośrodków podkreślali znaczenie większego budżetu OPS na realizację zadań ustawowych, udział ośrodków w projektach współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego jak również optymalne wydawanie środków finansowych. Wśród czynników wskazywanych najczęściej jako te ograniczające efektywność znalazły się obciążenie pracownika socjalnego zadaniami, niespójne przepisy prawa, niskie wynagrodzenia oraz za mało czasu na pracę socjalną.

W celu wskazania pewnych wytycznych służących podnoszeniu efektywności ośrodków pomocy społecznej na terenach wiejskich, poproszono kadrę kierowniczą tychże instytucji o odpowiedź na pytanie, co należałoby zmienić, aby podnieść efektywność działań. Po pierwsze podkreślano konieczność reform o charakterze systemowym dotyczące nakładów finansowych oraz konieczności zmian legislacyjnych w obszarze pomocy społecznej. Kierownicy ośrodków oczekują również zmiany organizacyjnych, związanych nie tylko z organizacją pracy pracowników socjalnych, ale też z warunkami pracy i otrzymywanym wsparciem. Wreszcie efektywność podnieść można przez dokonania zmian w otoczeniu instytucji, w tym kontekście podkreślano też konieczność zmiany postaw samych klientów pomocy społecznej oraz szerzej – ogółu społeczeństwa.

Spis tabel

Tabela nr 1. Struktura badanej populacji, struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom zwrotów w badaniu w województwie wielkopolskim.....	7
Tabela nr 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy uczestników badania z gmin wiejskich województwa wielkopolskiego na stanowisku dyrektora/kierownika ośrodka pomocy społecznej (N=116).	7
Tabela nr 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie wielkopolskim, w których znajdują się gminne ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu(N=116).....	8
Tabela nr 4. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego biorących udział w badaniu(N=116).	8

Spis wykresów

Wykres nr 1. Charakterystyka badanej próby – liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa wielkopolskiego (N=116).	8
Wykres nr 2 Opinie kierowników/dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich na temat wpływu szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe na efektywność pracy Ośrodka w 2013 roku.	10
Wykres nr 3 Udział pracowników socjalnych Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe w 2013 roku.....	11
Wykres nr 4 Udział pracowników socjalnych Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne w 2013 roku.....	12
Wykres nr 5 Opinie kierowników/dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich na temat wpływu szkoleń podnoszących kompetencje społeczne na efektywność pracy Ośrodka w 2013 roku.	12
Wykres nr 6 Opinie kierowników/dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z terenów wiejskich na temat wpływu wykorzystanych środków EFS na efektywność pracy Ośrodka w 2013 roku.....	13
Wykres nr 7 Czynniki istotne dla efektywności pracy ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich (<i>gdzie 1 – oznacza zupełnie nieważne a 5 – oznacza zdecydowanie ważne</i>).....	14
Wykres nr 8 Poziomrealizacji czynników wpływających na efektywność pracy ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich (<i>gdzie 1 – oznacza zupełnie nierealizowane 5 – oznacza zdecydowanie realizowane</i>).....	15
Wykres nr 9 Czynniki ograniczające efektywność działań w ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich (<i>gdzie 1 – oznacza zupełnie nieważne a 5 – oznacza zdecydowanie ważne</i>).....	16
Wykres nr 10 Cechy i umiejętności pracownika socjalnego, niezbędne do efektywnej pracy z klientem.	17
Wykres nr 11 Kategorie postulowanych zmian mających na celu zwiększenie efektywności pomocy społecznej w gminach wiejskich.	18

Bibliografia

1. *Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa wielkopolskiego.*
2. Hryniewiecka, A. *Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej.*
3. Karney, J. *Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy.* Warszawa, 1998.
4. Olech A., Sobczak A. *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej.* Warszawa, 2011.
5. Społecznej, Regionalny Ośrodek Polityki. *Ocena zasobów pomocy społecznej na rok 2013 dla województwa wielkopolskiego.* Poznań, 2014.
6. Woźniak, Z. *Jakość w pomocy społecznej - możliwości i ograniczenia pomiaru [w:] Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej.* Poznań, 2005.

Aneks nr 1. Lista wskaźników

Uwagi ogólne:

1. Dane dotyczące liczby mieszkańców z GUS
2. wskaźniki dotyczą tylko i wyłącznie gmin wiejskich z województwa wielkopolskiego.

