



**Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie**

30-070 Kraków ul. Piastowska 32, tel. 012/422-06-36, fax 012/422-06-36 w.44

e-mail: [biuro@rops.krakow.pl](mailto:biuro@rops.krakow.pl)

Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej - Etap I

Identyfikacja Potrzeb Informacyjnych z Obszaru Polityki  
Społecznej

**R A P O R T Z B A D A Ń A N K I E T O W Y C H**

Kraków, grudzień 2008 r.

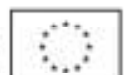
Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane z podaniem źródła



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej - Etap I  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## SPIS TREŚCI

<b>Wykaz wykresów i tabel .....</b>	<b>3</b>
<b>Wykaz używanych skrótów:.....</b>	<b>4</b>
<b>Rekomendacje .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Rekomendowane obszary badawcze.....</b>	<b>9</b>
<b>2. Streszczenie.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Wprowadzenie .....</b>	<b>17</b>
<b>4. Metodologia badania.....</b>	<b>19</b>
4.1. Cele badania .....	19
4.2. Strategia dotarcia do respondentów.....	20
<b>5. Trudności w realizacji badania.....</b>	<b>22</b>
<b>6. Główne wyniki badania .....</b>	<b>23</b>
6.1. Grupy społeczne i ich problemy w pracy badanych instytucji.....	23
6.2. Ocena dostępnych informacji .....	29
6.3. Identyfikacja trudności w dostępie do informacji.....	31
6.4. Informacja w pracy badanych instytucji .....	35
6.5. Istniejące od dawna niezdiagnozowane problemy społeczne .....	37
6.6. Niezdiagnozowane nowe problemy społeczne .....	40
6.7. Problemy społeczne wymagające cyklicznej aktualizacji danych .....	44
6.8. Problemy społeczne wymagające najpilniejszego rozpoznania .....	47
6.9. Preferowane formy prezentacji danych .....	54
6.10. Szkolenia.....	55
6.11. Biblioteka Zasobów Informacyjnych .....	56
<b>Załącznik.....</b>	<b>56</b>

## Wykaz wykresów i tabel

Wykres 1. Zwrot ankiet wg adresatów badania .....	11
Wykres 2. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy badanych instytucji .....	23
Wykres 3. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy OPS .....	26
Wykres 4. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy PCPR .....	27
Wykres 5. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy NGOs .....	28
Wykres 6. Ocena istniejących informacji .....	29
Wykres 7. Trudności w dostępie do informacji o poszczególnych grupach .....	31
Wykres 8. Formalne przeszkody w dostępie do informacji .....	32
Wykres 9. Nieformalne przeszkody w dostępie do informacji .....	32
Wykres 10. Odpłatność za dostęp do informacji .....	33
Wykres 11. Trudności z identyfikacją źródeł informacji .....	33
Wykres 12. Trudności z interpretacją danych .....	34
Wykres 13. Informacja w pracy badanych instytucji .....	36
Wykres 14. Niezdiagnozowane problemy społeczne .....	38
Wykres 15. Niezdiagnozowane nowe problemy społeczne w pracy badanych instytucji .....	41
Wykres 16. Problemy społeczne wymagające monitoringu .....	45
Wykres 17. Priorytetowe problemy badawcze .....	51
Wykres 18. Preferowane formy prezentacji danych .....	54
Wykres 19. Zapotrzebowanie szkoleniowe JOPS .....	55
Tabela 1. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy badanych instytucji .....	25
Tabela 2. Zapotrzebowanie szkoleniowe OPS, PCPR i ROPS .....	55

## **Wykaz używanych skrótów:**

IPI OPS – Identyfikacja Potrzeb Informacyjnych z Obszaru Polityki Społecznej

JOPS – Jednostki Organizacyjne Pomocy Społecznej

NGOs – Jednostki z Obszaru Trzeciego Sektora (*non governmental organisations*)

MORPiE – Małopolskie Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji

MOPS – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej

PCPR – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie

PO KL – Program Operacyjny Kapitał Ludzki

PES – Podmioty Ekonomii Społecznej

ROPS – Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

BZI – Biblioteka Zasobów Informacyjnych

## Rekomendacje

- Badane instytucje udzielają wsparcia różnym grupom wykluczonym i zagrożonym wykluczeniem społecznym, w zależności od charakteru poszczególnych podmiotów objętych badaniem „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z obszaru polityki społecznej” (IPI OPS). Ośrodki pomocy społecznej (OPS) pomagają bardzo szerokiej gamie grup potrzebującym pomocy, co wynika z zapisów ustawy o pomocy społecznej z 2004 roku<sup>1</sup>. Powiatowe centra pomocy rodzinie odnoszą się głównie w swojej działalności do potrzeb rodzin zastępczych oraz osób niepełnosprawnych, co również jest zapisane w ustawie o pomocy społecznej z 2004 roku<sup>2</sup>, a także w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych<sup>3</sup>. Tymczasem, działania jednostek z obszaru trzeciego sektora (NGOs) oraz podmiotów ekonomii społecznej (PES) są zdecydowanie bardziej zdywersyfikowane i skupione na pomocy konkretnej, najczęściej jednej grupie wykluczonej bądź zagrożonej wykluczeniem społecznym. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie (ROPS), zgodnie z ustawą o pomocy społecznej, realizuje zadania samorządu województwa<sup>4</sup> związane z kreowaniem polityki społecznej w regionie. W związku z powyższym, badania prowadzone w przyszłości przez Obserwatorium, powinny uwzględniać przede wszystkim problemy tych grup wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem, które znajdują się w kręgu oddziaływania znacznej części badanych instytucji. Trzy grupy, na które badane instytucje najczęściej wskazywały, to: **osoby niepełnosprawne, ubogie oraz starsze**.
- Badane instytucje (jednostki organizacyjne pomocy społecznej, podmioty z obszaru trzeciego sektora i podmioty ekonomii społecznej) najczęściej wskazywały na pomaganie osobom niepełnosprawnym. Konieczne wydaje się zatem stworzenie jednolitej bazy danych obejmującej statystyki dotyczące sytuacji osób niepełnosprawnych i jej cykliczna aktualizacja z uwzględnieniem m.in. następujących charakterystyk:
  - rodzaj i stopień niepełnosprawności;
  - wykształcenie;
  - aktywność na rynku pracy.

Badane instytucje zgłaszają liczne, najczęściej formalne, problemy związane ze statystyką osób niepełnosprawnych. Dostęp do takich statystyk powinien zostać uproszczony. Uelastycznieniu powinien również ulec system wymiany informacji pomiędzy kluczowymi instytucjami gromadzącymi dane o osobach

---

<sup>1</sup> USTAWA z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2008 r. Nr 115, poz. 728), Art. 17.

<sup>2</sup> USTAWA z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2008 r. Nr 115, poz. 728), Art. 19.

<sup>3</sup> USTAWA z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. 2008 nr 14 poz. 92), Art. 35a.

<sup>4</sup> USTAWA z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2008 r. Nr 115, poz. 728), Art. 21.

niepełnosprawnych. Uzasadnione wydaje się, aby informacje na ten temat były gromadzone i przetwarzane przez odpowiednią instytucję.

- Ważne w pracy badanych instytucji są problemy osób ubogich. Respondenci z badanych instytucji wskazują na trudności związane z samym pomiarem ubóstwa. Z jednej strony problemem jest stosowanie przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej nieadekwatnych wskaźników identyfikujących stan faktycznego ubóstwa (tzw. ustawowa granica ubóstwa). Z drugiej zaś strony, można mówić o braku rozwiązań instytucjonalnych zapewniających stałe zasilanie trafnych wskaźników ubóstwa. Badane instytucje wskazują także na nieformalne przeszkody w uzyskiwaniu informacji dotyczących osób ubogich. Mogą one wynikać z tego, że osoby dotknięte ubóstwem często nie zgłaszają się do instytucji udzielających pomocy, uniemożliwiając tym samym identyfikację skali i charakteru tego problemu, szczególnie na poziomie lokalnym. Analiza danych zastanych mogłaby dostarczyć informacji dotyczącej skali i charakteru ubóstwa, ale jedynie na poziomie regionalnym.
- Problemy osób starszych były również często wskazywane przez respondentów, jako te, którymi zajmuje się dana instytucja. Należy w tym miejscu zaznaczyć, że do grupy negatywnych zjawisk społecznych, związanych z sytuacją osób starszych, należą, poza tymi wymienionymi powyżej (niepełnosprawność oraz ubóstwo) jeszcze:
  - brak specjalistycznej opieki medycznej w środowisku lokalnym;
  - pozostawienie osób starszych bez opieki w wyniku migracji zagranicznych rodzin.

W badaniu sytuacji społeczno-ekonomicznej małopolskich seniorów należy każdorazowo zwracać uwagę na wielowymiarowość i kompleksowość tego zagadnienia.

- Generalnie, badania dostarczające informacji na temat wyżej wymienionych grup społecznych (osób niepełnosprawnych, ubogich oraz seniorów) powinny prowadzić do syntetyzacji informacji w danym obszarze. Przed przystąpieniem do badań należy dokonywać szczegółowej analizy istniejących danych, aby nie powielać informacji.
- Poza problemami grup, które badane instytucje najczęściej wskazywały w „Identyfikacji potrzeb informacyjnych z obszaru polityki społecznej”, w projektowaniu badań z obszaru polityki społecznej, powinno się uwzględniać również między innymi te problemy społeczne, które do chwili obecnej nie zostały wystarczająco zdiagnozowane. Według respondentów, reprezentujących badane instytucje, takimi problemami są przede wszystkim:
  - przemoc w rodzinie;
  - niepełnosprawność (problem po raz kolejny wskazywany)
  - alkoholizm.

Warto w tym miejscu pokreślić, iż identyfikowane w badaniu luki oraz zapotrzebowanie informacyjne, odnoszą się do zjawisk wieloaspektowych, które najczęściej ogniskują się w rodzinie.

- Respondenci wskazują również na nowe problemy społeczne, które ich zdaniem powinny być zdiagnozowane przez Obserwatorium:
  - problem dzieci pozostawionych bez opieki w wyniku migracji zagranicznych rodziców – sieroctwo migracyjne;
  - nowe formy uzależnień - uzależnienia od nowych technologii;
  - przemoc w środowisku szkolnym i rówieśniczym.
 Brak aktualnej informacji o wyżej wymienionych problemach negatywnie odbija się na pracy instytucji pomocy i integracji społecznej.
- Ważnym elementem badań realizowanych w ramach Obserwatorium powinna być cykliczność zbieranych informacji. Dotyczy ona w szczególności problemów społecznych na szczeblu lokalnym. Respondenci najczęściej wskazywali na następujące obszary, w których konieczne są cykliczne badania:
  - przemoc, w szczególności przemoc w rodzinie i przemoc w środowisku rówieśniczym;
  - aktywność zawodowa mieszkańców województwa małopolskiego:
    - statystyka osób bezrobotnych;
    - aktywność zawodowa kobiet;
    - bezrobocie na obszarach wiejskich;
  - sytuacja osób niepełnosprawnych:
    - statystyka osób niepełnosprawnych;
    - wskaźnik bezrobocia w grupie osób niepełnosprawnych;
    - poziom wykształcenia osób niepełnosprawnych.
- Najpilniejszego zdiagnozowania wymagają, według przedstawicieli badanych instytucji, następujące problemy:
  - przemoc w rodzinie – skala przemocy fizycznej i psychicznej w małopolskich rodzinach;
  - sytuacja dzieci i młodzieży (oraz osób starszych) pozostawionych bez opieki w wyniku migracji zagranicznych rodziców – rzeczywista skala sieroctwa migracyjnego;
  - sytuacja osób niepełnosprawnych: niepełnosprawność intelektualna i fizyczna w środowisku lokalnym;
  - skala uzależnienia od alkoholu oraz nowych technologii komunikacyjnych;
  - aktywność zawodowa grup zagrożonych wykluczeniem społecznym.
- Na podstawie analizy zgromadzonego materiału empirycznego stworzono listę rekomendowanych obszarów badawczych. Znajduje się ona w kolejnej części raportu.
- Informacje, gromadzone i przetwarzane przez Obserwatorium, powinny być przekazywane zainteresowanym instytucjom w formie komunikacji bezpośredniej za pomocą szkoleń i konferencji. Wszystkie materiały powinny być umieszczane na stronie internetowej Obserwatorium. Raporty, zestawienia tabelaryczne i statystyczne przedstawiane w formie publikacji drukowanych, tracą stopniowo na atrakcyjności. Dostęp do informacji musi być prosty i skuteczny, co zapewnią szkolenia, konferencje oraz materiały umieszczane na stronie internetowej Obserwatorium.

- Obserwatorium, poza działalnością badawczą, powinno się skupić na szkoleniach z obszaru szeroko rozumianej metodologii badań empirycznych. Należy przede wszystkim przeprowadzić cykl szkoleń<sup>5</sup> dotyczących diagnozy problemów społecznych. Na drugim miejscu, należy przeprowadzić szkolenia z zakresu ewaluacji projektów i programów społecznych. Szkolenia dotyczące identyfikacji i korzystania z zasobów informacyjnych cieszą się najniższym, spośród trzech wymienionych w ankiecie szkoleń, zainteresowaniem wśród badanych instytucji.
- W opracowaniu obszarów tematycznych do modułu dla projektu Biblioteki Zasobów Informacyjnych - tworzonego na podstawie Biblioteki Zasobów Informacyjnych Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji (BZI MORPiE) - należy skorzystać z wiedzy i doświadczenia ekspertów z dziedziny polityki społecznej. Z badań ankietowych nie wyłoniły się wprost takie obszary.

---

<sup>5</sup> Katalog trzech rodzajów szkoleń został zaproponowany przez zespół Obserwatorium.



# 1. Rekomendowane obszary badawcze

W oparciu o badanie ankietowe opracowano listę tematów badawczych z obszaru polityki społecznej. Lista została opracowana głównie na podstawie analizy pytań otwartych, które dotyczyły problemów społecznych, które do tej pory nie zostały dostatecznie zdiagnozowane, są nowe, wymagają cyklicznej aktualizacji oraz są ważne z punktu widzenia badanych na poziomie lokalnym (gmina i powiat) oraz organizacji pozarządowych.

## Wielowymiarowa analiza warunków funkcjonowania rodziny

- Diagnoza sytuacji materialnej (skala ubóstwa)
- Przemoc w rodzinie
- Problemy rodzin wielodzietnych
- Diagnoza rodzin zastępczych
- Rozpoznanie problemów samotnych rodziców

## Problemy dzieci i młodzieży w kontekście wykluczenia społecznego

- Sytuacja dzieci pozostawionych bez opieki rodziców w wyniku migracji zagranicznych (sieroctwo migracyjnych)
- Losy wychowanków placówek opiekuńczo-wychowawczych
- Dzieci i młodzież w procesie transmisji ubóstwa
- Sytuacja dzieci w rodzinach zastępczych
- Przemoc w środowisku rówieśniczym
- Prostyucja nieletnich
- Problem molestowania seksualnego dzieci i młodzieży
- Formy i skala uzależnień wśród młodzieży

## Kompleksowa diagnoza sytuacji osób niepełnosprawnych

- Statystyka osób niepełnosprawnych na poziomie gminy i powiatu z podziałem na stopień i typ niepełnosprawności
- Charakterystyka społeczno-demograficzna osób niepełnosprawnych
- sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy i edukacji – kwalifikacje i bariery
- warunki życia osób niepełnosprawnych

## Wieloaspektowa diagnoza sytuacji osób starszych

- Charakterystyka społeczno-demograficzna małopolskich seniorów
- Warunki życia i potrzeby życiowe osób starszych
- Sytuacja osób starszych na rynku pracy
- Aktywizacja osób starszych
  - Uczestnictwo w kształceniu ustawicznym
  - Partycypacja w życiu stowarzyszeń i klubów działających na rzecz osób starszych

### Wielowymiarowa analiza przemocy

- Pogłębiona diagnoza przemocy w formie fizycznej i psychicznej
  - Przemoc w rodzinie wobec dzieci i młodzieży, osób starszych oraz niepełnosprawnych
  - Przemoc w środowisku rówieśniczym
- Skala zjawiska w środowisku lokalnym

### Pogłębiona diagnoza ubóstwa

- Skala ubóstwa mierzona odpowiednimi adekwatnymi do problemu wskaźnikami
- Lokalne zróżnicowanie ubóstwa – ubóstwo na obszarach wiejskich i w małych miastach
- Ubóstwo dzieci
- Bariery wyjścia z ubóstwa

### Bezrobocie i wykluczenie z rynku pracy

- Statystyka osób bezrobotnych na poziomie gminy
- Aktywność zawodowa kobiet – kompetencje i bariery wejścia na rynek pracy
- Bezrobocie na obszarach wiejskich (ukryte bezrobocie)

### Przyczyny i skutki uzależnień

- Analiza nowych form uzależnień (uzależnienia cywilizacyjne)
  - uzależnienie od Internetu i innych nowych technologii;
  - uzależnienie od leków;
  - uzależnienie od narkotyków;
  - uzależnienie od pracy;
  - uzależnienie od hazardu
  - Uzależnienie od pomocy społecznej
- Uzależnienia dzieci i młodzieży

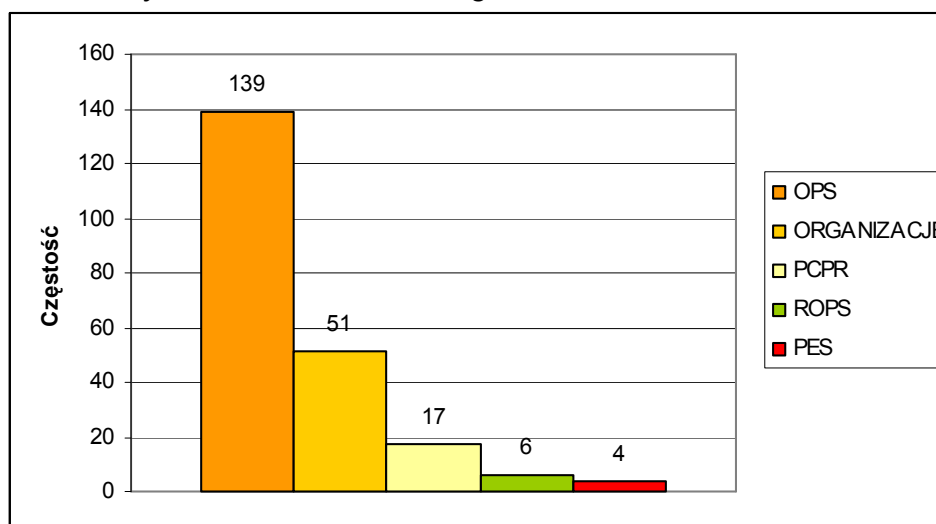
### Analiza otoczenia instytucjonalnego grup wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem społecznym

- Katalog instytucji integracji społecznej wspierających grupy wykluczone i zagrożone wykluczeniem społecznym
- Analiza potencjału organizacji pozarządowych i podmiotów ekonomii społecznej
- Analiza instytucji integracji społecznej pod kontem współpracy z lokalnymi instytucjami publicznymi

## 2. Streszczenie

W ramach badania „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z obszaru polityki społecznej” zebrano 217 wypełnionych kwestionariuszy ankiety (ankieta rozsyłana). Adresatami tej ankiety były: jednostki organizacyjne pomocy społecznej (OPS, PCPR i ROPS), podmioty z obszaru trzeciego sektora oraz podmioty ekonomii społecznej<sup>6</sup>. Ostateczny poziom zwrotów prezentuje się następująco:

Wykres 1. Zwrot ankiet wg adresatów badania



Źródło: IPI OPS 2008.

- ośrodki pomocy społecznej – odesłano 139 ankiet. Uzyskano zatem 77% poziom zwrotów spośród wszystkich 182 ośrodków w Małopolsce (w tym 3 MOPS z powiatów grodzkich).
- powiatowe centra pomocy rodzinie – odesłano 17 ankiet spośród wszystkich 19 jednostek w Małopolsce.
- podmioty z obszaru trzeciego sektora – odebrano 51 ankiet. Uzyskano zatem 20% poziom zwrotów spośród 282 adresatów ankiety rozsyłanej.
- podmioty ekonomii społecznej – odesłano 4 ankiety spośród 16 adresatów ankiety rozsyłanej.
- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie – zgromadzono 6 ankiet spośród 6 rozprawdzonych.

Kwestionariusz ankiety rozsyłanej składał się z trzech części. W części pierwszej pytano o grupy społeczne, którymi zajmują się badane instytucje, sposób wykorzystywania oraz ocenę stanu zasobów informacyjnych w odniesieniu do grup wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem społecznym. W tej części pytano również o ocenę i przyczyny trudności w dostępie do aktualnych i rzetelnych informacji. Część druga kwestionariusza służyła identyfikacji problemów społecznych, które a) do tej pory nie zostały wystarczająco zdiagnozowane, b) są stosunkowo nowe, co powoduje pojawienie się luk informacyjnych, c) wymagają cyklicznej diagnozy i d)

<sup>6</sup> Dokładna charakterystyka badanych instytucji oraz strategię ich wyboru do badania zostały opisane w dalszej części raportu.

powinny zostać zdiagnozowane w pierwszej kolejności. Dodatkowe zagadnienia, związane z realizowanym projektem „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”, zostały zamieszczone w trzeciej części kwestionariusza. Znalazły się tam pytania służące identyfikacji a) preferowanej formy prezentacji danych, b) potrzeb szkoleniowych<sup>7</sup> oraz c) oczekiwań wobec Biblioteki Zasobów Informacyjnych (moduł zostanie stworzony na bazie istniejącej BZI MORPiE).

Poniżej znajduje się streszczenie powyższych części kwestionariusza ankiety IPI OPS. W dalszej części niniejszego raportu zostanie opisana metodologia IPI OPS, a następnie zaprezentowane zostaną szczegółowe wyniki badań ankietowych.

## I

### **Grupy społeczne i ich problemy w pracy badanych instytucji**

Problemy, którymi zajmują się badane instytucje, zależą od ich profilu. NGOs i PES podejmują zazwyczaj działania na rzecz pomocy konkretnej grupie wykluczonej bądź zagrożonej wykluczeniem społecznym. W świetle wyników IPI OPS taką grupę stanowią najczęściej osoby niepełnosprawne. Natomiast JOPS, a w szczególności OPS, odpowiadają na potrzeby wielu grup zagrożonych wykluczeniem i realizują liczne zadania wynikające głównie z ustawy o pomocy społecznej.

Najczęściej wskazywaną grupą wymagającą pomocy ze strony instytucji są, w świetle wyników badania, niepełnosprawni. Niepełnosprawność jest tym problemem, wokół którego skupiają się liczne inne zjawiska utrudniające tym osobom pełne uczestnictwo w życiu społecznym wynikające, między innymi, ze stosunkowo niskiego poziomu wykształcenia w grupie osób niepełnosprawnych oraz ich problemów finansowych związanych z wysokim wskaźnikiem bezrobocia (skorelowanego zresztą z poziomem wykształcenia). Ze zjawiskiem niepełnosprawności wiążą się w końcu problemy całej rodziny, w której osoba niepełnosprawna funkcjonuje. Brak wiedzy o możliwych formach wsparcia osób niepełnosprawnych, połączony z częstą tendencją rodzin do ukrywania (szczególnie na terenie gmin wiejskich) tego problemu, prowadzi w efekcie do dalszego wykluczenia osób niepełnosprawnych z życia społecznego. Oprócz osób niepełnosprawnych, do głównych adresatów działań badanych instytucji zaliczyć należy (według częstotliwości wskazań) osoby ubogie oraz seniorów.

Odnosnie osób ubogich, respondenci podkreślali przede wszystkim stosowanie nieadekwatnych do rzeczywistości wskaźników diagnozujących faktyczną sytuację Małopolan w tym obszarze. Należy w tym miejscu wskazać na problemy samych instytucji lokalnych (głównie OPS), które diagnozują ubóstwo jedynie na podstawie udzielonego wsparcia, najczęściej finansowego, osobom zgłaszającym się do OPS i nieprzekraczającym tzw. ustawową granicę ubóstwa.

Sytuacja osób starszych znalazła się na trzecim miejscu, wśród najczęściej wskazywanych przez respondentów problemów, którymi zajmują się badane instytucje. Badani podkreślali tutaj wieloaspektowość tego zagadnienia. Zwracano również uwagę na fakt, iż z problemami osób starszych wiążą się takie zjawiska jak: niepełnosprawność, ubóstwo i przemoc.

---

<sup>7</sup> To pytanie odnosiło się jedynie do JOPS.

## Ocena dostępnych informacji

Ocena informacji dotyczących problemów społecznych, została podzielona na trzy aspekty: jakość merytoryczna, dostępność i aktualność informacji. Badani oceniali każdy z tych wymiarów na pięciopunktowej skali. Średnia ocena poszczególnych aspektów istniejących informacji prezentuje się następująco:

- jakość merytoryczna - średnia ocena **3,40** na skali pięciopunktowej;
- dostępność - średnia ocena **3,30** na skali pięciopunktowej;
- aktualność informacji - średnia ocena **3,30** na skali pięciopunktowej.

Stosunkowo najlepiej zostały ocenione (łącznie oceny w/w trzech aspektów) informacje dotyczące problemu bezrobocia oraz sytuacji rodzin wielodzietnych. Informacje o trzech, najczęściej wskazywanych w badaniu, grupach, którym instytucje udzielają wsparcia uzyskały również średnie oceny (osoby starsze – 3,5; osoby niepełnosprawne – 3,57; osoby żyjące w ubóstwie – 3,72). Najgorzej zostały ocenione informacje odnoszące się do osób chorujących psychicznie (2,93) oraz ofiar przemocy w rodzinie (3,25).

## Identyfikacja trudności w dostępie do informacji

Znaczne zapotrzebowanie na informacje z obszaru polityki społecznej nie idzie w parze z dostępem do takich danych. Badane instytucje zgłaszają trudności w dostępie do informacji o problemach grup zagrożonych wykluczeniem społecznym. W badaniu potrzeb informacyjnych pytano o następujące przyczyny owych trudności w dostępie do informacji: a/ formalno-prawne przeszkody, b/ nieformalne przeszkody, c/ odpłatność za korzystanie z informacji, d/ problemy z identyfikacją źródeł informacji, e/ trudności z interpretacją danych. Badane instytucje, uwzględniając wszystkie wyżej wymienione wymiary, najczęściej wskazują na trudność w dostępie do informacji odnoszących się do sytuacji osób chorujących psychicznie, uzależnionych od alkoholu oraz niepełnosprawnych.

Formalno-prawne przeszkody występują głównie w dostępie do informacji na temat osób niepełnosprawnych. Nieformalne trudności były najczęściej wskazywane przez respondentów w odniesieniu do ofiar przemocy w rodzinie. Odpłatność za korzystanie z informacji występuje najczęściej, w opinii badanych, w sytuacji ubiegania się o dane dotyczące osób niepełnosprawnych oraz przewlekle chorych. Trudności z identyfikacją źródeł informacji dotyczą najczęściej ofiar przemocy w rodzinie. Przedstawiciele badanych instytucji najczęściej zgłaszali problemy z interpretacją danych na temat sytuacji, po raz kolejny, osób niepełnosprawnych.

## Informacja w pracy badanych instytucji

Informacje o problemach społecznych są wykorzystywane przez badane instytucje w realizacji wielorakich zadań. Mimo iż udzielanie pomocy finansowej przeważa w działalności badanych instytucji (szczególnie w odniesieniu do JOPS), to wyróżnić można również inne, „niefinansowe” zadania, których realizacja wymaga wykorzystania informacji o problemach grup wykluczonych bądź zagrożonych wykluczeniem społecznym. Badane instytucje potrzebują zatem informacji do m.in.: realizacji efektywnej pracy socjalnej, budowania lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych, tworzenia adekwatnego do potrzeb społeczności lokalnej poradnictwa (np. prawne, psychologiczne), realizacji projektów systemowych PO KL, czy tworzenia partnerstwa lokalnego.

Należy w tym miejscu zaznaczyć, że badani przedstawiciele instytucji, poza liczbowymi informacjami o problemach występujących w środowiskach lokalnych, chcieliby uzyskać informacje o problemach występujących w konkretnych rodzinach na terenie danej gminy. Informacja taka umożliwiłaby podjęcie interwencji, czy też pracy socjalnej w stosunku do osób i rodzin, które same nie zgłaszają się do instytucji pomocy i integracji społecznej.

## II

### **Istniejące od dawna niezdiagnozowane problemy społeczne**

Najważniejsza, z punktu widzenia celów badawczych, część kwestionariusza identyfikuje luki informacyjne w obszarze polityki społecznej. Osobno badano problemy społeczne, które do tej pory nie zostały wystarczająco zdiagnozowane, mimo stosunkowo długiej „historii” oraz takie problemy, które są stosunkowo nowe. Do pierwszej grupy należą: przemoc w rodzinie, niepełnosprawność oraz alkoholizm. Są to zjawiska trudne do zdiagnozowania m.in. ze względu na ich ukryty charakter oraz mentalność osób dotkniętych danym problemem.

Niewystarczająco zdiagnozowane, według przedstawicieli badanych instytucji, są również zagadnienia związane z bezrobociem (w tym bezrobociem kobiet) oraz ubóstwem.

### **Niezdiagnozowane nowe problemy społeczne**

Wśród nowych problemów społecznych, które pojawiły się na „rynku” polityki społecznej na pierwsze miejsce zdecydowanie wysuwa się problem dzieci pozostawionych bez opieki w wyniku migracji zarobkowych swoich rodziców (sieroctwo migracyjne). Problem ten, nagłościany ostatnimi czasy przez polskie media, powinien, według respondentów, zostać rzetelnie zbadany. Należy w tym miejscu zaznaczyć, iż migracje osób w wieku produkcyjnym wpływają nie tylko na sytuację dzieci i młodzieży, ale również osób starszych. Do grona nowych problemów społecznych należy z pewnością zaliczyć również uzależnienia dzieci i dorosłych od nowych technologii komunikacyjnych oraz problem rosnącej przestępczości wśród młodzieży szkolnej. Generalnie, nowe problemy społeczne odnoszą się głównie do dzieci i młodzieży. Respondenci zaznaczają, iż w przeszłości takie problemy nie występowały, bądź nie były zauważane.

### **Problemy społeczne wymagające cyklicznej aktualizacji danych**

Zdaniem badanych większość informacji na temat istniejących problemów społecznych wymaga cyklicznej aktualizacji. Jednakże, istnieje pewna grupa zjawisk, w stosunku do których wymóg stałego monitoringu jest wręcz konieczny:

- przemoc (zwłaszcza w rodzinie),
- aktywność zawodowa w środowisku lokalnym
- niepełnosprawność.

Brak aktualnych danych – szczególnie na poziomie lokalnym - na temat dwóch ostatnich problemów był stale podkreślany przez respondentów.

## **Problemy społeczne wymagające najpilniejszego rozpoznania**

W ankiecie pytano wreszcie o te problemy, które, biorąc pod uwagę przede wszystkim bieżące potrzeby informacyjne instytucji, wymagają najpilniejszego rozpoznania. Odpowiedzi na to pytanie pokrywają się często z poprzednimi wskazaniami respondentów.

Przemoc, szczególnie przemoc w rodzinie, jest tym problemem, który należy stosunkowo szybko i dogłębnie zdiagnozować. Na drugim miejscu znalazło się sieroctwo migracyjne. Jest to względnie „nowe” zjawisko, którego rozmiary uległy nasileniu po wejściu Polski do Unii Europejskiej. Jest to problem wielowymiarowy, i słabo zdiagnozowany.

Problemy osób niepełnosprawnych (intelektualnie i fizycznie) znajdują się na trzecim miejscu. W dalszej kolejności badaniu powinny zostać poddane zjawiska uzależnień, w tym uzależnień od nowych technologii komunikacyjnych oraz bezrobocie, szczególnie bezrobocie kobiet i bezrobocie występujące na terenach wiejskich.

## **Preferowana forma prezentacji danych**

Najlepsze formy prezentacji danych wiążą się, według respondentów, z możliwością bezpośredniego kontaktu przekazujących z odbierającymi informacje. Zatem, w świetle wyników badań ankietowych, szkolenia są najbardziej pożądaną – najskuteczniejszą z punktu widzenia jasności przekazu - formą prezentacji danych. Również konferencje są postrzegane jako atrakcyjna forma przekazu, gdyż stwarzają możliwość przedyskutowania prezentowanych informacji oraz stanowią atrakcyjną platformę do wymiany doświadczeń. Dane, przekazywane odbiorcom w formie pośredniej, powinny być umieszczane na stronach internetowych. Zarówno prezentacja w formie bezpośredniej, jak i pośredniej w formie publikacji elektronicznych, stanowi najefektywniejszą formę prezentacji danych. Tymczasem, zestawienia (statystyczne, tabelaryczne) oraz raporty z wyników badań, przekazywane w formie publikacji książkowej, nie cieszą się obecnie dużym zainteresowaniem.

## **Szkolenia**

Zapotrzebowanie na szkolenia było badane jedynie wśród jednostek organizacyjnych pomocy społecznej<sup>8</sup>. Katalog oferty szkoleniowej, zaproponowany przez Obserwatorium i zawarty w kwestionariuszu IPI OPS, obejmował trzy tematy: a) diagnoza problemów społecznych, b) ewaluacja programów i projektów społecznych, c) identyfikacja i korzystanie z zasobów informacyjnych projektu.

- Szkolenia z zakresu diagnozy problemów społecznych cieszą się wśród badanych największym zainteresowaniem.
- Szkolenia związane z ewaluacją projektów i programów społecznych cieszą się, w świetle wyników IPI OPS, dużym powodzeniem. Jest to ważna informacja, szczególnie że, ewaluacja, jako nowoczesne narzędzie kreowania horyzontalnej polityki społecznej na każdym ze szczebli samorządu, jest coraz częściej doceniana, zarówno przez kreatorów, jaki i realizatorów polityki społecznej w województwie małopolskim.

---

<sup>8</sup> Jedno z założeń Koncepcji badania „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z obszaru polityki społecznej”

- Identyfikacja i korzystanie z zasobów informacyjnych było najrzadziej wybieranym przez badanych tematem szkolenia.

### **Biblioteka Zasobów Informacyjnych**

W kwestionariuszu ankiety badano również kwestie związane z planowaną rozbudową Biblioteki Zasobów Informacyjnych Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji o moduł dla Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej. Należy w tym miejscu podkreślić, że jedynie 17% badanych korzystało z Biblioteki Zasobów Informacyjnych dostępnej na stronie internetowej MORPiE. Wspomniane źródło informacji nie zostało wysoko ocenione – średnia ocena wyniosła 3 na pięciopunktowej skali. Zdecydowana większość respondentów nie wskazała tematyki, z obszaru której należałoby gromadzić informacje potrzebne w prawidłowym funkcjonowaniu badanych instytucji.



### 3. Wprowadzenie

Celem głównym projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej” jest „Efektywna polityka społeczna w województwie małopolskim”. Cel ten będzie realizowany poprzez osiągnięcie, przypisanych do niego, następujących celów szczegółowych:

1. zapewnienie dostępu do zintegrowanych informacji wspomagających planowanie lokalnych strategii i programów rozwiązywania problemów społecznych;
2. diagnoza z obszaru wykluczenia społecznego wspierająca efektywne wykorzystanie środków unijnych;
3. ułatwienie oceny skuteczności rozwiązań wdrażanych w obszarze polityki społecznej.

Powyższe cele szczegółowe wyznaczają główne obszary badawcze projektu, które zostaną poddane szczegółowej analizie przez zespół Obserwatorium. Badania realizowane w ramach projektu będą miały na celu dostarczenie użytecznych informacji, przydatnych w pracy realizatorów polityki społecznej w regionie.

Realizowane badania stanowić będą pogłębioną analizę problemów społecznych słabo rozpoznanych i zbadanych, a ważnych z punktu widzenia strategii społecznych w województwie małopolskim. Badawcze i analityczne zadania Obserwatorium prowadzone będą w oparciu o zapotrzebowanie informacyjne lokalnych i regionalnych instytucji pomocy i integracji społecznej. Służy temu przede wszystkim realizacja pierwszego zadania projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”, w ramach którego wykonane jest niniejsze badanie pt. **Identyfikacja potrzeb informacyjnych z obszaru polityki społecznej**, korespondujące z poszczególnymi celami szczegółowymi całego projektu.

Wachlarz priorytetów badawczych zostanie opracowany w oparciu o wyniki badań potrzeb informacyjnych realizowanych w 2008 (niniejsze badanie) i kolejnych w 2010 roku. Zdiagnozowane obszary badawcze, które z przyczyn organizacyjnych nie będą mogły zostać zagospodarowane przez Obserwatorium, zostaną upublicznione, stanowiąc podstawę do przekazania ich realizacji - np. w ramach otwartych konkursów - zewnętrznym wykonawcom. Tak skonstruowana strategia badawcza pozwoli na uniknięcie powielania istniejących już danych oraz identyfikację aktualnych potrzeb informacyjnych w interesującym nas obszarze, w skali całego województwa. Upublicznienie wyników badań nastąpi za pośrednictwem - przewidzianych w projekcie - konferencji, szkoleń, publikacji książkowych oraz raportów i informacji umieszczanych w serwisie internetowym Obserwatorium.

Obok aktywności badawczej, Obserwatorium prowadzić będzie monitoring problemów społecznych w ramach systemu segregacji i kondensacji informacji zewnętrznych, czemu służyć ma stale aktualizowana Biblioteka Zasobów Informacyjnych (rozbudowana o moduł dla Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej Biblioteka Zasobów Informacyjnych MORPiE).

Ważnym rezultatem funkcjonowania Obserwatorium będzie również model ewaluacji polityk i programów społecznych skierowany w szczególności do małopolskich Ośrodków Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie. Podstawowym zadaniem wypracowanego modelu będzie umożliwienie

realizatorom polityk i programów społecznych dokonania ewaluacji lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych oraz programów pomocy i integracji społecznej. Ewaluacja nie jest tutaj widziana, jako doraźne narzędzie służące okresowej ocenie, ale jako stały element projektowania oraz modyfikacji polityk i programów społecznych. W modelu ewaluacji, wypracowanym przez Obserwatorium, szczególny nacisk zostanie położony na możliwość jego praktycznego zastosowania w pracy lokalnych instytucji pomocy i integracji społecznej. Tak pomyślana ewaluacja jest źródłem informacji o efektywności, skuteczności, użyteczności i trwałości produktów i rezultatów osiągniętych poprzez dany program społeczny. Opracowany model ewaluacji zostanie następnie upubliczniony w formie podręcznika (również w wersji elektronicznej).

## 4. Metodologia badania

Strategia gromadzenia i analizy danych empirycznych w ramach IPI OPS obejmowała:

I poziom badań ankietowych – ankieta rozsyłana (pocztowa),

II poziom indywidualnych wywiadów pogłębionych – eksperckich,

III poziom wywiadów grupowych,

Niezależnie od jakościowej części badań (poziom II i III) zostało zrealizowane **badanie ilościowe**, którego wyniki prezentowane są w niniejszym raporcie. Kwestionariusz ankiety pocztowej rozesłano do **celowo** dobranych podmiotów pomocy i integracji społecznej: a) głównych jednostek pomocy społecznej, b) podmiotów z obszaru trzeciego sektora, c) podmiotów ekonomii społecznej, działających na terenie województwa małopolskiego. Respondenci badania ankietowego dobrani zostali w oparciu o definicję podmiotów pomocy i integracji społecznej stosowaną na użytek Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, wedle której do tej grupy zaliczane są „*Jednostki organizacyjne pomocy społecznej określone w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z dnia 15 kwietnia 2004 r. z późn. zm.) oraz jednostki zatrudnienia socjalnego, organizacje pozarządowe działające w sferze pomocy i integracji społecznej, zakłady aktywności zawodowej, warsztaty terapii zajęciowej i inne podmioty prowadzące działalność w sferze pomocy i integracji społecznej*”<sup>9</sup>.

### 4.1. Cele badania

Głównym celem badania było zgromadzenie informacji będących punktem wyjścia dla dalszych prac badawczych i analitycznych prowadzonych przez Obserwatorium. Wyniki owych działań badawczych będą kierowane w szczególności do projektantów i realizatorów polityk i programów społecznych w województwie małopolskim. Znajomość deficytów informacyjnych zaowocuje w przyszłości realizacją badań, których wyniki, wnioski i rekomendacje będą mogły zostać praktycznie wykorzystane w planowaniu skutecznych strategii i programów rozwiązywania istotnych problemów społecznych – **na poziomie gminnym, powiatowym, regionalnym**.

#### Szczegółowe cele badania:

1. wyłonienie minimum pięciu tematów badawczych, które zostaną zrealizowane przez zespół Obserwatorium;
2. ocena istniejących źródeł pozyskiwania informacji;
3. identyfikacja trudności w dostępie do informacji;
4. identyfikacja problemów społecznych, w tym tych nowych, które są słabo rozpoznane i wymagają szczegółowej, pogłębionej i wielowymiarowej analizy;
5. identyfikacja problemów społecznych, w stosunku do których konieczne jest cykliczne zdobywanie informacji;

---

<sup>9</sup> „Szczegółowy Opis Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 - 2013”, 2007, s. 317, [www.efs.gov.pl](http://www.efs.gov.pl).

6. identyfikacja zapotrzebowania na szkolenia w dziedzinie diagnozy, ewaluacji bądź identyfikacji zasobów informacyjnych;
7. określenie preferowanej formy dystrybucji informacji przez Obserwatorium.

#### **4.2. Strategia dotarcia do respondentów**

Wybór ankiety rozsyłanej został podyktowany założeniem, iż poziom zwrotów – decydujący wskaźnik rzetelności informacji zbieranych za pomocą kwestionariusza ankiety pocztowej - w przypadku respondentów instytucjonalnych, współpracujących z Regionalnym Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Krakowie, będzie bardzo wysoki. Założenie to wynika z doświadczeń pracowników ROPS. Wykorzystując ankietę rozsyłaną w celu opracowania bilansu potrzeb w zakresie pomocy społecznej na przełomie 2006/2007 roku, ROPS otrzymał 90%<sup>10</sup>, a w 2008 roku 86%<sup>11</sup> poziom zwrotów. W porównaniu z danymi podawanymi w literaturze fachowej jest to bardzo wysoki, rzadko spotykany w badaniach społecznych, wynik. Z uwagi na fakt, iż badaniem ankietowym objęto w dużej części te same jednostki, co w przypadku wspomnianego bilansu, założono zbliżony poziom zwrotów rozesłanych ankiet. Niestety założenie to nie sprawdziło się w przypadku organizacji z obszaru trzeciego sektora oraz podmiotów ekonomii społecznej. Mimo trzykrotnie wysłanego listu przypominającego wraz z prośbą o odesłanie wypełnionego kwestionariusza ankiety, poziom zwrotów z NGOs wyniósł jedynie 20%. Z 16 rozesłanych ankiet do PES, do Obserwatorium wróciły 4 kwestionariusze. W przypadku OPS poziom zwrotów wyniósł 77%. W przypadku PCPR nie odpowiedziały jedynie dwie jednostki. W ROPS rozprawdzono 6 ankiet i wszystkie zostały zwrócone.