Lp.	Wskaźnik	Status ⁷	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
1	Wskaźnik natężenie korzystania z pomocy społecznej (liczba osób w rodzinach do ogólnej liczby mieszkańców)	obowiązkowy	OZPS/GUS	94667 / 895176 * 100% = 10,5%	liczba osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w gminach wiejskich – 94667 liczba mieszkańców gmin wiejskich – 895 176 (GUS)
2	Wskaźnik liczby osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej (liczba osób długotrwale korzystających ze świadczeń/liczba osób, którym przyznano świadczenie)*100%	obowiązkowy	OZPS	20090 / 42915 * 100% = 46,8%	liczba osób długotrwale korzystających ze świadczeń w gminach wiejskich - 20090 liczba osób, którym przyznano świadczenie w gminach wiejskich – 42915
3	Wskaźnik wykształcenia pracowników socjalnych (liczba pracowników socjalnych posiadających wyższe wykształcenie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%	obowiązkowy	OZPS	307 / 452 * 100% = 67,9%	liczba pracowników socjalnych posiadających wyższe wykształcenie w gminach wiejskich – 307 liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 452
4	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych I (liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację I st. w zawodzie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%	obowiązkowy	OZPS	114 / 452 * 100% = 25,2%	liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację I st. w zawodzie w gminach wiejskich – 114 liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 452

⁷ Wskaźniki mające status „obowiązkowy” są prezentowane i analizowane we wszystkich raportach regionalnych, prezentacja i analiza wskaźników „dowolnych” nie jest w raportach obligatoryjna.

5	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych II (liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację II st. w zawodzie/liczba wszystkich pracowników socjalnych)*100%;-	obowiązkowy	OZPS	26 / 452 * 100% = 5,7%	liczba pracowników socjalnych posiadających specjalizację II st. w zawodzie w gminach wiejskich – 26 liczba wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 452
6	Wskaźnik specjalizacji z organizacji pomocy społecznej kadry kierowniczej (liczba kadry kierowniczej posiadających specjalizację z organizacji pomocy społecznej/liczba wszystkich osób z kadry kierowniczej)*100%	dowolny	OZPS	121/129 *100% = 93,8%	liczba kadry kierowniczej posiadających specjalizację z organizacji pomocy społecznej – 121 liczba wszystkich osób z kadry kierowniczej – 129
7	Wskaźnik dostępności kadry pracy socjalnej (liczba pracowników socjalnych/liczba mieszkańców)*2000 mieszkańców	obowiązkowy	OZPS GUS	452 / 895176 * 2000 = 1	liczba pracowników socjalnych w gminach wiejskich – 452 liczba mieszkańców w gminach wiejskich – 895176
8	Wskaźnik pomocy pieniężnej (liczba osób, którym przyznano świadczenie pieniężne/liczba osób, którym przyznano świadczenie OGÓŁEM)*100%	obowiązkowy	MPiPS-03	23424 / 42915 * 100% = 54,6%	liczba osób, którym przyznano świadczenie pieniężne w gminach wiejskich – 23424 liczba osób, którym przyznano świadczenie OGÓŁEM w gminach wiejskich – 42915
9	Wskaźnik kontraktu socjalnego (liczba osób objętych kontraktem socjalnym/liczba osób, którym przyznano świadczenie)*100%	dowolny	OZPS	1552 / 41915 * 100% = 3,6%	liczba osób objętych kontraktem socjalnym w gminach wiejskich – 1552 liczba osób, którym przyznano świadczenie w gminach wiejskich – 42915

10	Wskaźnik odmów z powodu braku środków (liczba decyzji odmownych z powodu braku środków/liczba decyzji odmownych)*100%	dowolny	OZPS	90/1584*100% =5,7%	liczba decyzji odmownych z powodu braku środków w gminach wiejskich – 90 liczba decyzji odmownych w gminach wiejskich – 1584
11	Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach wiejskich (liczba gmin wiejskich realizujących projekty EFS/do wszystkich gmin wiejskich)*100%	obowiązkowy	OZPS/GUS	84/117 *100% =71,8%	liczba gmin wiejskich – 117 liczba gmin wiejskich realizujących projekty EFS – 84
12	Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach (liczba gmin realizujących projekty EFS/ogólna liczba gmin w województwie	obowiązkowy	OZPS/GUS	171/226 *100% = 75,6%	liczba gmin w województwie – 226 liczba gmin realizujących projekty EFS – 171

Aneks nr 2. Narzędzia badawcze – kwestionariusz ankiety

Kwestionariusz ankiety

Szanowni Państwo,

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w ramach projektu systemowego Koordynacja na rzecz aktywnej integracji, realizuje badanie dotyczące efektywności pomocy społecznej w gminach wiejskich.