#### **Jednostki organizacyjne pomocy społecznej**

Kwestionariusz ankiety został wysłany do przedstawicieli głównych jednostek pomocy społecznej tj. kierowników/dyrektorów wszystkich OPS (182 jednostki) oraz PCPR (19 jednostek) działających w Małopolsce. W tym celu została wykorzystana baza adresowa PCPR i OPS Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie, sporządzona w oparciu o dane „Bilansu potrzeb w zakresie pomocy społecznej 2008” – data aktualizacji czerwiec 2008 r.

Kwestionariusz ankiety został również przekazany do wypełnienia kierownikom działów i wybranym pracownikom Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie.

#### **Podmioty z obszaru trzeciego sektora**

Kwestionariusz ankiety został także rozesłany do podmiotów z obszaru trzeciego sektora, funkcjonujących w regionie. Adresatów wybrano z następujących źródeł: a) z rejestru organizacji pożytku publicznego zamieszczonego na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości<sup>12</sup>; (stan na dzień 4 sierpnia 2008 r.), b) bazy organizacji pozarządowych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego (bieżąca aktualizacja). Z wymienionych powyżej baz, zostały wyłonione te organizacje i stowarzyszenia, które działają na rzecz grup podatnych i poważnie zagrożonych

<sup>10</sup> „Bilans potrzeb w zakresie pomocy społecznej 2006/2007”, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, dostępny na stronie: [www.rops.krakow.pl](http://www.rops.krakow.pl).

<sup>11</sup> „Bilans potrzeb w zakresie pomocy społecznej 2008”, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

<sup>12</sup> [www.opp.ms.gov.pl](http://www.opp.ms.gov.pl).

wykluczeniem społecznym. Wyboru dokonano w oparciu o definicję grup podatnych na wykluczenie społeczne i poważnie zagrożonych wykluczeniem zawartą w Narodowej Strategii Integracji Społecznej dla Polski<sup>13</sup>.

Ankieta została wysłana zatem do tych organizacji pozarządowych z województwa małopolskiego, które: a/ posiadają status organizacji pożytku publicznego, b/ działają na rzecz grup podatnych i zagrożonych wykluczeniem społecznym. Lista organizacji, które zostały wybrane z rejestru organizacji pożytku publicznego, została **uzupełniona** o te podmioty, które nie posiadają statusu organizacji pożytku publicznego, ale wyróżniają się aktywnością na polu przeciwdziałania wykluczeniu i integracji społecznej w województwie małopolskim. Zostały one wybrane z bazy danych organizacji pozarządowych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, przekazanej przez Koordynatora współpracy z organizacjami pozarządowymi.

### **Podmioty Ekonomii Społecznej (PES) w Małopolsce**

Trzecia grupa adresatów ankiety pocztowej obejmowała podmioty ekonomii społecznej działające na terenie województwa małopolskiego: a) spółdzielnie socjalne, b) zakłady aktywności zawodowej oraz c) centra integracji społecznej - CIS. Baza podmiotów ekonomii społecznej działających w Małopolsce, która wykorzystana została na użytek niniejszego badania powstała w projekcie realizowanym przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL - „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój Alternatywnych Form Zatrudnienia”<sup>14</sup>. Baza została aktualizowana w sierpniu 2008 roku, w ramach kolejnego projektu ROPS z obszaru ekonomii społecznej - „Akademia Rozwoju Ekonomii Społecznej – Etap I”.

---

<sup>13</sup> Do grup podatnych na wykluczenie społeczne, według Narodowej Strategii Integracji Społecznej, zaliczają się: a) dzieci i młodzież ze środowisk zaniedbanych, b) dzieci wychowujące się poza rodziną, c) kobiety samotnie wychowujące dzieci, d) kobiety pozostające poza rynkiem pracy, e) ofiary patologii życia rodzinnego, f) osoby o niskich kwalifikacjach, g) osoby bezrobotne, h) żyjący w bardzo trudnych warunkach mieszkaniowych, i) niepełnosprawni i chronicznie chorzy, j) osoby chorujące psychicznie, k) starsze osoby samotne, l) opuszczający zakłady karne, m) imigranci, n) osoby należące do romskiej mniejszości etnicznej. Grupy poważnie zagrożone wykluczeniem społecznym w Polsce: a) dzieci i młodzież wypadająca z systemu szkolnego, b) osoby długookresowo bezrobotne, c) opuszczający więzienia, d) niektóre kategorie ludności wiejskiej (pracownicy byłych Państwowych Gospodarstw Rolnych, chłopci nieprodukujący na rynek), e) osoby zagrożone eksmisją z zamieszkiwanych lokali, f) imigranci zarobkowi wchodzący do szarej strefy zatrudnienia, g) osoby uzależnione od alkoholu i narkotyków, h) bezdomni, i) imigranci utrzymujący się z pracy nielegalnej, j) osoby należące do romskiej mniejszości etnicznej. „Narodowa Strategia Integracji Społecznej dla Polski”, 2004, <http://www.mps.gov.pl/userfiles/File/mps/NSIS.pdf>.

<sup>14</sup> „Przedsiębiorczość społeczna – teoria i praktyka”, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie 2008. Projekt „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia”.

## 5. Trudności w realizacji badania

Zasadniczo, identyfikacja potrzeb informacyjnych – poziom ankiet rozsyłanych, została zrealizowana bez większych przeszkód.

Pewnym zagrożeniem osiągnięcia celów badania były opóźnienia w odsyłaniu wypełnionych kwestionariuszy ankiety przez respondentów. Konieczne okazało się trzykrotne wysyłanie listów przypominających z prośbą o odesłanie kwestionariusza ankiety. Nieuniknione okazało się zatem przesunięcie ostatecznego terminu zwrotu ankiety, co jednakże nie wpłynęło negatywnie na sam proces analizy danych.

O ile sam proces komunikacji z jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej przebiegał bez zarzutu, to należy wskazać pewne przeszkody w tym zakresie w odniesieniu głównie do NGOs i PES. Stanowią one obecnie przedmiot licznych badań i analiz, które nie zawsze przeprowadzane są w profesjonalny i rzetelny sposób, zniechęcając tym samym wspomniane podmioty do udziału w kolejnych badaniach.

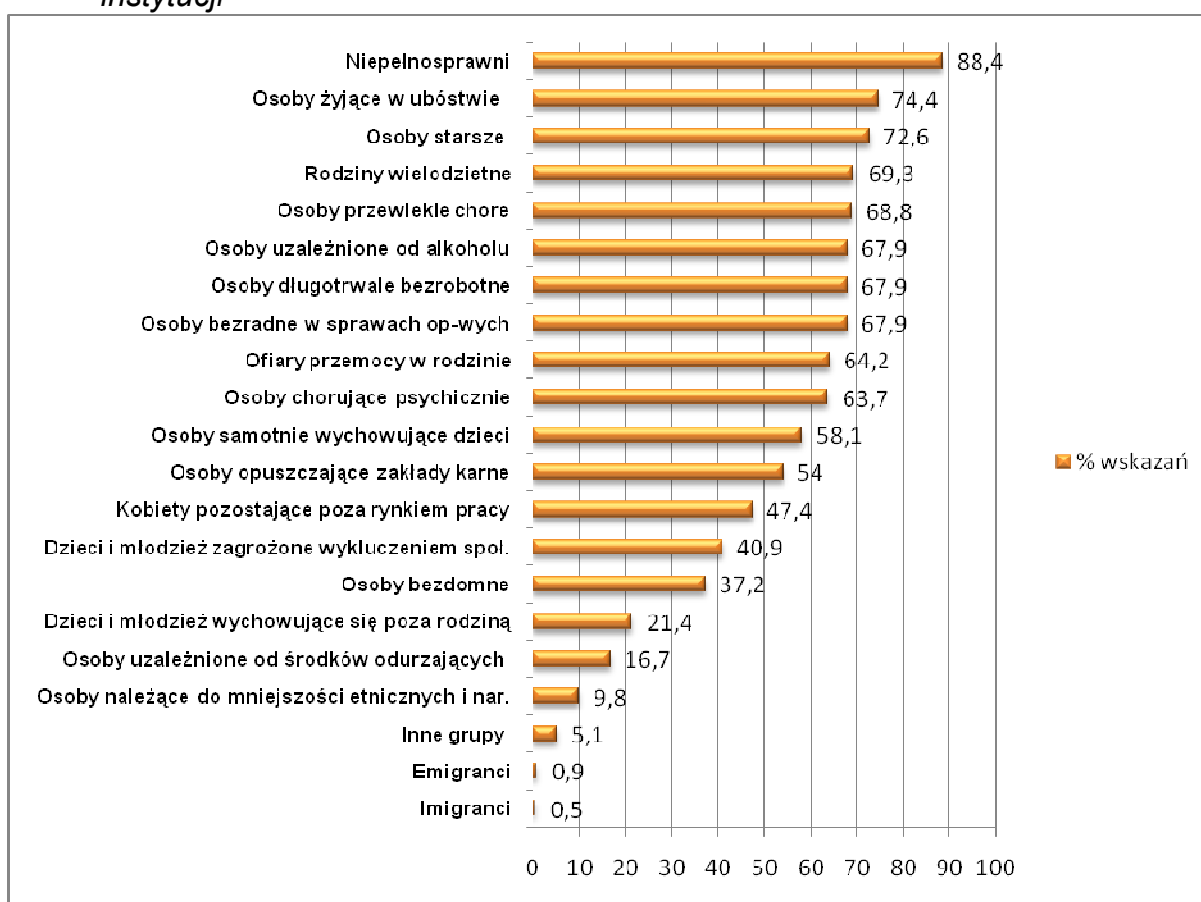
Kolejne utrudnienie, związane z realizacją badania, dotyczy przeciążenia kadr JOPS zadaniami, co wpłynęło na niższy niż w przypadku bilansu, poziom zwrotów.

## 6. Główne wyniki badania

### 6.1. Grupy społeczne i ich problemy w pracy badanych instytucji

Problemy społeczne, na które reagują w swojej pracy wszystkie badane instytucje i organizacje (JOPS, NGOs, PES, ROPS) są bardzo różnorodne i dotyczą wielu zbiorowości zagrożonych wykluczeniem społecznym:

Wykres 2. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy badanych instytucji<sup>15</sup>



Źródło: IPI OPS 2008.

Kategorie osób, którym badane instytucje udzielają pomocy można pogrupować na następujące segmenty:

#### a) Grupy społeczne kluczowe w pracy badanych instytucji

<sup>15</sup> Respondenci mogli wybrać dowolną ilość grup, którymi zajmuje się reprezentowana przez nich instytucja.

Prawie 90% badanych instytucji podejmuje w swojej pracy działania na rzecz poprawy sytuacji społeczno-zawodowej osób z niepełnosprawnością fizyczną oraz intelektualną. W dalszej kolejności znajdują się problemy osób żyjących w ubóstwie (prawie 75% wskazań) i seniorów (73%).

#### b) Grupy społeczne ważne w pracy badanych instytucji

Prawie 70% badanych instytucji podejmuje działania na rzecz poprawy sytuacji społeczno-ekonomicznej rodzin wielodzietnych. Niewiele mniej badanych podmiotów pomaga osobom przewlekle chorym (69%), uzależnionym od alkoholu, długotrwale bezrobotnym, bezradnym w sprawach opiekuńczo – wychowawczych (po 68% wskazań). Nieco rzadziej wskazywano na udzielanie pomocy ofiarom przemocy w rodzinie oraz osobom chorującym psychicznie (64%).

#### c) Grupy społeczne generujące nowe problemy społeczne

Połowa badanych instytucji odnosi się w swoich działaniach do takich kategorii społecznych, które w przeszłości stanowiły znikomy (z różnych przyczyn) procent odbiorców wsparcia instytucji pomocy i integracji społecznej - w ostatnim czasie zmieniła się „struktura” odbiorców takiego wsparcia. W chwili badania, 58% respondentów wskazuje na kategorię osób samotnie wychowujących dzieci, jako taką, wobec której podejmuje się działania pomocowe. Istotne wydają się również problemy osób opuszczających zakłady karne – 54% instytucji działa na rzecz takich jednostek. Nowe, z punktu widzenia udzielanej pomocy, wydają się również problemy kobiet, które znajdują się poza rynkiem pracy (47% wskazań) oraz dzieci zagrożonych wykluczeniem społecznym (41%).

#### d) Grupy społeczne wymagające specjalistycznej pomocy

Chodzi tutaj w zasadzie o dwie grupy: dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną (21%) oraz osoby uzależnione od środków odurzających innych niż alkohol (17%). Wobec tych dwóch kategorii społecznych konieczne jest zastosowanie specjalistycznej pomocy, która nie jest oferowana przez wszystkie badane podmioty. Pomocy dzieciom i młodzieży, która wychowuje się poza rodziną udziela głównie PCPR. Do zadań tej placówki należy m.in. nadzór nad rodzinami zastępczymi. Z kolei osoby uzależnione od środków odurzających korzystają ze specjalistycznej opieki placówek terapii uzależnień.

#### e) Pozostałe grupy społeczne

Do tej grupy zaliczono pomoc jednostkom należącym do mniejszości narodowych i etnicznych (10%), imigrantom (0,5%) oraz emigrantom (1%). W świetle wyników badania IPI OPS, wyżej wymienione grupy nie stanowią częstych odbiorców pomocy badanych instytucji.



Warto w tym miejscu zaznaczyć, że poszczególnym kategoriom społecznym badane instytucje pomagają w różnym stopniu:

*Tabela 1. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy badanych instytucji, N=215<sup>16</sup>*

Grupy społeczne	Ogółem (%) N=215	OPS (%) N=138	PCPR (%) N=17	NGOs (%) N=50	PES (%) N=4	ROPS (%) N=6
Niepełnosprawni	88,4	89,9	100,0	78,0	100,0	100,0
Osoby żyjące w ubóstwie	74,4	92,0	29,4	38,0	78,0	100,0
Osoby starsze	72,6	87,7	52,9	38,0	25,0	100,0
Rodziny wielodzietne	69,3	92,0	35,3	22,0	25,0	66,7
Osoby przewlekłe chore	68,8	84,8	64,7	38,0	0,0	16,7
Osoby bezradne w sprawach op-wych	67,9	86,2	82,4	18,0	0,0	66,7
Osoby długotrwale bezrobotne	67,9	94,2	23,5	16,0	50,0	33,3
Osoby uzależnione od alkoholu	67,9	90,6	47,1	18,0	75,0	16,7
Ofiary przemocy w rodzinie	64,2	80,4	94,1	8,0	25,0	100,0
Osoby chorujące psychicznie	63,7	79,7	58,8	26,0	0,0	66,7
Osoby samotnie wychowujące dzieci	58,1	81,2	35,3	8,0	25,0	33,3
Osoby opuszczające zakłady karne	54,0	74,6	23,5	6,0	25,0	83,3
Kobiety pozostające poza rynkiem pracy	47,4	66,7	17,6	6,0	75,0	16,7
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społ.	40,9	42,8	58,8	24,0	25,0	100,0
Osoby bezdomne	37,2	50,7	5,9	12,0	25,0	33,3
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	21,4	13	94,1	14,0	0,0	83,3
Osoby uzależnione od środków odurzających	16,7	19,6	29,4	4,0	25,0	16,7
Osoby należące do mniejszości etnicznych i nar.	9,8	13,0	5,9	4,0	0,0	0,0
Inne grupy	5,1	2,2	17,6	6,0	0,0	33,3
Emigranci	0,9	0,9	5,9	0,0	0,0	0,0
Imigranci	0,5	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0

Źródło: IPI OPS 2008.

Przyjrzymy się zatem, jakim dziesięciu, najczęściej wskazywanym grupom pomagają poszczególne badane instytucje.

### **Ośrodki pomocy społecznej**

Badane OPS najczęściej wskazywały (aż 94%) na problemy osób długotrwale bezrobotnych; w przeciwieństwie do wszystkich pozostałych instytucji, które wskazywały głównie na osoby niepełnosprawne. Wybór grupy długotrwale bezrobotnych może być podyktowany tym, iż jest to „najczęstszy” beneficjent dla OPS. Biorąc pod uwagę np. spadek bezrobocia i zagraniczne migracje zarobkowe to można stwierdzić, iż osoba długotrwale bezrobotna w środowisku lokalnym może

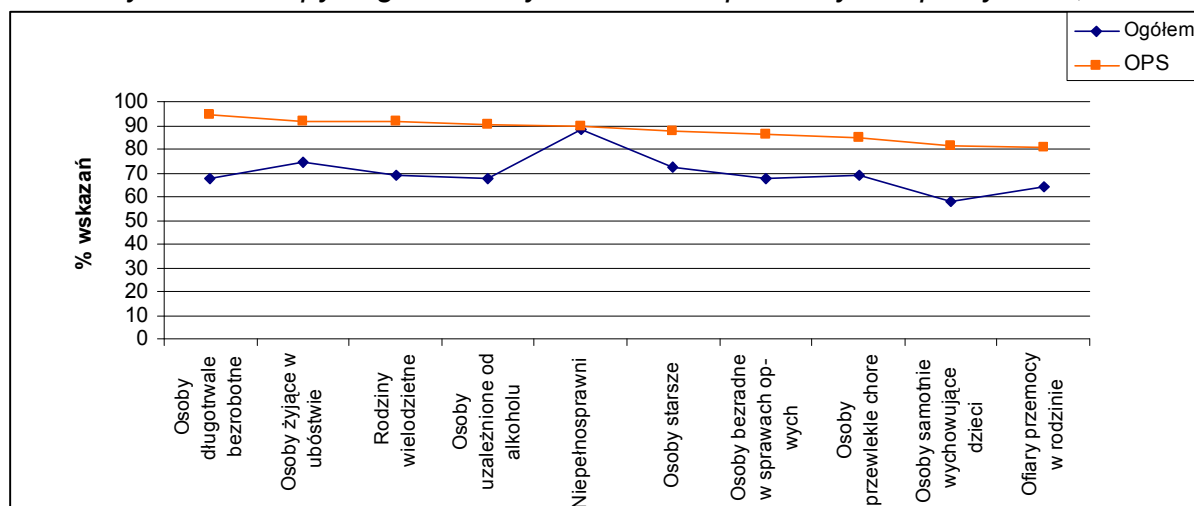
<sup>16</sup> Liczebności PCPR, PES i ROPS nie w pełni pozwalają na procentową prezentację odpowiedzi tych podmiotów, jednakże ze względu m.in. na czytelność raportu, wyniki wszystkich badanych podmiotów, a zatem również tych o słabej reprezentacji w próbie, będą przedstawiane w procentach.

Respondenci mogli wybrać dowolną ilość grup, którymi zajmuje się reprezentowana przez nich instytucja.

stanowią przykład wyuczonych bezradności generującej liczne problemy społeczne, na które reagują OPS.

Biorąc pod uwagę dziesięć, najczęściej wskazywanych przez OPS kategorii, można zauważyć, że w porównaniu do wszystkich pozostałych badanych podmiotów (analizowanych przez pryzmat tych dziesięciu najczęściej wskazywanych przez OPS kategorii), instytucja ta wyróżnia się zakresem oraz szerokością podejmowanych działań pomocowych:

Wykres 3. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy OPS, N=138



Źródło: IPI OPS 2008.

Na drugim miejscu, wśród grup społeczną, którym OPS najczęściej udzielają pomocy, znalazły się osoby żyjące w ubóstwie i rodziny wielodzietne (92%). W dalszej kolejności pojawiają się: osoby uzależnione od alkoholu (91%), niepełnosprawni (90%), osoby starsze (88%), osoby bezradne w sprawach opiekuńczo-wychowawczych (86%), osoby przewlekłe chore (85%), osoby samotnie wychowujące dzieci (81%), ofiary przemocy w rodzinie (80%).

### Powiatowe centra pomocy rodzinie

Najczęściej wskazywaną przez PCPR grupą społeczną, której ta instytucja udziela pomocy, byli niepełnosprawni. Wszystkie PCPR, które odesłały kwestionariusz (17 instytucji), wskazały, że w swojej pracy zajmują się właśnie problemami osób niepełnosprawnych, co wynika wprost z ustawy o pomocy społecznej. Na mocy artykułów 19 i 20 tejże ustawy, do zadań powiatu z zakresu pomocy społecznej należy m.in.: „*opracowanie i realizacja powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych, ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, wspierania osób niepełnosprawnych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka - po konsultacji z właściwymi terytorialnie gminami*”<sup>17</sup>. Pomoc niepełnosprawnym przez PCPR wynika również z

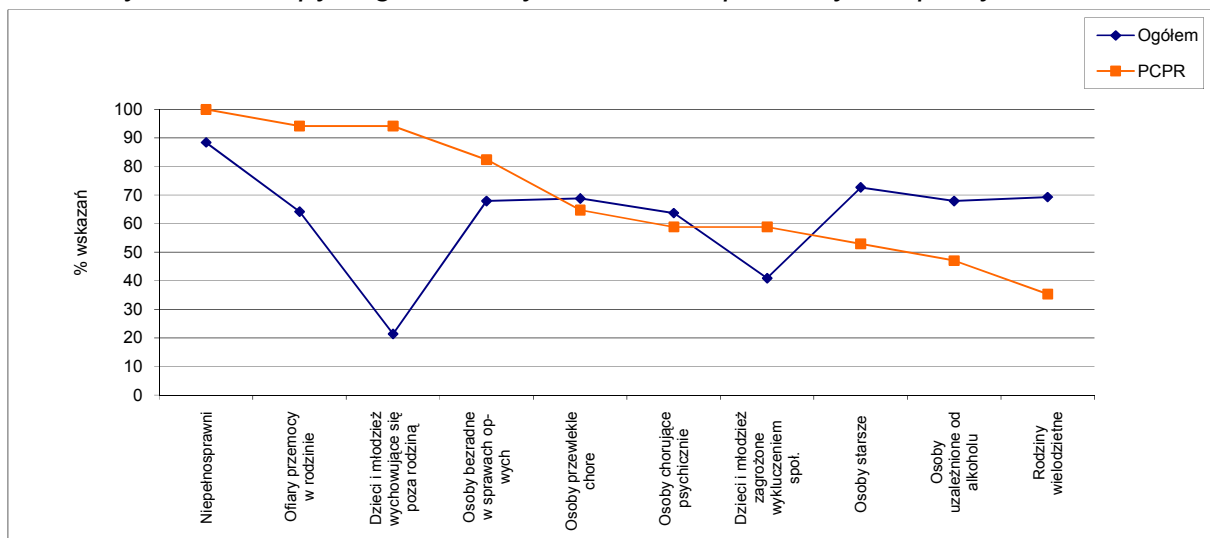
<sup>17</sup> USTAWA z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2008 r. Nr 115, poz. 728), Art. 19.

ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych<sup>18</sup>.

Na drugim wskazane zostały ofiary przemocy w rodzinie i dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną (94%). W dalszej kolejności pojawiają się: osoby bezradne w sprawach opiekuńczo-wychowawczych (82%), osoby przewlekle chore (65%), osoby chorujące psychicznie (59%), dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem, osoby starsze (53%), osoby uzależnione od alkoholu (47%), rodziny wielodzietne i osoby samotnie wychowujące dzieci (35%).

Biorąc pod uwagę dziesięć, najczęściej wskazywanych przez PCPR kategorii, zauważamy, że instytucja ta jest aktywniejsza<sup>19</sup> w udzielaniu pomocy niepełnosprawnym, ofiarom przemocy w rodzinie, we wspieraniu rodzin zastępczych i udzielaniu pomocy dzieciom i młodzieży zagrożonym wykluczeniem społecznym, w porównaniu do innych badanych podmiotów (analizowanych przez pryzmat tych dziesięciu najczęściej wskazywanych przez PCPR kategorii). Pewnym wyjątkiem jest tutaj kategoria rodzin wielodzietnych, którym inne instytucje (OPS) częściej udzielają pomocy niż PCPR:

Wykres 4. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy PCPR, N=17



Źródło: IPI OPS 2008.

### Jednostki z obszaru trzeciego sektora

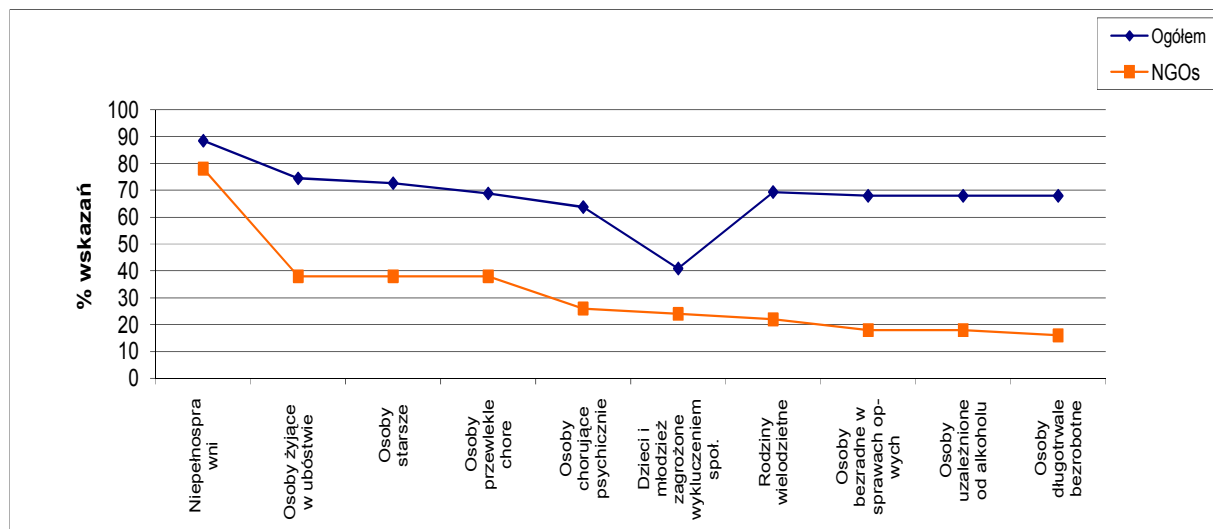
NGOs udzielają z reguły wsparcia jednej grupie. Najczęściej wskazywaną grupą, której organizacje pozarządowe udzielają pomocy są, w świetle wyników badania, niepełnosprawni (78%). W dalszej kolejności znalazły się: osoby żyjące w ubóstwie, osoby starsze, osoby przewlekle chore (38%), osoby chorujące psychicznie (26%), dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem (24%), rodziny wielodzietne (22%), osoby bezradne w sprawach opiekuńczo wychowawczych, osoby uzależnione od alkoholu (18%) i osoby długotrwale bezrobotne (16%).

Poniższy wykres prezentuje dziesięć, najczęściej wskazywanych przez NGOs, grup:

<sup>18</sup> USTAWA z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. 2008 nr 14 poz. 92), Art. 35a.

<sup>19</sup> Należy tutaj pamiętać o tym, że liczebność PCPR w niniejszym badaniu wynosi 17.

Wykres 5. Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym w pracy NGOs, N=50



Źródło: IPI OPS 2008.

### Podmioty ekonomiczne oraz Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

Grupą, której PES najczęściej udzielają pomocy są niepełnosprawni (4 wskazania). Z kolei wszyscy badani przedstawiciele ROPS (6 osób) wskazali, że w swojej pracy zajmują się: osobami niepełnosprawnymi, osobami żyjącymi w ubóstwie, osobami starszymi, ofiarami przemocy w rodzinie, dziećmi i młodzieżą zagrożonymi wykluczeniem społecznym.

## 6.2. Ocena dostępnych informacji

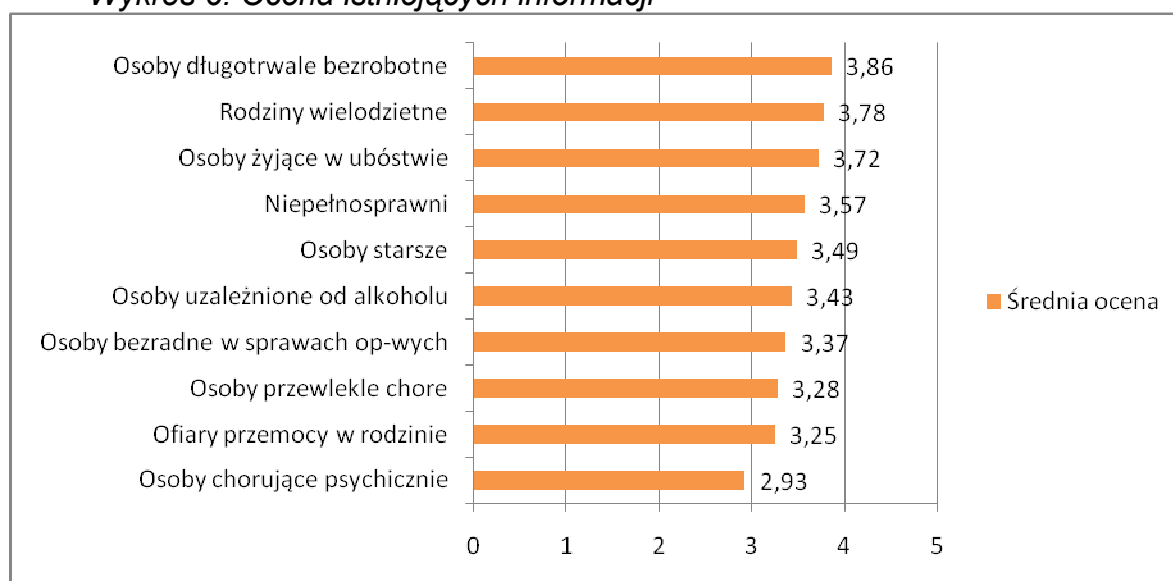
W kwestionariuszu ankiety zapytano o ocenę informacji dotyczących tych grup społecznych, którym pomagają badane instytucje. Poproszono zatem o ocenę informacji na temat grup społecznych zagrożonych wykluczeniem według trzech kryteriów: jakości merytorycznej, dostępności i aktualności informacji. Informacje wykorzystywane w pracy badanych instytucji nie zostały wysoko ocenione. Średnia ocena informacji o tych grupach, w kontekście trzech wspomnianych kryteriów, prezentuje się następująco:

- jakości merytorycznej - średnia ocena **3,40** na skali pięciopunktowej
- dostępności - średnia ocena **3,30** na skali pięciopunktowej
- aktualności informacji - średnia ocena **3,30** na skali pięciopunktowej.

Warto w tym miejscu zaznaczyć, iż żaden z aspektów istniejących informacji nie przekroczył 4.

Biorąc pod uwagę grup dziesięć najczęściej wskazywanych społecznych, którym badane instytucje udzielają pomocy, w najgorszym świetle prezentują się informacje dotyczące sytuacji osób chorych psychicznie oraz ofiar przemocy w rodzinie:

Wykres 6. Ocena istniejących informacji<sup>20</sup>



Źródło: IPI OPS 2008.

Stosunkowo najlepiej zostały natomiast ocenione informacje dotyczące problemu bezrobocia oraz sytuacji rodzin wielodzietnych. Co ciekawe, średnia ocena informacji na temat warunków życia osób niepełnosprawnych - wobec których badane instytucje często zgłaszały trudności związane z dostępem do informacji - wynosiła 3,57, a więc uważa się, że są one stosunkowo dobrej jakości merytorycznej, aktualne oraz łatwo dostępne. Taka sytuacja wynika prawdopodobnie z trudności dotarcia do

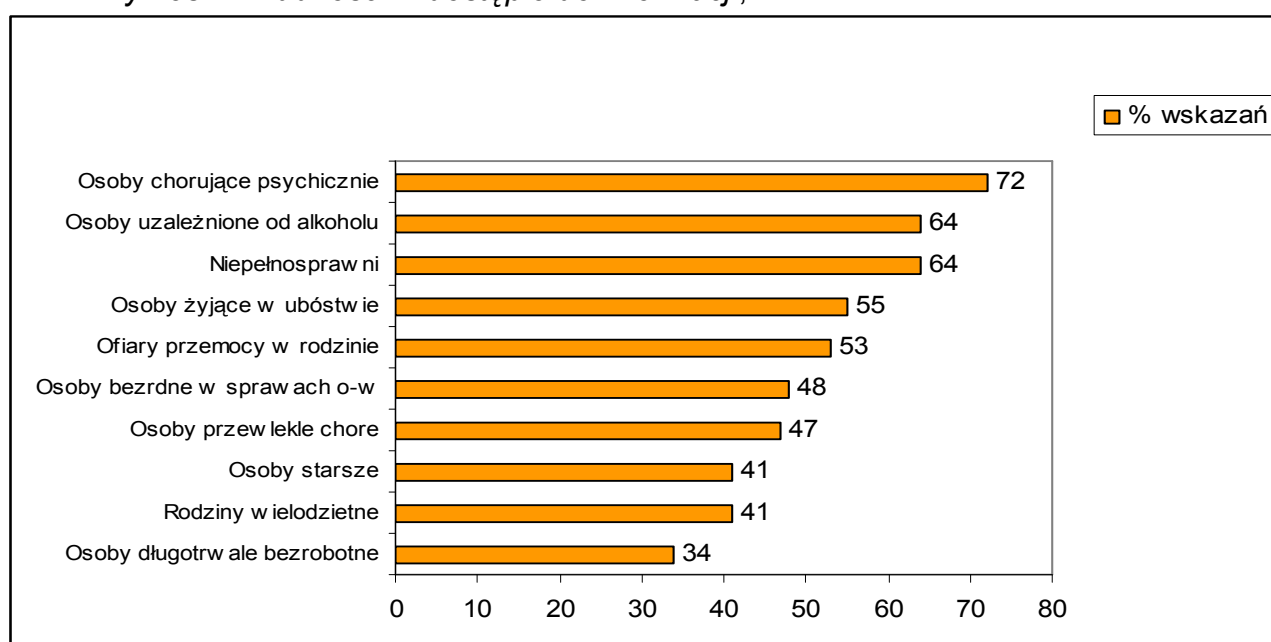
<sup>20</sup> Statystyki zaprezentowane na wykresie zostały obliczone ze średnich ocen poszczególnych kryteriów odnoszących się do dziesięciu najczęściej wskazywanych grup społecznych. Liczebności respondentów oceniających informacje o poszczególnych grupach społecznych były różne, a więc podanie ogólnej liczby respondentów, na podstawie których opracowano wykres, nie jest możliwe.

takich danych (lub ich zebrania) na poziomie lokalnym. Natomiast sama jakość, dostępność i aktualność informacji już na poziomie regionalnym nie jest oceniana negatywnie. Identyfikacja trudności w dostępie do informacji przedstawiona jest w następnej części niniejszego raportu.

### 6.3. Identyfikacja trudności w dostępie do informacji

Na trudności w dostępie do informacji potrzebnych w pracy badanych instytucji ma wpływ wiele czynników; w kwestionariuszu ankiety zaproponowano ocenę następujących: a) formalne przeszkody w dostępie do informacji, b) nieformalne przeszkody w dostępie do informacji, c) odpłatność za korzystanie z informacji, d) problemy z identyfikacją źródeł informacji, e) trudności z interpretacją danych. Wspomniane czynniki mają większe bądź mniejsze znaczenie w zależności od grup społecznych, których informacje dotyczą. Zatem, analizując takich dziesięć najczęściej wybieranych przez wszystkie badane instytucje grup, można zauważyć, że największe trudności w dostępie do informacji występują w przypadku osób chorujących psychicznie:

Wykres 7. Trudności w dostępie do informacji, N=217<sup>21</sup>



Źródło: IPI OPS 2008.

Warto zauważyć, że informacje odnoszące się do osób chorujących psychicznie zostały przez respondentów ocenione najniżej (por. wykres nr 6).

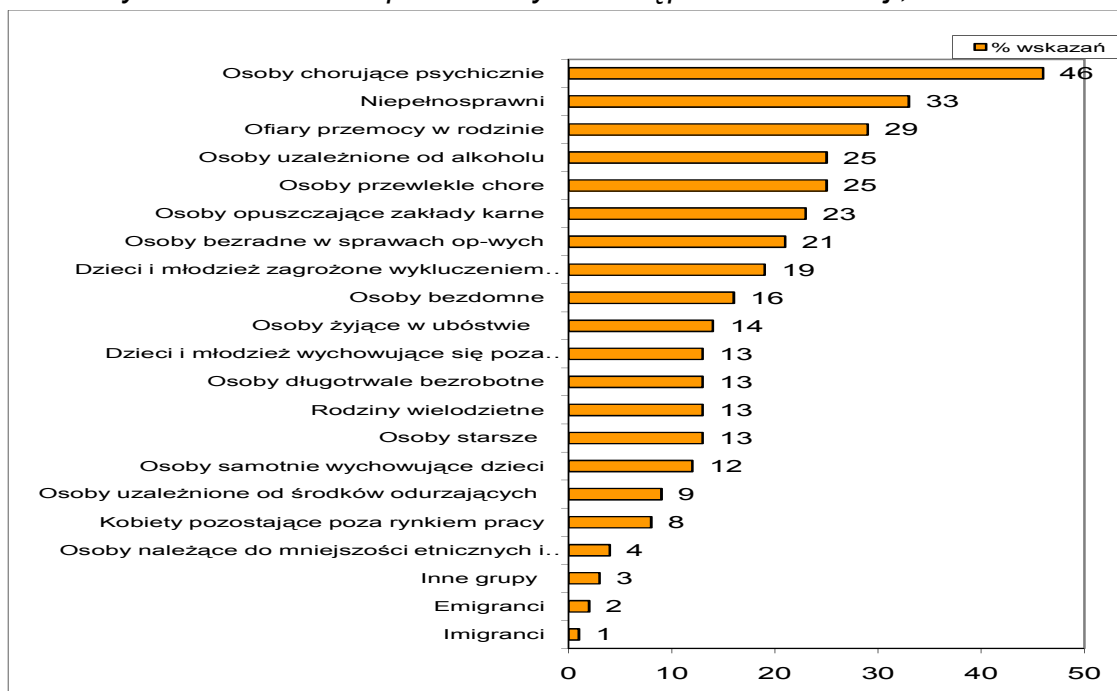
Respondenci wskazują również na trudności w dostępie do informacji o osobach uzależnionych od alkoholu, niepełnosprawnych oraz żyjących w ubóstwie. W dalszej kolejności, przedstawiciele badanych instytucji, wskazali na generalne trudności w dostępie do informacji o: ofiarach przemocy w rodzinie, osobach bezradnych w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, osobach przewlekle chorych, osobach starszych, rodzinach wielodzietnych oraz osobach długotrwale bezrobotnych.

Przejdźmy teraz do analizy trudności w dostępie do informacji o wybranych grupach społecznych pod kontem pięciu zaproponowanych w badaniu czynników.

<sup>21</sup> Respondenci mogli wskazać dowolną ilość grup społecznych, w stosunku do których występują wyszczególnione trudności informacyjne.

Na formalne przeszkody, jako główny czynnik, wskazywano przede wszystkim w przypadku trudności związanych z dostępem do informacji o osobach chorujących psychicznie, niepełnosprawnych i przewlekle chorych:

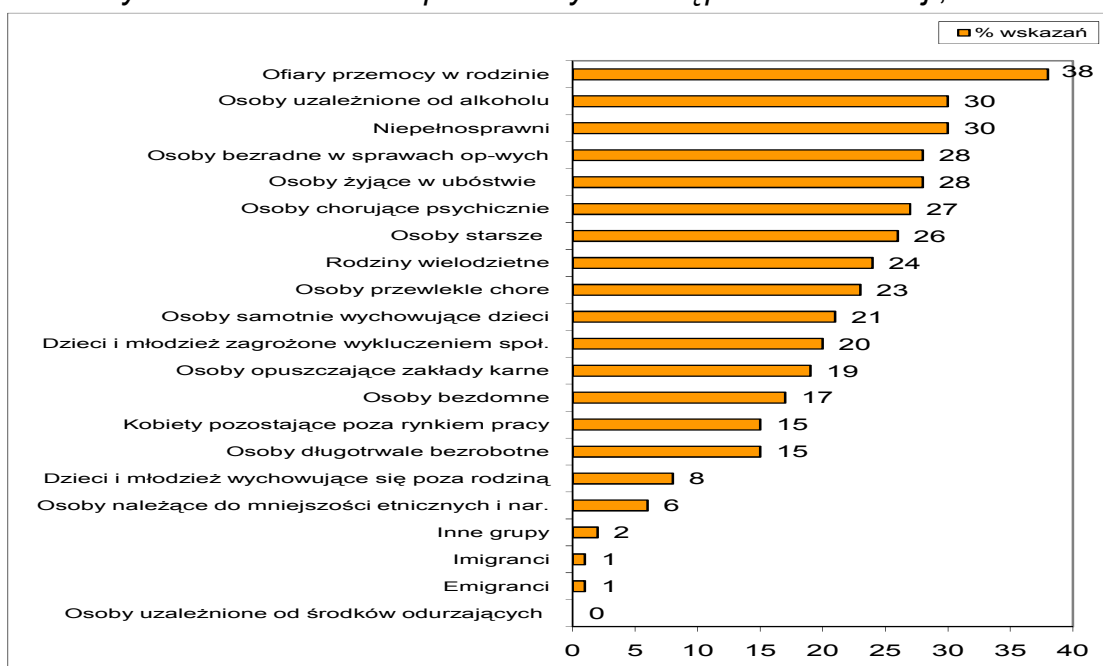
Wykres 8. Formalne przeszkody w dostępie do informacji, N=217



Źródło: IPI OPS 2008.