Ankieta skierowana jest do Kierowników/Dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z gmin wiejskich. Zależy nam na poznaniu Państwa opinii na temat wykonywanej pracy i czynników wpływających na realizację postawionych przed Państwem zadań. Prosimy o szczerą odpowiedź, uzyskane informacje są poufne i posłużą wyłącznie do celów badawczych i analiz statystycznych.

Wszystkie pytania w poniższej ankiecie dotyczą roku 2013.

W poniższym kwestionariuszu ankiety pojęcie „efektywności” jest rozumiane jako rezultat podjętych działań, opisany relacją uzyskanych efektów do poniesionych nakładów.

1. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe?
a) tak b) nie (przejdź do pyt. 3)
2. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka pomocy społecznej w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?
a) zdecydowanie tak b) raczej tak c) ani tak ani nie d) raczej nie e) zdecydowanie nie
3. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne?
a) tak b) nie (przejdź do pyt. 5)
4. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?
a) zdecydowanie tak b) raczej tak c) ani tak ani nie d) raczej nie e) zdecydowanie nie
5. Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 roku wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki?
a) zdecydowanie tak b) raczej tak c) ani tak ani nie d) raczej nie e) zdecydowanie nie
f) nie dotyczy

6. W jakim stopniu poniższe czynniki są istotne dla efektywności pracy Państwa ośrodka, a w jakim stopniu były faktycznie realizowane w 2013 roku? *Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne/ nierealizowane, a 5 oznacza zdecydowanie ważne/ realizowane.*

Pytanie	Stopień ważności					Poziom realizacji				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Brak barier architektonicznych w budynku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Komfortowe warunki lokalowe	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Możliwość awansu pracownika socjalnego	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Optymalne wydawanie środków finansowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy (np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gmina, PUP, PCPR)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z podmiotami III sektora	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

7. Które czynniki Pana/i zdaniem najbardziej ograniczają efektywność działania OPS w Pana/i gminie? *Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne, a 5 zdecydowanie ważne.*

Niespójne przepisy prawa	1	2	3	4	5
Obciążenie pracownika socjalnego zadaniami	1	2	3	4	5
Niewystarczająca liczba szkoleń dla pracowników socjalnych	1	2	3	4	5
Brak superwizji	1	2	3	4	5
Utrudniony przepływ informacji wewnątrz OPS	1	2	3	4	5
Niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy (np. DPS, kluby samopomocy, świetlice, ośrodki wsparcia)	1	2	3	4	5
Niskie wynagrodzenia	1	2	3	4	5
Przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną	1	2	3	4	5
Za mało czasu na pracę socjalną	1	2	3	4	5
Inne, jakieg.....	1	2	3	4	5

8. Z wymienionych poniżej cech i umiejętności pracownika socjalnego proszę wskazać **trzy**, które Pana/i zdaniem są niezbędne do efektywnej pracy z klientem?

- a) konsekwencja w działaniu
- b) umiejętność współpracy
- c) umiejętność słuchania
- d) umiejętność podejmowania decyzji
- e) umiejętność rozwiązywania konfliktów
- f) umiejętność nawiązywania kontaktów
- g) umiejętność formułowania diagnozy
- h) umiejętność negocjacji
- i) odporność na stres
- j) asertywność
- k) zdolność odczuwania empatycznego
- l) inne, jakie?

.....

9. Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności według Pana/i należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie?

.....
.....

METRYCZKA

1. Ile lat zajmuje Pan/i stanowisko kierownika/dyrektora OPS?

.....lat

2. Wielkość gminy

- a) do 5 tys. mieszkańców
- b) powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców
- c) powyżej 10 do 15 tys. mieszkańców
- d) powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców
- e) powyżej 20 tys. mieszkańców

3. Liczba etatów w OPS.....

a) w tym liczba etatów pracowników socjalnych

4. Liczba klientów pomocy społecznej (stan na 31.12.2013 r.)

Osoba do kontaktu w sprawie ankiety

imię i nazwisko

e-mail

telefon

Bardzo dziękujemy za poświęcony czas i uwagę.

Jednocześnie przypominamy, że udzielone przez Państwa odpowiedzi zostaną wykorzystane jedynie do celów badawczych i opracowań statystycznych.