Nieformalne przeszkody w dostępie do informacji, stanowiły główny czynnik uniemożliwiający zdobycie informacji o ofiarach przemocy w rodzinie, osobach uzależnionych od alkoholu oraz niepełnosprawnych:

Wykres 9. Nieformalne przeszkody w dostępie do informacji, N=217

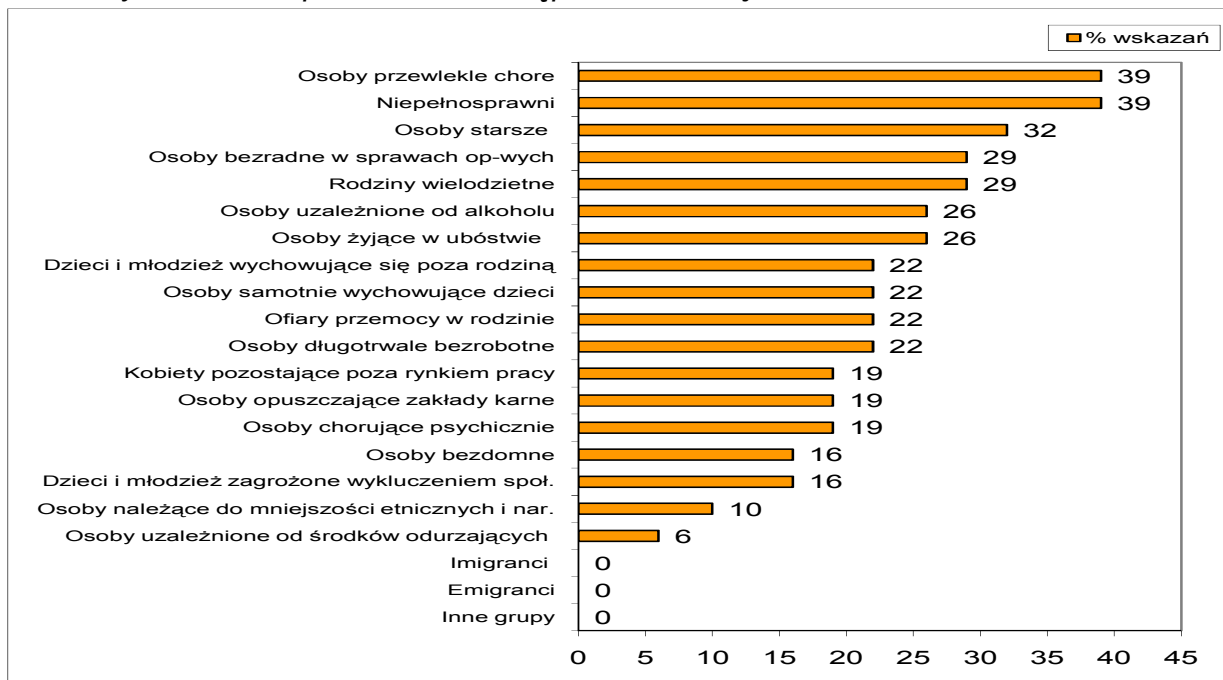


Źródło: IPI OPS 2008.



Odpłatność za dostęp do informacji, stanowiła przeszkodę przede wszystkim w dostępie do informacji o osobach przewlekle chorych, niepełnosprawnych oraz starszych:

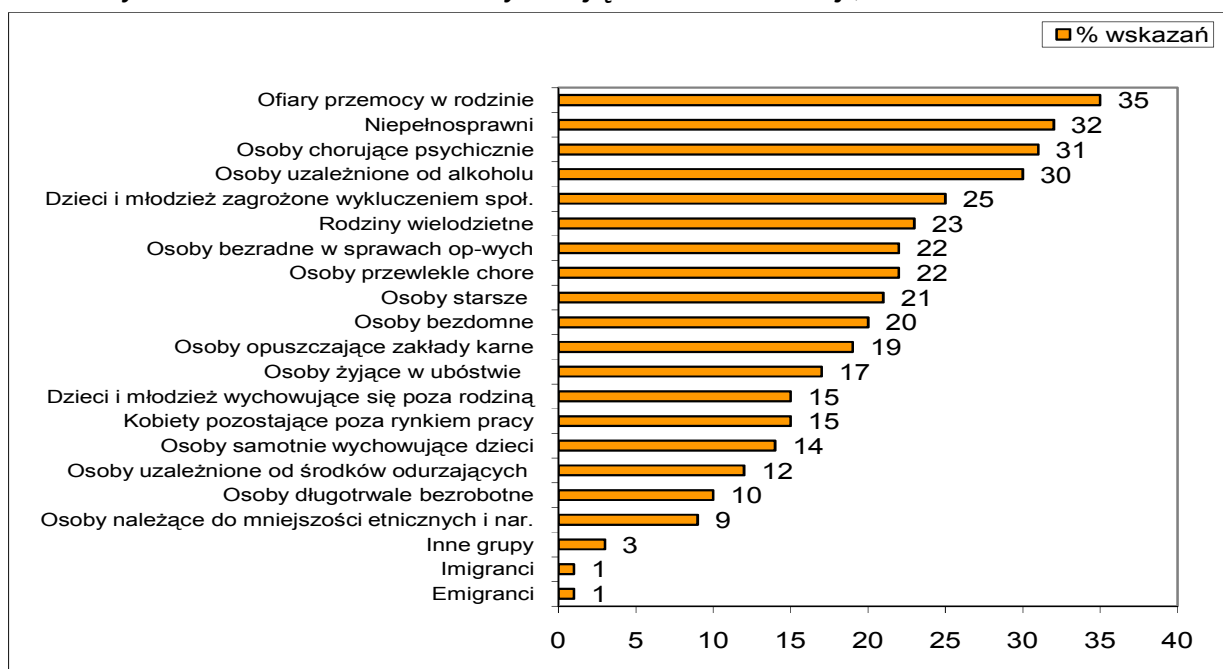
Wykres 10. Odpłatność za dostęp do informacji, N=217



Źródło: IPI OPS 2008.

Z kolei problem z samą identyfikacją źródeł wiedzy, stanowił trudność w dostępie do informacji o ofiarach przemocy w rodzinie, niepełnosprawnych oraz osobach chorujących psychicznie:

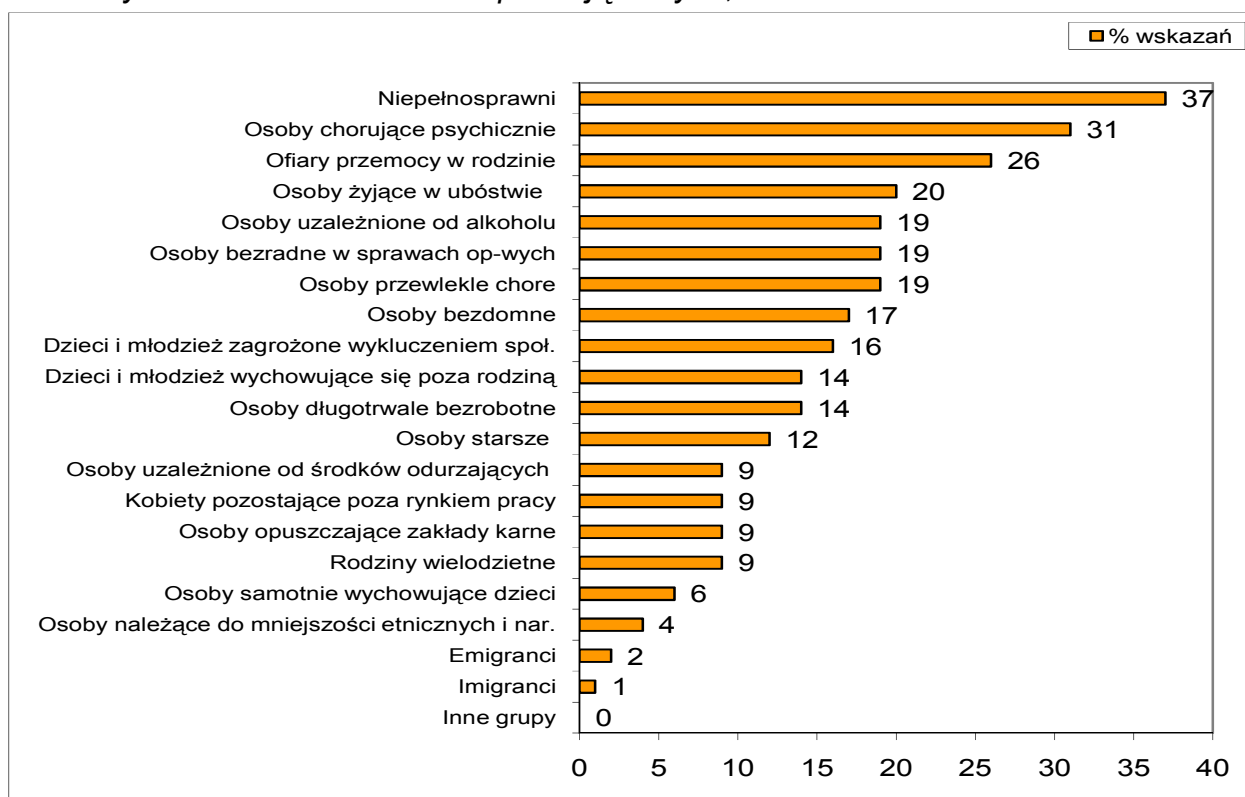
Wykres 11. Trudności z identyfikacją źródeł informacji, N=217



Źródło: IPI OPS 2008.

Respondenci wskazywali również na trudność związaną z interpretacją dostępnych danych. Taka przeszkoda odnosi się głównie do informacji o niepełnosprawnych, osobach chorujących psychicznie oraz ofiarach przemocy w rodzinie:

Wykres 12. Trudności z interpretacją danych, N=217



Źródło: IPI OPS 2008.

#### 6.4. Informacja w pracy badanych instytucji

Badane instytucje wykorzystują informacje dotyczące grup społecznych, którym pomagają w licznych działaniach. Jednostki organizacyjne pomocy społecznej potrzebują aktualnych i rzetelnych informacji, aby realizować w zasadzie wszystkie zadania zapisane w ustawie o pomocy społecznej<sup>22</sup>:

- *W udzielaniu pomocy finansowej i niefinansowej (praca socjalna, usługi opiekuńcze, poradnictwo); współpraca i koordynowanie działań na rzecz rodziny w koalicji z innymi instytucjami; w tworzeniu zespołów interdyscyplinarnych; w tworzeniu projektów socjalnych; w udzielaniu pomocy; w rozwiązywaniu różnych problemów; w zdobywaniu wiedzy na temat danego problemu społecznego; (OPS).*
- *Praca socjalna, wypłacanie przewidzianych ustawą świadczeń, analiza i ocena zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej, rozwijanie nowych form pomocy i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb, usługi opiekuńcze, dożywianie dzieci, kierowanie do dps, pomoc osobom mających trudności w przystosowaniu się do życia po opuszczeniu zakładów karnych; (OPS).*

Realizacja zadań zapisanych w ustawie o pomocy społecznej dotyczy oczywiście wyłącznie JOPS. Tymczasem NGOs oraz PES wykorzystują informacje w realizacji własnych zadań statutowych, wobec konkretnej wykluczonej bądź zagrożonej wykluczeniem społecznym grupy:

- *Prowadzenie Świetlicy Opiekuńczo Wychowawczej, grupy wsparcia dla rodzin z małym dzieckiem niepełnosprawnym (projekty grantowe), terapia dziecka niepełnosprawnego [...] Prowadzenie dodatkowych zajęć informacyjnych, edukacyjnych i wychowawczych dla dzieci i młodzieży zagrożonych wykluczeniem (projekty grantowe). Współpraca z Bankiem Żywności - dożywianie najuboższej ludności; (PES).*
- *Upowszechnianie wiedzy o autyzmie i sposobach jego leczenia, prowadzenie doradztwa i poradnictwa dla rodzin, organizacji i instytucji zajmujących się świadczeniem pomocy osobom z autyzmem i pokrewnymi zaburzeniami rozwojowymi, organizacja konferencji, wykładów, szkoleń i wydawanie publikacji popularyzacyjnych [...] promowanie nowoczesnych metod aktywizacji zawodowej i społecznej osób dotkniętych autyzmem, działanie na rzecz społeczeństwa równych szans; (NGOs).*

Generalnie informacje na temat grup zagrożonych wykluczeniem społecznym są potrzebne badanym instytucjom w realizacji trzech form udzielania pomocy:

<sup>22</sup> Wszystkie cytaty autorstwa respondentów IPI OPS zostały umieszczone w ramach. Na końcu każdej cytowanej wypowiedzi podano instytucję, której przedstawicielem jest autor cytatu.

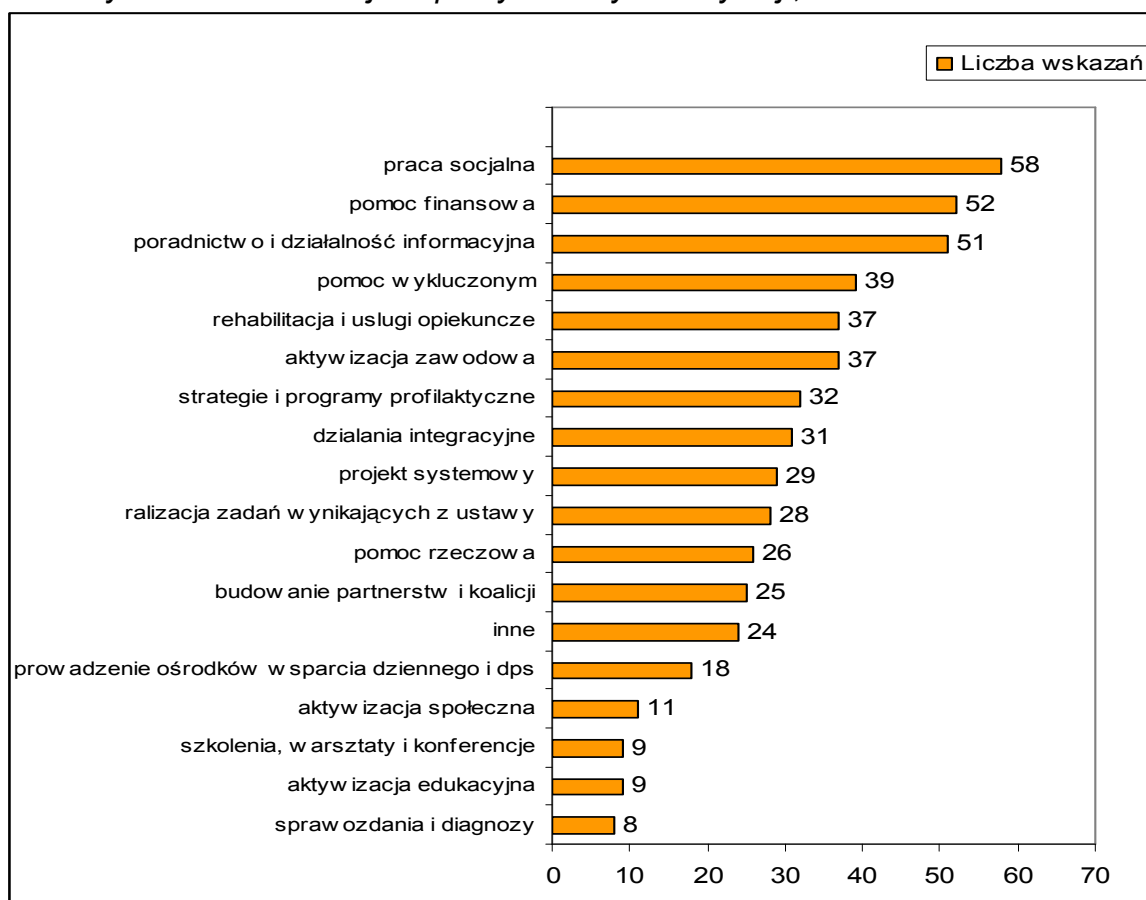
a) w udzielaniu pomocy finansowej i rzeczowej grupom zagrożonym wykluczeniem społecznym; Prawie 1/3 badanych instytucji wykorzystuje informacje w celu udzielenia wsparcia finansowego i rzeczowego, co odnosi się głównie do OPS.

b) w udzielaniu pomocy niefinansowej grupom zagrożonym wykluczeniem społecznym; Do tej kategorii form wsparcia zaliczyć należy przede wszystkim: pracę socjalną z rodziną, poradnictwo (psychologiczne i prawne) i działalność informacyjną dotyczącą możliwości uzyskania wsparcia, realizację programów wspierających integrację społeczną osób i grup wykluczonych społecznie. W realizacji tych form wsparcia informacje są najczęściej wykorzystywane.

c) w podnoszeniu efektywności działań instytucji; Wymienić tutaj należy w pierwszej kolejności konieczność szczegółowych informacji w opracowywaniu lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych (OPS i PCPR). Również w przygotowywaniu i realizacji projektów systemowych w ramach PO KL bardzo ważne są rzetelne i aktualne informacje. Dla PCPR szczególnie istotne są informacje związane z prowadzeniem rodzin zastępczych i placówek opiekuńczo-wychowawczych.

Na poniższym wykresie zaprezentowane są najczęściej wymieniane przez respondentów formy wsparcia, których realizacja wymaga rzetelnych i aktualnych informacji:

Wykres 13. Informacja w pracy badanych instytucji, N=200<sup>23</sup>



Źródło: IPI OPS 2008.

<sup>23</sup> Wykres opracowany na podstawie analizy pytania otwartego.

Informacje wykorzystywane przez badane instytucje służą realizacji licznych zadań, które można pogrupować na następujące kategorie: a\ praca socjalna, b\ pomoc finansowa i rzeczowa, c\ poradnictwo i działalność informacyjna (w tym szkolenia, konferencje i warsztaty), d\ projektowanie strategii i programów profilaktycznych, e\ realizacja projektów systemowych, f\ budowanie partnerstwa i koalicji.

## 6.5. Istniejące od dawna niezdiagnozowane problemy społeczne

Wśród luk informacyjnych można wyróżnić takie obszary niewiedzy, które wynikają z braku diagnozy problemu społecznego, mimo że nie jest on zupełnie nowy. Kwestia ta dotyczy w szczególności tych zjawisk, które ze względu na swoją specyfikę stanowią trudny obszar badawczy. Te trudności wynikają między innymi z drażliwości problemu badawczego. Kwestia ta stanowi pewną przeszkodę w zdiagnozowaniu trzech najczęściej wskazywanych przez respondentów problemów, o których nie ma pełnej informacji – szczególnie na poziomie gminy i powiatu.

Badane instytucje wskazują w pierwszej kolejności na kwestię przemocy w rodzinie. Jest to zagadnienie wielowątkowe, które obejmuje zarówno przemoc wobec dzieci, jak i osób starszych; respondenci zauważają również występowanie przemocy fizycznej oraz psychicznej:

- *Przemoc domowa; (OPS).*
- *Zjawisko przemocy w stosunku do osób starszych; (OPS).*
- *Przemoc występująca w rodzinie a w szczególności wobec niemowląt i małych dzieci; (OPS).*
- *Przemoc psychiczna; (OPS).*

Nie jest to z pewnością nowy problem, a brak informacji na ten temat wynika z trudności w dotarciu do osób, których dotknęło to zjawisko. Zatem, aby zdobyć informacje o skali problemu konieczny wydaje się bezpośredni wywiad z ofiarami przemocy w rodzinie, również tymi, które nie zgłaszają problemu odpowiednim instytucjom. Statystyki policyjne nie obejmują wszystkich rodzin, w których występuje przemoc. Problematyczna wydaje się tutaj przede wszystkim identyfikacja możliwie wszystkich rodzin, w których występuje przemoc, czy to fizyczna, czy psychiczna.

Problem niepełnosprawności jest drugim zagadnieniem, które do chwili obecnej nie doczekało się dogłębnej analizy. Luki informacyjne w tym obszarze wynikają prawdopodobnie z braku spójnej bazy danych obejmującej nie tylko statystykę osób niepełnosprawnych, ale również ich sytuację edukacyjną i zawodową. Poniżej znajdują się przykładowe braki informacyjne, które zostały wskazane przez badane instytucje:

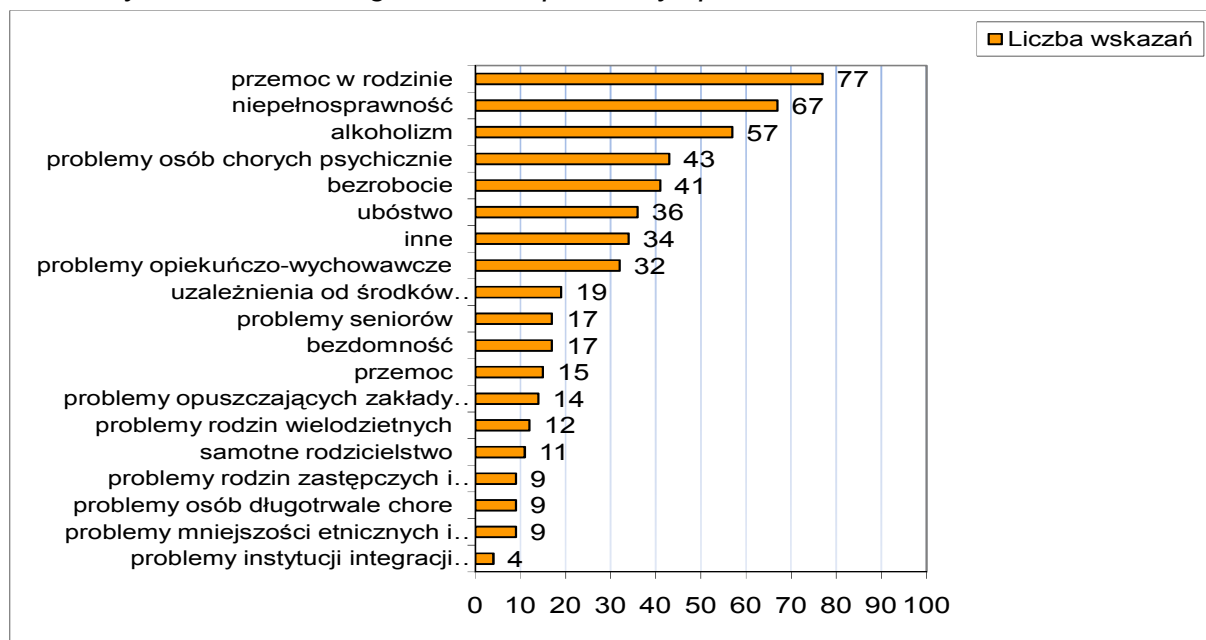
- *Brak danych dotyczących ilości osób niepełnosprawnych; (OPS).*
- *Osoby niepełnosprawne aktywnie zawodowo zamieszkałe na wsi i w małych miejscowościach; (NGOs).*
- *Oszacowanie liczby osób niepełnosprawnych (z uwzględnieniem rodzaju niepełnosprawności, wieku, wykształcenia, zatrudnienia i inne) w Krakowie i Województwie Małopolskim i zdiagnozowanie potrzeb osób niepełnosprawnych; (NGOs).*
- *Wykluczenie społeczne rodzin borykających się z problemami związanymi z wychowywaniem i terapią dziecka niepełnosprawnego; (NGOs).*

Z przedstawionych wyżej cytatów, a także całej analizy, wynika, że problem niepełnosprawności, podobnie jak w przypadku przemocy w rodzinie, jest zjawiskiem wieloaspektowym. Brak rozpoznania dotyczy zarówno aktywności zawodowej, jak i poziomu wykształcenia tej grupy. Respondenci szczególnie często podkreślali brak rozpoznania sytuacji osób niepełnosprawnych w małych środowiskach wiejskich.

Trzecim słabo zdiagnozowanym obszarem jest skala zjawiska uzależnienia od alkoholu. Podobnie jak dwa wyżej wymienione zjawiska, jest to problem trudny do zdiagnozowania ze względu na jego drażliwość. Tymczasem, zjawisko to według badanych respondentów często współwystępuje z przemocą w rodzinie oraz bezrobociem. Według respondentów szczególnie istotne wydaje się oszacowanie ilości osób, wobec których konieczne jest zastosowanie specjalistycznej pomocy.

Wymienione trzy najczęściej wskazywane problemy społeczne, które nie zostały jeszcze wystarczająco zdiagnozowane, nie wyczerpują oczywiście całej skali problemu luk informacyjnych w obszarze „starych”, zawierających liczne braki informacyjne, problemów społecznych. Poniższy wykres przedstawia cały wachlarz takich zjawisk (wraz z ilością wskazań), wymienianych przez respondentów:

Wykres 14. Niezdiagnozowane problemy społeczne, N=198<sup>24</sup>



Źródło: IPI OPS 2008.

<sup>24</sup> Wykres opracowany na podstawie analizy pytania otwartego.

Często wskazywane były zjawiska związane z problemami osób chorujących psychicznie. Badane instytucje wskazywały zwłaszcza na kwestię wykluczenia społecznego oraz dyskryminację tej grupy. Ważnym zagadnieniem jest również, według badanych, sytuacja osób chorujących psychicznie na rynku pracy.

Innym ważnym problemem społecznym jest długotrwałe bezrobocie. W opinii respondentów, istotne jest zdiagnozowanie tego zagadnienia na terenach wiejskich, gdzie szczególnie często występuje tak zwane bezrobocie ukryte (nierejestrowane). Innym szczegółowym zagadnieniem związanym z bezrobociem jest sytuacja kobiet na rynku pracy. Badani podkreślali między innymi bariery w powrocie kobiety na rynek pracy po urodzeniu dziecka.

Problem ubóstwa był często wskazywany, jako obszar niedostatecznie zdiagnozowany. Respondenci zwracali uwagę na niewspółmierność kryteriów dochodowych, które obecnie służą do identyfikacji ubóstwa, do faktycznej sytuacji rodzin żyjących w ubóstwie. Problemem jest również brak rozwiązań systemowych określających sposób zasilania wskaźników ubóstwa. Zagadnienie ubóstwa, najczęściej *notabene* związane z problemem bezrobocia, jest szczególnie ważne z punktu widzenia dzieci i młodzieży wychowujących się w ubogich rodzinach. Z perspektywy polityki społecznej zagadnienie to jest istotne w kontekście zjawiska transmisji ubóstwa (tzw. „dziedziczenie biedy”).

Do kategorii „inne” zostały zaliczone jednostkowe (do trzech wskazań) problemy społeczne, które najczęściej były wskazywane przez NGOs. Można tutaj wyróżnić między innymi takie problemy jak:

- Problemy osób chorujących na autyzm (problemy edukacyjne, zdrowotne, wykluczenie społeczne);
- Brak specjalistycznej opieki lekarskiej (osoby niepełnosprawne i osoby starsze);
- Brak żłobków i ograniczona ilość miejsc w przedszkolach;
- Pedofilia;
- Dzieci i młodzież „wypadająca” z systemu szkolnego.

Warto jeszcze zwrócić uwagę na wyróżnione przez respondentów problemy wewnętrzne instytucji integracji społecznej. Jedynie dwa badane podmioty zwróciły uwagę na takie zagadnienia, ale wydają się one szczególnie istotne:

- *Zakres działań instytucji również poza pomocą społ., rozwiązujących problemy społeczne; Standardy działania instytucji i obszary współpracy między nimi; (OPS).*
- *Brak zainteresowania ze strony właściwych urzędów; Biurokracje w zespołach orzekających o niepełnosprawności; (NGOs).*

## 6.6. Niezdiagnozowane nowe problemy społeczne

Z pojawieniem się nowych problemów społecznych wiążą się nowe luki informacyjne. Skuteczne przeciwdziałanie negatywnym skutkom związanym z problemowymi, nowymi zjawiskami społecznymi wymaga rzetelnej i aktualnej informacji. Według badanych takim nowym, niezdiagnozowanym problemem społecznym jest przede wszystkim zjawisko sieroctwa migracyjnego. Poniżej zaprezentowano kilka cytatów, które przedstawiają złożoność tego problemu:

- *Eurosieroctwo, brak pracy socjalnej z rodzicami biologicznymi przebywającymi zagranicą. Rozpad rodziny w wyniku wyjazdu jednego z rodziców na emigrację zarobkową;* (PCPR).
- *Dezintegracja więzi rodzinnych z powodu emigracji zawodowej (eurosieroctwo),* (OPS).
- *Sieroty euro – społeczne - ilość dzieci oraz ich sytuacja prawna;* (OPS).
- *Eurosieroctwo - zdiagnozowane solidnie a nie w świetle medialnych kampanii;* (OPS).

Z problemem sieroctwa migracyjnego wiąże się pytanie o kryterium tej „formy” sieroctwa: czy za sierotę migracyjną należy uznać każde dziecko, którego rodzice, bądź jedno z nich, migruje w celach zarobkowych? Wydaje się, że jest to pytanie, na które trudno jednoznacznie odpowiedzieć szczególnie w kontekście stosunkowo taniego i szybkiego transportu i rozwoju nowych technologii komunikacyjnych, które pozwalają na podtrzymywanie kontaktu pomiędzy członkami rodziny pomimo braku bliskości fizycznej. Z drugiej strony znany jest proces transmisji ubóstwa i oddziaływania tego zjawiska na sytuację społeczno-zawodową dzieci i młodzieży wychowujących się w rodzinach ubogich. Jeżeli migracja rodziców wpływa na poprawę możliwości życiowych potomstwa (zwiększenie szans edukacyjnych), to krytyka ich strategii życiowej jest niesłuszna. Problem sieroctwa migracyjnego z pewnością stanowi nowe (aczkolwiek sam proces migracji z województwa małopolskiego posiada silne, ponad stuletnie tradycje) i ważne zjawisko społeczne, aczkolwiek jego diagnoza wymaga opracowania jednoznacznych wskaźników, które pozwoliłyby na identyfikację tych dzieci i młodzieży, które faktycznie zostały pozbawione opieki rodzicielskiej.

Nowe formy uzależnienia, to drugi obszar niezdiagnozowanych jeszcze problemów społecznych. Nowe formy uzależnień, szczególnie tzw. uzależnienia cywilizacyjne, dotyczą przede wszystkim dzieci i młodzieży. Można wyróżnić następujące nowe formy uzależnienia:

- Uzależnienie od Internetu i innych nowych technologii;
- Uzależnienie od leków;
- Uzależnienie od narkotyków;
- Uzależnienie od pracy;
- Uzależnienie od hazardu



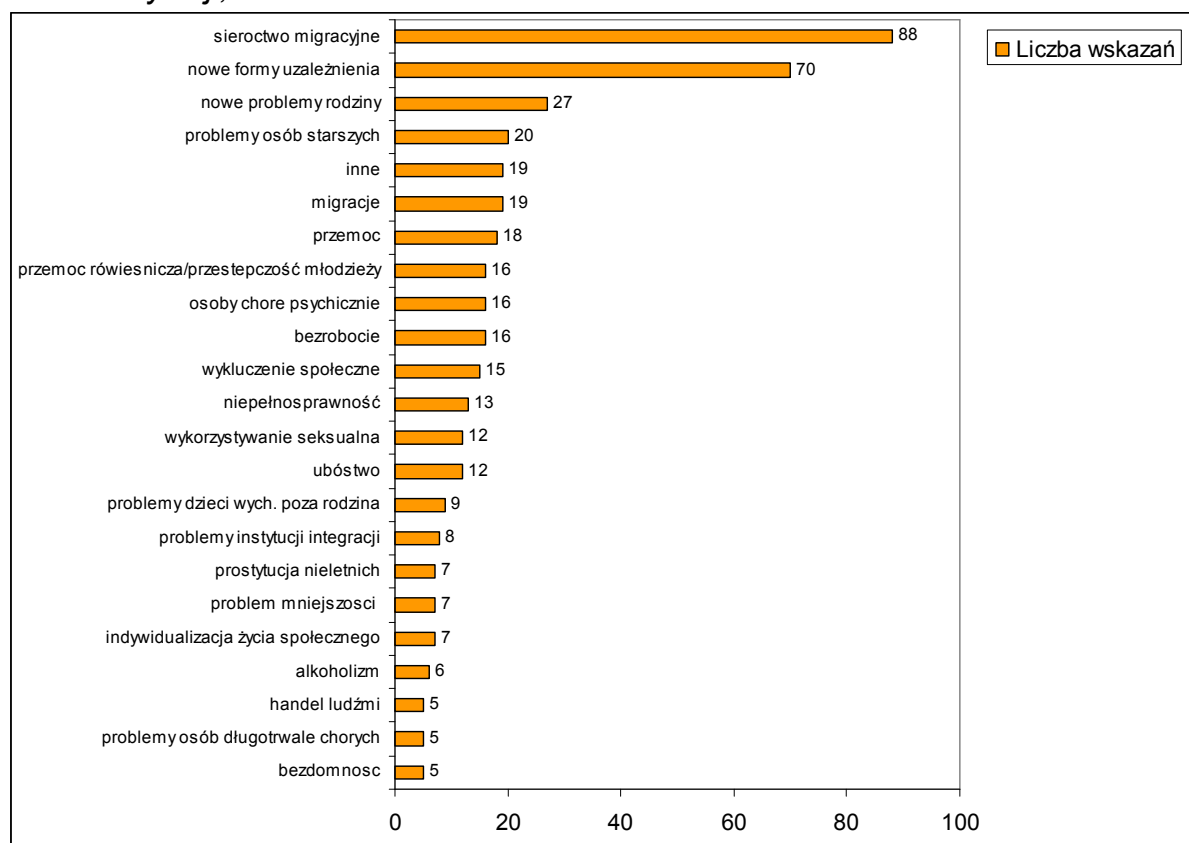
Trzecią grupę nowych problemów społecznych stanowią nowe problemy rodziny. Wynikają one po części z nowych form uzależnienia. Przykładem może być zaniedbywanie ról rodzicielskich w wyniku pracoholizmu rodziców. Nowe problemy rodziny, związane z rozluźnieniem więzi emocjonalnych, wiążą się również z wcześniej opisanym zagadnieniem sieroctwa migracyjnego. Można zatem wyróżnić następujące, wskazane przez respondentów, przyczyny nowych problemów rodziny:

- Pracoholizm rodziców;
- Migracje zagraniczne;
- Uzależnienia od nowych technologii oraz środków odurzających;
- Rozwody i separacje;
- Bezrobocie

Skutkiem nowych problemów społecznych jest najczęściej rozpad rodziny (rozwód, separacje) oraz rozluźnienie więzi emocjonalnych pomiędzy poszczególnymi członkami najbliższej rodziny.

Wszystkie, wskazane przez badanych, nowe problemy społeczne, wraz z częstotliwością wskazań, zostały przedstawione na poniższym wykresie:

*Wykres 15. Niezdiagnozowane nowe problemy społeczne w pracy badanych instytucji, N=179<sup>25</sup>*



Źródło: IPI OPS 2008.

<sup>25</sup> Wykres opracowany na podstawie analizy pytania otwartego.

Jak można zauważyć na powyższym wykresie, respondenci często wskazywali na problemy osób starszych, jako takie, które są stosunkowo nowe. Owa „nowość” wynika między innymi ze zmiany roli seniorów w społeczeństwie, modyfikacji modelu rodziny (przejście od modelu rodziny wielopokoleniowej do rodziny nuklearnej) oraz skali zjawiska starzenia się społeczeństwa polskiego. Badani wskazywali na m.in. następujące problemy społeczne związane ze starością:

- *Brak opieki dzieci, krewnych nad rodzicami w wieku starszym; (NGOs).*
- *Samotność ludzi starszych; (OPS).*
- *Problem zapewnienia opieki ludziom starszym zamieszkującym samotnie; (OPS).*
- *Trudności z przystosowaniem się osób starszych do nowych technologii, np. korzystanie z bankomatów, urządzeń elektronicznych w instytucjach [...] Niewydolność opiekuńczo-wychowawcza osób (dziadków) wychowujących dzieci osób emigrujących w celach zarobkowych; (OPS).*

Migracje, tak często wiązane przez respondentów z wszelkimi negatywnymi zjawiskami występującymi w rodzinie, były również często wskazywanym nowym problemem społecznym. Mimo że w województwie małopolskim tradycje migracyjne są bardzo silne, to współczesne rozmiary tego procesu odbiły się na pracy instytucji publicznych. Współcześnie, instytucje integracji społecznej borykają się z problemem braku statystyk dotyczących migracji zagranicznych. W przeszłości proces migracji przebiegał najczęściej w jednym kierunku. Decyzja o migracji była najczęściej wiązana ze zmianą stałego miejsca zamieszkania, z czego wynikała decyzja o wymeldowaniu się z dotychczasowego miejsca zamieszkania. Emigracja dotyczyła w przeszłości często wszystkich członków rodziny – zmiana stałego miejsca zamieszkania dotyczyła całego gospodarstwa domowego. Współcześnie, decyzja o migracji niekoniecznie wiąże się ze zmianą stałego miejsca zamieszkania. Charakter migracji zmienił się z „emigracji” na migracje wahadłowe. Z modyfikacji wzoru migrowania wynikają problemy JOPS związane np. z zasadnością wypłacania świadczeń socjalnych, miejsca wypłacania tych świadczeń, czy też z ustaleniem opiekuna prawnego. Wraz z wejściem Polski do Unii Europejskiej kwestia wypłacania świadczeń socjalnych osobie pracującej poza granicami Polski, odbywa się w drodze koordynacji systemu zabezpieczenia społecznego: *Od 01 maja 2004 roku obywatele polscy, przemieszczający się w granicach Unii Europejskiej oraz Europejskiego Obszaru Gospodarczego uzyskali prawo do świadczeń rodzinnych w innych państwach członkowskich UE i EOG. Umożliwia to koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego. Instytucją realizującą zadania z tego zakresu zgodnie z art. 21 ustawy o świadczeniach rodzinnych jest samorząd województwa. W Krakowie zadaniami z zakresu koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego zajmuje się **Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej** przy ul. Piastowskiej 32, który pełni funkcję instytucji właściwej w koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego<sup>26</sup>.* Koordynacja systemu zabezpieczenia społecznego zapobiega dwóm sytuacjom

<sup>26</sup> Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, [www.rops.krakow.pl](http://www.rops.krakow.pl).

niepożądanym: pobierania dwóch świadczeń socjalnych w dwóch państwach lub w żadnym z nich.

Nowe problemy związane z migracjami, to w końcu kwestia imigracji, czyli przyjazdu do Polski w celach zarobkowych cudzoziemców. Jest to coraz częstsze zjawisko, które występuje również w województwie małopolskim, szczególnie w dużych miastach.

Do nowych problemów społecznych należy również zaliczyć stosowanie przemocy przez młodzież oraz przemoc rówieśniczą. Coraz częściej sygnalizowanym przez JOPS problemem społecznym jest wykorzystywanie seksualne, w tym dzieci i młodzieży.

Istotne wydają się również nowe problemy pojawiające się w instytucjach pomocy i integracji społecznej lub są z tymi instytucjami związane. Poniżej znajdują się cytaty, autorstwa głównie NGOs, obrazujące występowanie takich problemów:

- *Brak systemowej pomocy państwa dla organizacji społecznych takich jak nasz związek – który zrzesza ogrom osób starszych (brak lokali na kluby i pomocy prawnej); (OPS).*
- *Brak zainteresowania władz problemami niepełnosprawnych; (NGOs).*
- *Uzależnienie pomocy społecznej od kryterium dochodowego co znacznie ogranicza dostępność pomocy rodzinom z dzieckiem niepełnosprawnym; (NGOs).*
- *Niski stopień wczesnej wielospecjalistycznej pomocy dziecku zagrożonemu niepełnosprawnością (mało ośrodków wczesnej interwencji w miejscu zamieszkania dziecka); (NGOs).*

Do kategorii innych, nowych problemów społecznych zostały zaliczone jednostkowe (do trzech wskazań) zjawiska:

- Problemy osób opuszczających zakłady karne;
- Problemy rodzin zastępczych;
- Pułapka kredytowa;
- Korupcja;
- Przynależność do sekt.

## 6.7. Problemy społeczne wymagające cyklicznej aktualizacji danych

Wśród problemów społecznych, zarówno tych istniejących od dawna, jak i tych stosunkowo nowych, istnieją też takie, wobec których konieczna wydaje się cykliczna aktualizacja informacji. Według respondentów stałym monitoringiem powinny być objęte zjawiska związane z przemocą, szczególnie w rodzinie. Poniższe cytaty pokazują też wieloaspektowość tego zjawiska:

- *Przemoc – głównie ta stosowana wobec dzieci; (PCPR).*
- *Wszelkie przejawy agresji, niedostosowania społecznego; (NGOs).*
- *Przemoc w grupie rówieśniczej; (OPS).*
- *Ofiary przemocy w rodzinie, szkole; (OPS).*

Monitoring przemocy w rodzinie i w grupie rówieśniczej powinien obejmować przynajmniej skalę zjawiska.

Aktywność zawodowa, a dokładniej skala bezrobocia długookresowego stanowi, według respondentów, ważny obszar, który powinien również być stale monitorowany:

- *Osoby długotrwale bezrobotne; (OPS).*
- *Bezrobocie – wskaźnik bezrobocia jest określony sztucznie, duża grupa osób posiadających gospodarstwa rolne o pow. 1 ha nie rejestruje się w PUP; (OPS).*
- *Kobiety pozostające poza rynkiem pracy; (OPS).*

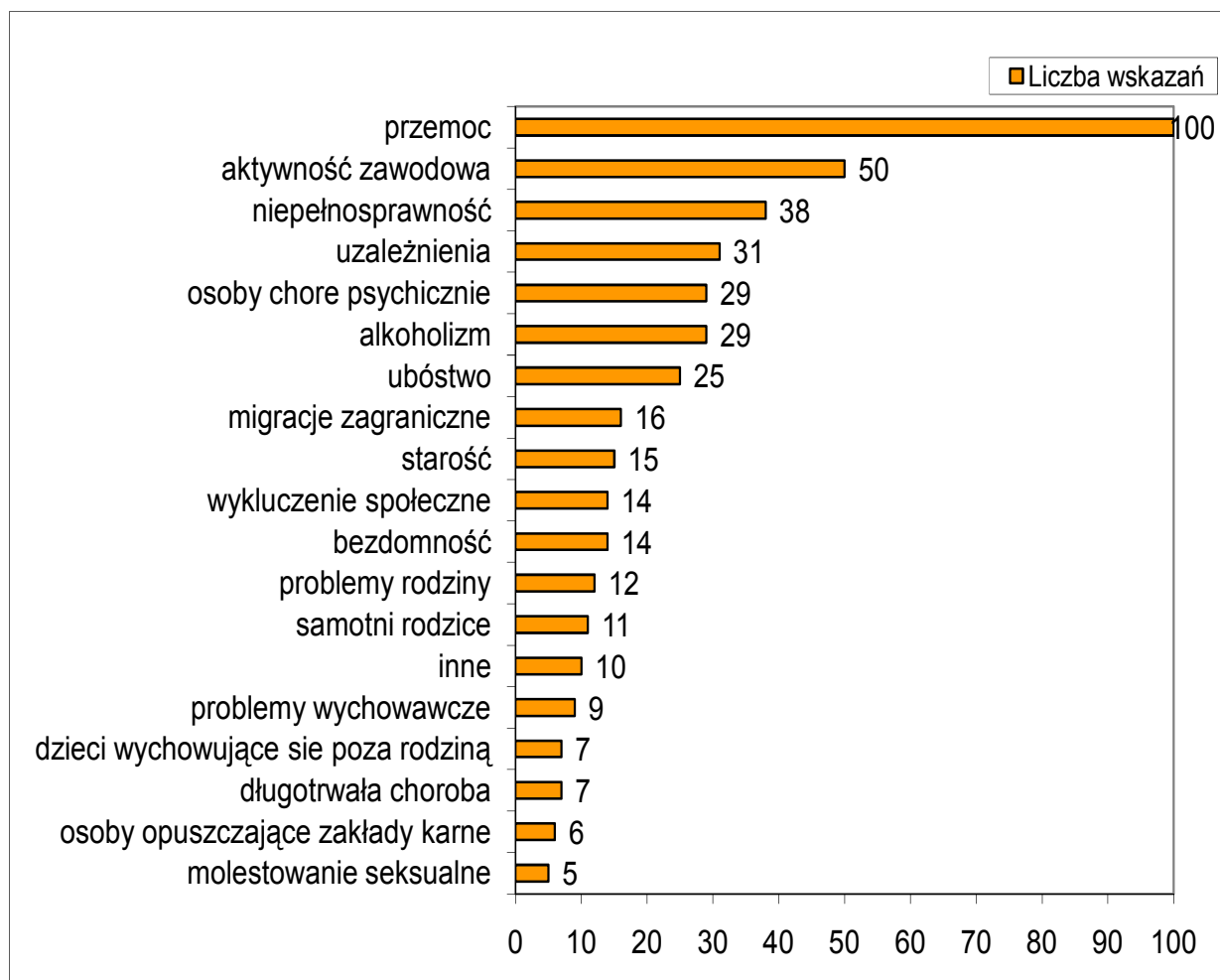
W świetle analizy, oraz powyższych cytatów, zauważalny jest problem związany z trafnością oraz rzetelnością wskaźników, które obecnie są monitorowane. Zmieniające się formy zatrudnienia, brak rejestracji osób bezrobotnych w powiatowych urzędach pracy, migracje zagraniczne, to tylko niektóre czynniki zakłócające pomiar aktywności zawodowej. Respondenci z OPS zwracali również uwagę na brak statystyk lokalnych, z obszaru danej gminy, dotyczących aktywności zawodowej mieszkańców.

Ważnym, wymagającym stałego monitoringu, problemem jest niepełnosprawność. Badani byłiby zainteresowani danymi na temat faktycznej liczby oraz ogólną charakterystyką osób niepełnosprawnych w ich środowisku lokalnym:

- Aktualizacja informacji o liczbie osób niepełnosprawnych; (OPS).
- Dane statystyczne dotyczące ilości rodzin wychowujących dziecko niepełnosprawne; (NGOs).
- Faktyczny stan ilościowy osób niepełnosprawnych; (OPS).
- Przyczyny bezrobocia i jego struktura wśród osób niepełnosprawnych; (NGOs).
- Aktualizacja informacji związanych z obowiązującymi przepisami dotyczącymi uprawnień, ulg dotyczących osób niepełnosprawnych. Literatura dotycząca osób niepełnosprawnych; (NGOs).
- Diagnoza środowiska osób niepełnosprawnych; (OPS).

Wszystkie problemy społeczne, które wymagają stałego monitoringu według respondentów, są przedstawione na poniższym wykresie:

Wykres 16. Problemy społeczne wymagające monitoringu, N=186<sup>27</sup>



Źródło: IPI OPS 2008.

<sup>27</sup> Wykres opracowany na podstawie analizy pytania otwartego.

Podobnie jak w przypadku innych opisywanych „starych” i „nowych” luk informacyjnych, również i w przypadku zagadnień, które powinny być poddawane stałemu monitoringowi, pojawia się problem uzależnień. Według badanych, szczególnie ważne jest śledzenie nowych form uzależnień oraz rozmiarów uzależnienia od narkotyków. Obrazują to poniższe cytaty:

- *Narkomania dzieci i młodzieży do 18 roku życia; (OPS).*
- *Uzależnienie od wszelkich środków odurzających z uwagi na fakt iż są to problemy, które wciąż ewoluują; (OPS).*

Stałym monitoringiem powinna być również objęta sytuacja osób chorujących psychicznie oraz uzależnionych od alkoholu. W dalszej kolejności wymienione zostały zagadnienia wieloaspektowe, do których monitoringu konieczne wydaje się zastosowanie zestawu złożonych wskaźników. Do takich problemów zaliczyć należy między innymi: ubóstwo, sytuację osób starszych, bezdomność oraz problemy rodziny. Wskazane przez respondentów zjawisko wykluczenia społecznego, stanowi zagadnienie jeszcze szersze.

## 6.8. Problemy społeczne wymagające najpilniejszego rozpoznania

Najważniejszą częścią kwestionariusza było pytanie dotyczące problemu społecznego wymagającego najpilniejszego rozpoznania. Chodziło zatem o wskazanie największej luki informacyjnej w obszarze polityki społecznej. Poszczególne obszary badawcze, najczęściej wskazane przez przedstawicieli badanych instytucji, są opisane poniżej.

### A\ Przemoc w rodzinie

Spośród wymienionych przez respondentów obszarów badawczych w pierwszej kolejności wymienić należy, po raz kolejny, problem przemocy. Zaproponowane do zdiagnozowania przez respondentów zagadnienie przemocy, odnosi się głównie do rodziny i jej najmłodszych członków. Ta luka informacyjna może wynikać z kilku przyczyn. Po pierwsze, wspomniana wcześniej drażliwość tematu nie pozwala na dokładne zbadanie tego zjawiska. Po drugie, ofiary przemocy w rodzinie bardzo często nie zgłaszają swojego problemu odpowiednim instytucjom np. policji czy OPS. Wpływa to na zaniżoną, w stosunku do rzeczywistej skali problemu, statystykę ofiar przemocy. Fakt „ukrytego” charakteru przemocy w rodzinie determinuje ograniczone możliwości pomocy ze strony odpowiednich służb. Po trzecie, luka informacyjna o przemocy w rodzinie może być skutkiem braku współpracy pomiędzy instytucjami pomocy i integracji społecznej, bądź ograniczenia tej współpracy przez przepisy prawa (ustawa o ochronie danych osobowych).

Poniższe cytaty, autorstwa przedstawicieli badanych instytucji, przedstawiają ich uzasadnienia dla konieczności zbadania w pierwszej kolejności problemu przemocy w rodzinie:

- *Przemoc wobec dzieci: Dzieci są najbardziej bezbronni, bez pomocy z zewnątrz nie są w ustawie funkcjonować; (OPS).*
- *Przemoc występuje na szeroką skalę i jest trudna do zdiagnozowania, gdyż jej skala jest ukryta; (OPS).*
- *Przemoc w rodzinie jest problemem społecznym, który bardzo często nie widzi światła dziennego. Poza tym uważam, że jest brak współpracy pomiędzy Policją a ośrodkiem pomocy społecznej; (OPS).*
- *W środowisku wiejskim problem przemocy w rodzinie, jest tematem tabu dla rodzin dotkniętych tym problemem; (OPS).*

Istotnym rodzajem przemocy, pojawiającym się coraz częściej według respondentów, jest przemoc psychiczna w rodzinie. Niewidoczność tego zjawiska jest tutaj jeszcze bardziej znacząca niż w przypadku agresji fizycznej. Obrazują to poniższe cytaty:

- *Przemoc psychiczna w rodzinach, bo jest to problem trudny do udowodnienia, a sprawca czuje się bezkarny; (OPS).*
- *Przemoc w rodzinie - zwłaszcza przejawiająca się w formie przemocy psychicznej. Przemoc psychiczna jest problemem trudnym do zdiagnozowania z uwagi na brak możliwości "zobaczenia" tej formy przemocy; (OPS).*

#### B\ Sieroctwo migracyjne

Na drugim miejscu, wśród problemów wymagających najpilniejszego zdiagnozowania, uplasowało się zjawisko sieroctwa migracyjnego, które było najczęściej wskazywanym nowym problemem społecznym. Według badanych migracje zagraniczne rodziców powodują pojawienie się negatywnych zmian w funkcjonowaniu rodziny. Po pierwsze, rozluźnieniu ulegają emocjonalne więzi rodzinne, co w konsekwencji prowadzić może do rozpadu gospodarstwa domowego. Po drugie, dzieci z rodzin migranckich często, w opinii badanych, stanowią problem wychowawczy w szkołach. Respondenci podkreślają, że problem sieroctwa migracyjnego jest nowy lub dopiero teraz zauważono występowanie tego zjawiska. Ważne z punktu widzenia pracy instytucji integracji społecznej są konsekwencje migracji zarobkowych rodziców opuszczających na pewien czas swoje potomstwo. Tymczasem, brak informacji o sieroctwie migracyjnym uniemożliwia planowanie i podejmowanie skutecznych działań pomocowych. Wieloaspektowość sieroctwa migracyjnego obrazują poniższe cytaty:

- *Rozluźnienie więzi rodzinnych, które często prowadzą do rozpadu rodzin. Dzieci z takich rodzin często popadają w patologie; (OPS).*
- *Na terenie naszej gminy jest bardzo dużo rodzin z których jedno a często też obydwój rodziców są za granicami kraju, z dziećmi z tych rodzin często są problemy wychowawcze; (OPS).*
- *W ostatnim czasie wiele osób, rodzin wyjeżdża poza granice kraju co powoduje, że niektóre rodziny tych osób pozostają bez środków do życia, brak zapewnienia opieki dla osób starszych i dzieci; (OPS).*
- *Nasilające się zjawisko eurosierot, przekładające się na zagrożenie dzieci i młodzieży wykluczeniem społecznym (porzucanie szkoły, wagary, alkoholizm i środki odurzające). Duża grupa dzieci wychowuje się w rodzinach, gdzie jeden z rodziców pracuje za granicą, dzieci te mają trudności w nauce szkolnej oraz problemy społeczne. (OPS).*



### C\ Problem osób chorych psychicznie

Kolejne zjawisko, które nie jest wystarczająco zdiagnozowane i należy je pilnie rozpoznać dotyczy osób chorujących psychicznie. Według badanych, jest to coraz częściej pojawiający się w środowisku lokalnym problem. Jego diagnoza jest trudna z uwagi na funkcjonujące w społeczeństwie stereotypy dotyczące chorujących psychicznie. W konsekwencji rodziny osób dotkniętych tym problemem często ich nie akceptują i wykluczają z uczestnictwa w życiu społecznym:

- *Sytuacja osób z zaburzeniami psychicznymi. Trudności z udzielaniem właściwej pomocy osobom z zaburzeniami psychicznymi ze względu na obecne uregulowania prawne w tym zakresie (ustawa o ochronie zdrowia psychicznego) oraz ze względu na sposób postrzegania ich przez lokalne środowisko; (OPS).*

### D\ Niepełnosprawność

Przedstawiciele badanych instytucji wymienili również niepełnosprawność, jako pilny problem badawczy. Ważne wydaje się tutaj zagadnienie monitoringu zjawiska, co zostało opisane we wcześniejszej części raportu, niż brak jakichkolwiek informacji na ten temat.

Powtarzającym się wątkiem jest również brak informacji o niepełnosprawności na terenach wiejskich:

- *Niepełnosprawność w środowisku wiejskim. Mieszkańcy wsi mają utrudniony dostęp do pomocy, rehabilitacji, mają też małą wiedzę na ten temat; (NGOs).*
- *Niepełnosprawność na terenach wiejskich. Wymieniony wyżej problem bierze się z braku dostępu do placówek służby zdrowia, do specjalistów, dostępu do rehabilitacji. Ponadto niski poziom wiedzy na temat zdrowia i choroby, niski status materialny rodzin, niedostatek finansowy; (OPS).*
- *Alkoholizm wśród osób niepełnosprawnych. Nasza instytucja spotyka się z wieloma problemami dot. niepełnosprawnych. Podczas wieloletniej pracy zauważyliśmy powyższe problemy społeczne, które występują w szczególności na terenach wiejskich; (PES).*

- *Od dłuższego czasu nie jest znana dokładna liczba osób niepełnosprawnych. Dane statystyczne uwzględniają jedynie procentowy udział osób niepełnosprawnych w społeczeństwie. Małopolska wg statystyk posiada największą ilość osób z orzeczeniem o niepełnosprawności pomimo tego nie ma dostępu do szczegółowych informacji z województwa, powiatu czy też gminy. Nie posiadamy również możliwości wglądu do źródeł określających wiek, płeć a także stopień niepełnosprawnego. Informacje, które posiadamy jako Ośrodek są cząstkowe nie obejmują ogółu osób niepełnosprawnych albowiem nie wszyscy są klientami pomocy społecznej. Wobec tego zasadnym staje się przeprowadzić szczególną diagnozę problemu uwzględniając niepełnosprawność w województwie, powiecie i gminie; (OPS).*

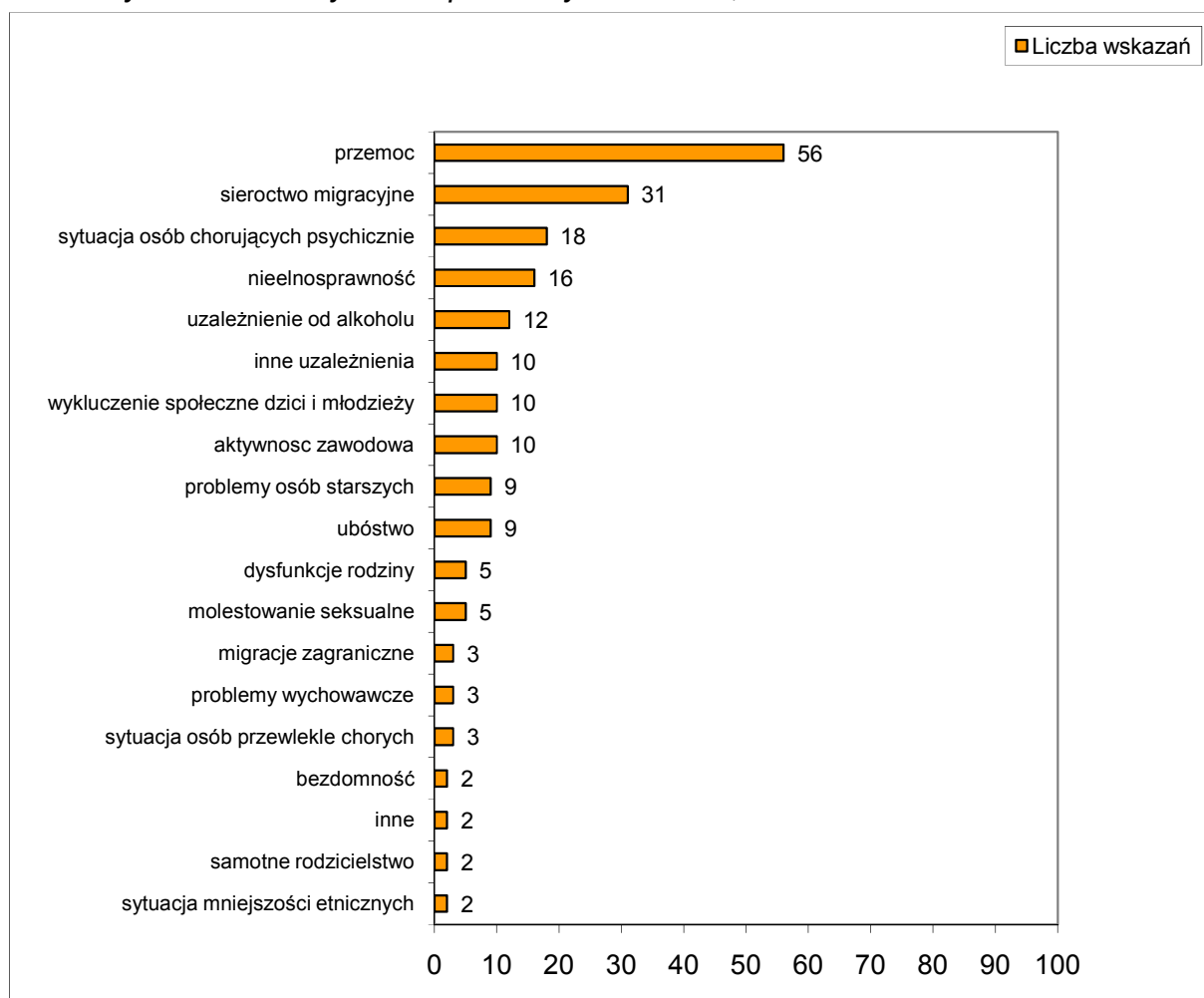
### E\ Uzależnienia

Alkoholizm wraz z innymi formami uzależnień, były często wymienianymi problemami badawczymi. Uzależnienie od alkoholu bardzo często respondenci łączyli z problemem przemocy w rodzinie. Ważnymi zagadnieniami są, według przedstawicieli badanych instytucji, rosnąca liczba kobiet uzależnionych od alkoholu, narkomania oraz „nowe” formy uzależnień (m.in. nowe technologie i hazard):

- *Niepokojącym zjawiskiem jest alkoholizm pojawiający się wśród kobiet, które nie mogą poradzić sobie z problemami dnia codziennego zwłaszcza po wyjeździe męża za granicę. Alkoholizm w takiej sytuacji jest często przyczyną wystąpienia przemocy fizycznej i psychicznej w rodzinie; (OPS).*
- *Uzależnienie młodzieży i dorosłych od Internetu - uzależnienie od hazardowych rozrywek i gier; (OPS).*
- *Alkoholizm i przemoc w rodzinie. W ostatnim czasie nasiliło się zjawisko alkoholizmu i związana z tym przemoc w rodzinach; (OPS).*
- *Środki odurzające – ilość osób uzależnionych oraz ich wiek; (OPS).*
- *W pracy pracowników socjalnych pojawia się coraz więcej przypadków osób z zaburzeniami psychicznymi oraz osób uzależnionych (np. od Internetu). Są to ciągle mało rozpoznane problemy. Pracownicy wskazują się niewystarczającą wiedzą do pracy z takich przypadkach; (OPS).*

Na poniższym wykresie przedstawione zostały wszystkie, wymienione przez przedstawicieli badanych instytucji, problemy badawcze:

Wykres 17. Priorytetowe problemy badawcze, N=185<sup>28</sup>



Źródło: IPI OPS 2008.

Poza opisanymi, najczęściej wskazywanymi priorytetami badawczymi, wyróżnić jeszcze można inne problemy. Wymienione zostały poniżej i zobrazowane cytatami:

- Wykluczenie społeczne dzieci i młodzieży

*Problem dotyczy młodych ludzi, którzy są na etapie kształtowania osobowości i postaw społecznych. Stały monitoring ich pozycji społecznej, pozwoliłby na uprzedzenie wielu negatywnych zdarzeń w ich życiu emocjonalno – społecznym i uniknięcie różnego rodzaju uzależnień, odrzucenia, patologii społecznej; (OPS).*

<sup>28</sup> Wykres opracowany na podstawie analizy pytania otwartego.

- Aktywność zawodowa

*Problem bezrobocia wymaga najpilniejszego rozpoznania w celu zwiększenia współpracy GOPS-u z PUP. Zminimalizowanie problemu bezrobocia daje większe szanse na zmniejszenie częstotliwości występowania pozostałych problemów; (OPS).*

- Problemy osób starszych

*Poziom życia osób po 70 roku życia. Obserwujemy, że w okolicy 70 lat poziom życia i standard obniża się. Jest wiele przyczyn. Nie prosto nam je wykryć i uszeregować; (NGOs).*

- Ubóstwo

*Współcześnie najpoważniejszym problemem jest rozszerzające się ubóstwo, które pociąga za sobą wiele negatywnych skutków społecznych. Chociaż w zasadzie oddzielenie przyczyn i skutków tego zjawiska jest bardzo trudne. Zjawisko ubóstwa obejmuje różnorodne aspekty życia w tym: wielodzietność uzależnienia (jest jednym z powodów alkoholizmu i narkomanii); niepełnosprawność wszelkiego rodzaju, fizyczna, psychiczna – ubóstwo wkraczając w sferę doznań psychicznych, powoduje stany depresyjne, nerwicowe; samotność (zjawisko szczególnie częste wśród emerytów i rencistów posiadających niskie uposażenia nie wystarczające na zaspokojenie wszystkich podstawowych potrzeb); przewlekła choroba; traumatyczne przeżycia (np. po śmierć kogoś bliskiego) utrudniające aktywne i prawidłowe funkcjonowanie. Wszystkie te aspekty sprzyjają powstawaniu niekorzystnych sytuacji zarówno dla pojedynczego człowieka jak i dla całych rodzin a nawet społeczeństwa. Uniemożliwiają bowiem lub ograniczają możliwość zaspakajania podstawowych potrzeb życiowych. Często ograniczają dostęp do wielu dóbr w tym świadczeń zdrowotnych, edukacji, i wielu innych; (OPS).*

- Dysfunkcje rodziny

*Nieprawidłowe funkcjonowanie rodziny. Zmiana ról i modelu w rodzinie. Zaostrzenie się dysfunkcji rodziny. Mało rozwinięta terapia rodzinna – winna być szeroka gama propozycji terapii dla rodziny. Brak profilaktyki społecznej mającej wpływ na konstruktywne formy rozwiązywania problemów; (OPS).*

- Molestowanie seksualne

*Wykorzystywanie seksualne dzieci - problem bardzo trudny do zdiagnozowania, wyjaśnienia, do zastosowania odpowiedniej pomocy; (OPS).*

- Migracje zagraniczne

*Migracja ludzi młodych – możliwe rozwiązania w tej kwestii. Państwo daje duże nakłady na wykształcenie młodych ludzi, jednak zdolna młodzież opuszcza kraj w poszukiwaniu lepszych warunków płacowych; (OPS).*

- Problemy wychowawcze

*Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych. Rozpoznanie przyczyn ww. problemu umożliwiłoby opracowanie i wdrożenie różnorodnych działań profilaktycznych, które wzmocniłyby prawidłowe funkcjonowanie rodzin i wywiązywanie się ich z funkcji opiekuńczo-wychowawczych wobec dzieci; (PCPR).*

- Sytuacja osób przewlekle chorych

*Osoby przewlekle chore: pogorszenie stanu zdrowia i rozpoczęcie leczenia powoduje pogorszenie sytuacji materialnej, zawodowej, rodzinnej, społecznej. W efekcie wzrasta poczucie osamotnienia, braku perspektyw, strach przed utratą pracy lub brakiem możliwości jej podjęcia; (OPS).*

- Bezdomność

*Przyczyny bezdomności i skuteczne metody jej przeciwdziałania. Stosunkowo łatwo jest zostać bezdomnym, bardzo trudno jest z bezdomności wyjść (zwłaszcza długotrwałej), znajomość jej przyczyn oraz możliwości zapobiegania pozwoliłoby skuteczniej ograniczyć występowanie tego problemu społecznego; (NGOs).*

- Samotne rodzicielstwo

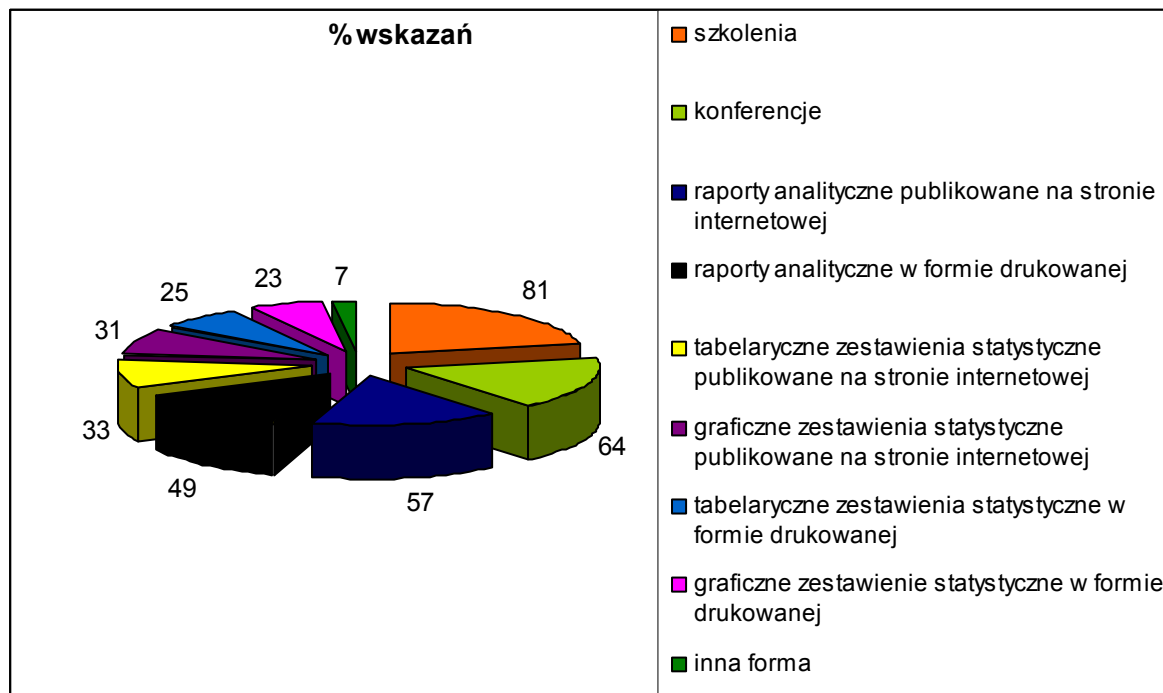
*Ciągle bazujemy na zachodnich badaniach dotyczących skutków wychowania przez jednego rodzica lub bez rodziców. W Polsce bardzo mało badań było przeprowadzonych na ten temat; (NGOs).*

- Sytuacja mniejszości etnicznych
- Inne

## 5.9. Preferowane formy prezentacji danych

Forma prezentacji danych jest ważnym czynnikiem wpływającym na likwidację luk informacyjnych. Przedstawiciele badanych instytucji w pierwszej kolejności wymieniają bezpośrednio formy przekazywania informacji:

Wykres 18. Preferowane formy prezentacji danych, N=161



Źródło: IPI OPS 2008.

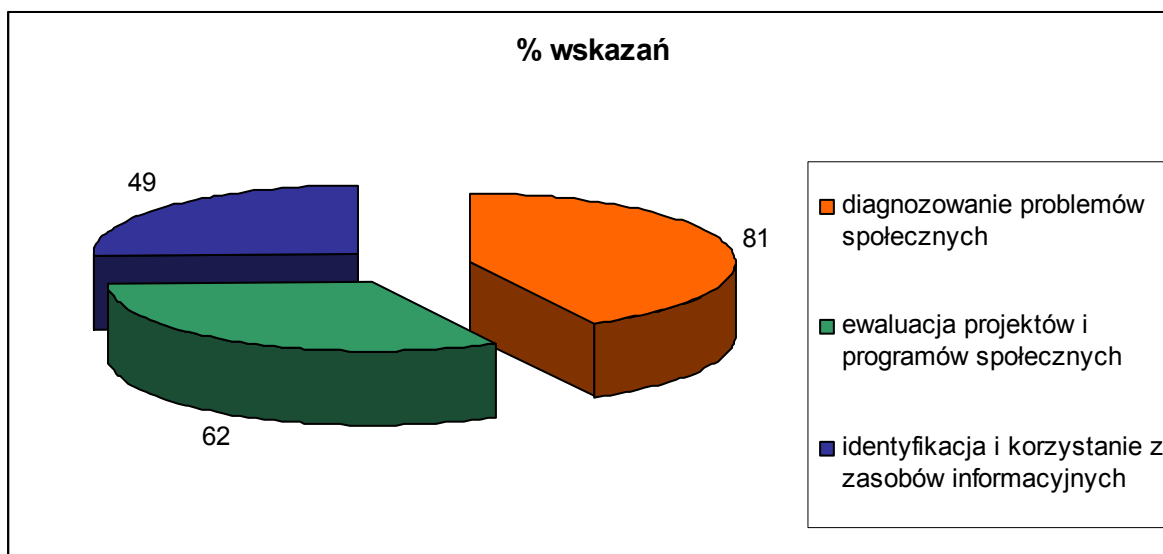
81% badanych instytucji preferuje szkolenia, jako najbardziej efektywną formę prezentacji danych i przekazywania informacji. Z kolei konferencje wskazało 64% respondentów. Przedstawiciele badanych instytucji preferują raporty analityczne, zawierające nie tylko prezentację wyników badań, ale również ich interpretację. Najlepiej, aby raporty te były publikowane na stronach internetowych instytucji gromadzących dane. 57% respondentów wybiera taką formę prezentacji raportów analitycznych; mniej, bo 49% respondentów preferuje drukowaną formę raportów. W wersji elektronicznej powinny być prezentowane również tabelaryczne zestawienia statystyczne – 33% respondentów preferuje taki sposób prezentacji danych. Mniej, bo 31% wybiera graficzne zestawienia statystyczne, ale również publikowane na stronach internetowych. Wersje drukowane – zarówno tabelarycznych (25%), jak i graficznych zestawień statystycznych (23%) – zajmują dwie ostatnie pozycje w rankingu preferowanych form prezentacji danych. Wśród innych form prezentacji danych, respondenci wskazywali na ulotki i inne materiały promocyjne.

NGOs oraz PES, w porównaniu do JOPS, rzadziej wskazywały na szkolenia, jako najlepszą formę prezentacji danych. Tak samo ważne, co szkolenia (62%) są dla jednostek z obszaru trzeciego sektora raporty analityczne publikowane na stronie internetowej (62%). Wszyscy badani pracownicy ROPS-u również preferują taką formę prezentacji danych.

## 5.10 Szkolenia

Pytanie dotyczące potrzeb szkoleniowych zadano JOPS. Aż 81% badanych przedstawicieli OPS, PCPR i ROPS wykazało zainteresowanie szkoleniem dotyczącym diagnozowania problemów społecznych. Na drugim miejscu uplasowało się szkolenie z ewaluacji projektów i programów społecznych (62%). Identyfikacja i korzystanie z zasobów informacyjnych było najrzadziej wskazywaną propozycją szkolenia (49%):

Wykres 19. Zapotrzebowanie szkoleniowe JOPS, N=151



Źródło: IPI OPS 2008.

W poszczególnych badanych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, zapotrzebowanie szkoleniowe prezentuje się następująco:

Tabela 2. Zapotrzebowanie szkoleniowe OPS, PCPR i ROPS, N=151)

	diagnozowanie problemów społecznych	ewaluacja projektów i programów społecznych	identyfikacja i korzystanie z zasobów informacyjnych	Ogółem
OPS	102	77	66	129
PCPR	14	14	5	16
ROPS	6	3	3	6
<b>Razem</b>	<b>122</b>	<b>94</b>	<b>74</b>	<b>151</b>

Źródło: IPI OPS 2008.

### **5.11. Biblioteka Zasobów Informacyjnych**

W kwestionariuszu ankiety znalazł się pakiet pytań dotyczący Biblioteki Zasobów Informacyjnych. Respondenci zostali zapytani o wykorzystywanie Biblioteki Zasobów Informacyjnych dotychczas istniejącej tj. „Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji” oraz o jej ocenę. Pytania te zadano wszystkim badanym.

Jak wynika z analizy, jedynie 17% respondentów (36 z 217) korzystało z Biblioteki Zasobów Informacyjnych. Badani, którzy korzystali z Biblioteki zostali następnie poproszeni o jej ocenę na pięciopunktowej skali. Średnia ocena wyniosła 3,14. Trzeba jednak w tym miejscu zaznaczyć, że zakres danych gromadzonych BZI w ramach MORPiE (obszar pracy i edukacji) niekoniecznie jest przydatny do wykorzystania w pracy instytucji pomocy i integracji społecznej.

W ankiecie zapytano również o zakresy tematyczne, jakie powinny się znaleźć w module Biblioteki Zasobów Informacyjnych Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej. Jedynie pięciu respondentów zaproponowało zakresy tematyczne BZI: niepełnosprawność, problemy dzieci i młodzieży, dysfunkcje rodziny, przemoc, uzależnienia, problemy osób chorujących psychicznie, bezrobocie, problemy osób starszych, problemy mniejszości etnicznych, migracje zagraniczne, bezdomność, wyrównywanie szans edukacyjnych, patologie społeczne, sekty. Respondenci zwrócili również uwagę na zakresy tematycznie związane z instytucjami: dobre praktyki instytucji integracji społecznej, baza danych o instytucjach pomocowych.

## **Załącznik**

Kwestionariusz ankiety skierowany do JOPS



*Szanowny Panie!*

*Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie rozpoczął realizację projektu: „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”. Jednym z podstawowych celów Obserwatorium jest zapewnienie jednostkom pomocy i integracji społecznej dostępu do zintegrowanych i aktualnych informacji wspomagających planowanie lokalnych strategii i programów oraz ułatwienie oceny skuteczności wdrażanych rozwiązań.*

*W Małopolsce od lat toczy się dyskusja o trudnościach w diagnozowaniu i monitorowaniu problemów społecznych ograniczających projektowanie strategii i programów dostosowanych do realnych potrzeb. Stąd też badawcze zadania Obserwatorium prowadzone będą w oparciu o zapotrzebowanie informacyjne lokalnych i regionalnych instytucji pomocy i integracji społecznej. Aby rozpoznać potrzeby informacyjne, kierujemy do Pana, jako osoby reprezentującej taką instytucję, niniejszą ankietę.*

*Prosimy o zapoznanie się z treścią pytań i rzetelne wypełnienie ankiety, gdyż jej wyniki będą pomocne w zdiagnozowaniu problemów, które stanowią przedmiot badań realizowanych przez Obserwatorium w najbliższych latach.*

*Prosimy o zwrot wypełnionej ankiety w **terminie do 3.10.2008 r.***

### Pytania ankiety:

*Instytucje pomocy i integracji społecznej pomagają różnym grupom zagrożonym wykluczeniem społecznym.*

1. Proszę wskazać te **grupy zagrożone wykluczeniem społecznym**, którymi zajmuje się instytucja przez Pana reprezentowana?

*(Proszę zakreślić dowolną ilość odpowiedzi)*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Osoby bezdomne  | <input type="checkbox"/> Osoby opuszczające zakłady karne                               |
| <input type="checkbox"/> Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym   | <input type="checkbox"/> Osoby starsze  |
| <input type="checkbox"/> Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną        | <input type="checkbox"/> Ofiary przemocy w rodzinie                                     |
| <input type="checkbox"/> Rodziny wielodzietne                                  | <input type="checkbox"/> Osoby samotnie wychowujące dzieci                              |
| <input type="checkbox"/> Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych  | <input type="checkbox"/> Kobiety pozostające poza rynkiem pracy                         |
| <input type="checkbox"/> Osoby długotrwale bezrobotne                          | <input type="checkbox"/> Osoby uzależnione od alkoholu                                  |
| <input type="checkbox"/> Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych | <input type="checkbox"/> Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol) |
| <input type="checkbox"/> Imigranci   | <input type="checkbox"/> Osoby żyjące w ubóstwie  |
| <input type="checkbox"/> Emigranci   | <input type="checkbox"/> Osoby chorujące psychicznie                                    |
| <input type="checkbox"/> Niepełnosprawni                                       | <input type="checkbox"/> Inny problem (jaki?) .....                                     |
| <input type="checkbox"/> Osoby przewlekle chore                                | .....   |

Wartość dostępnych informacji dotyczących różnych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym nie jest jednakowa.

2. Proszę **ocenić informacje** dotyczące grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, które zostały wymienione przez Pana w **pytaniu nr 1**, według kryteriów umieszczonych w poniższej tabeli.

(W tabeli proszę odnieść się tylko do tych **grup**, które Pan **wskazał w pyt. nr 1**. Proszę **ocenić** te informacje w skali od 1 do 5 – gdzie 1 oznacza zdecydowanie negatywną ocenę, a 5 zdecydowanie pozytywną ocenę – **pod względem kryteriów wymienionych w tabeli**)

Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym (Proszę odnieść się tylko do tych grup, które Pan wymienił w pyt. nr 1)	KRYTERIA OCENY (1 – 5)		
	jakość merytoryczna informacji	dostępność informacji	aktualność informacji
Osoby bezdomne			
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym			
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną			
Rodziny wielodzietne			
Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych			
Osoby długotrwale bezrobotne			
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych			
Imigranci			
Emigranci			
Niepelnosprawni			
Osoby przewlekle chore			
Osoby opuszczające zakłady karne			
Osoby starsze			
Ofiary przemocy w rodzinie			
Osoby samotnie wychowujące dzieci			
Kobiety pozostające poza rynkiem pracy			
Osoby uzależnione od alkoholu			
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)			
Osoby żyjące w ubóstwie			
Osoby chorujące psychicznie			
Inny problem			

Institucje pomocy i integracji społecznej realizują wiele zadań, do których wykorzystywane są informacje dotyczące grup zagrożonych wykluczeniem społecznym.

3. **W realizacji jakich zadań** instytucja, którą Pan reprezentuje **wykorzystuje** informacje dotyczące grup zagrożonych wykluczeniem społecznym:  
(Proszę wpisać)

.....

.....

.....

.....

Wielu instytucjom pomocy i integracji społecznej przy realizacji zadań brakuje informacji dotyczących różnych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym.

4. Proszę określić **przyczyny trudności w dostępie** do informacji o grupach zagrożonych wykluczeniem społecznym potrzebnych do realizacji zadań w instytucji, którą Pan reprezentuje.

(Proszę zaznaczyć te **grupy** w stosunku do których **występują trudności w dostępie do informacji** oraz **wpisać znak X** przy konkretnych **przyczynach**)

Grupy zagrożone wykluczeniem społecznym	Przyczyny trudności w dostępie do informacji					
	formalno – prawne przeszkody w dostępności	nieformalne przeszkody w dostępności	odpłatność za korzystanie z informacji	problemy z identyfikacją źródeł informacji	trudności z interpretacją danych	Inna przyczyna (jaka?) ..... .....
<input type="checkbox"/> Osoby bezdomne						
<input type="checkbox"/> Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym						
<input type="checkbox"/> Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną						
<input type="checkbox"/> Rodziny wielodzietne						
<input type="checkbox"/> Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych						
<input type="checkbox"/> Osoby długotrwale bezrobotne						
<input type="checkbox"/> Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych						
<input type="checkbox"/> Imigranci						
<input type="checkbox"/> Emigranci						
<input type="checkbox"/> Niepełnosprawni						
<input type="checkbox"/> Osoby przewlekle chore						
<input type="checkbox"/> Osoby opuszczające zakłady karne						
<input type="checkbox"/> Osoby starsze						
<input type="checkbox"/> Ofiary przemocy w rodzinie						
<input type="checkbox"/> Osoby samotnie wychowujące dzieci						
<input type="checkbox"/> Kobiety pozostające poza rynkiem pracy						
<input type="checkbox"/> Osoby uzależnione od alkoholu						
<input type="checkbox"/> Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)						
<input type="checkbox"/> Osoby żyjące w ubóstwie						
<input type="checkbox"/> Osoby chorujące psychicznie						
<input type="checkbox"/> Inny problem (jaki?) .....						
.....						

*Istnieje wiele problemów społecznych, na temat których należałoby pogłębić wiedzę w badaniach i analizach. Niektóre z tych problemów istnieją od dawna, inne są stosunkowo nowe.*

5. Proszę wskazać **problemy społeczne**, które Pana zdaniem **nie zostały** dotychczas wystarczająco **zdiagnozowane**:

*(Proszę wpisać)*

Problemy społeczne występujące od dawna:

A/ .....

B/ .....

C/ .....

D/ .....

E/ .....

Nowe problemy społeczne:

A/ .....

B/ .....

C/ .....

D/ .....

E/ .....

*Ponadto istnieją problemy społeczne, które już zostały zbadane, ale ich specyfika wymaga monitoringu (cyklicznej aktualizacji informacji).*

6. Proszę wskazać te **problemy społeczne**, w stosunku do których konieczna jest – Pana zdaniem – **cykliczna aktualizacja informacji**:

*(Proszę wpisać)*

.....  
.....  
.....

7. Proszę wskazać jaki **problem** społeczny wymaga **najpilniejszego rozpoznania**? *(Proszę wpisać)*

.....  
.....  
.....

Proszę uzasadnić swój wybór:

.....  
.....  
.....

8. Proszę wskazać preferowaną formę udostępniania informacji z zakresu problematyki społecznej:

*(Proszę zakreślić dowolną ilość odpowiedzi)*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> szkolenia   | <input type="checkbox"/> tabelaryczne zestawienia statystyczne publikowane na stronie internetowej |
| <input type="checkbox"/> konferencje   | <input type="checkbox"/> graficzne zestawienia statystyczne w formie drukowanej                    |
| <input type="checkbox"/> raporty z badań zawierające analizę i interpretację wyników wydawane w formie drukowanej        | <input type="checkbox"/> graficzne zestawienia statystyczne publikowane na stronie internetowej    |
| <input type="checkbox"/> raporty z badań zawierające analizę i interpretację wyników publikowane na stronie internetowej | <input type="checkbox"/> inna forma, jaka? .....   |
| <input type="checkbox"/> tabelaryczne zestawienia statystyczne w formie drukowanej                                       | .....  |

*Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej zamierza, oprócz działalności badawczej, przeprowadzić szkolenia dla instytucji pomocy społecznej.*

9. Którymi – spośród niżej wymienionych – rodzajami szkoleń byłoby zainteresowani pracownicy instytucji, którą Pan reprezentuje?

*(Proszę zakreślić dowolną ilość odpowiedzi)*

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> identyfikacja i korzystanie z zasobów informacyjnych | <input type="checkbox"/> diagnozowanie problemów społecznych | <input type="checkbox"/> ewaluacja projektów i programów społecznych |
|---|--|--|

*Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej będzie gromadziło i scalało zasoby informacyjne z obszaru pomocy i integracji społecznej w ramach Biblioteki Zasobów Informacyjnych. W tym celu rozbudowana zostanie istniejąca już biblioteka Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji dostępna na stronie internetowej: <http://www.obserwatorium.malopolska.pl>. W związku z tym prosimy o odpowiedź na następujące pytania:*

10. Czy korzystał Pan z Biblioteki Zasobów Informacyjnych dostępnej na stronie Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji <http://www.obserwatorium.malopolska.pl> ? *(Proszę zakreślić 1 odpowiedź)*

- Tak → przechodzimy do następnego pytania  
 Nie → przechodzimy do pytania nr 12

11. Proszę ocenić przydatność Biblioteki dla instytucji, którą Pan reprezentuje: *(proszę zakreślić właściwą cyfrę na skali)*

*bardzo mała przydatność*                      1            2            3            4            5                      *bardzo duża przydatność*

12. Jeśli posiada Pan **propozycje** dotyczące **zakresów tematycznych** z obszaru pomocy i integracji społecznej, które powinny się znaleźć w **Bibliotece**, proszę je opisać:

.....  
.....  
.....  
.....

Dane tele - adresowe (proszę wpisać)

Pełna nazwa jednostki:			
miejsowość			
Dane i kontakt do osoby wypełniającej formularz:			
nazwisko i imię			
nr telefonu	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	adres e-mail	<input type="text"/>

***Dziękujemy za wypełnienie ankiety***

**Jeżeli ma Pan dodatkowe sugestie, to proszę je wpisać poniżej, gdyż wszelkie informacje będą cenne dla realizacji projektu „Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”:**