



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



---

# **IDENTYFIKACJA POTRZEB INFORMACYJNYCH Z ZAKRESU WIEDZY O INTEGRACJI SPOŁECZNEJ W REGIONIE**

---

Opracowanie: **Obserwatorium Integracji Społecznej**

**Olsztyn, lipiec 2010**

Urząd Marszałkowski Województwa  
Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie  
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
ul. Emilii Plater 1  
10-562 Olsztyn  
tel.: 89 521 95 00  
fax: 89 521 95 09  
e-mail: rops@warmia.mazury.pl

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# SPIS TREŚCI

---

Spis treści.....	2
Wprowadzenie.....	3
1. Opis badania .....	4
1.1. Cel badania .....	4
1.1.1. Pytania badawcze.....	4
1.2. Metodologia badania.....	5
1.2.1. Narzędzie badawcze – kwestionariusz ankiety.....	5
1.3. Przebieg badania .....	6
1.3.1. Struktura próby badawczej .....	7
2. Prezentacja wyników badania.....	9
2.1. Grupy społeczne i ich problemy w pracy badanych instytucji .....	9
2.2. Źródła informacji o grupach społecznych w instytucjach pomocy społecznej .....	14
2.3. Ocena dostępnych informacji .....	18
2.4. Trudności w dostępie do informacji .....	23
2.5. Problemy społeczne wymagające pogłębionych analiz, częstszej aktualizacji oraz najpilniejszego zdiagnozowania .....	25
3. Wnioski.....	32
4. Rekomendacje.....	34
Spis wykresów.....	38
Spis tabel... ..	38
Spis załączników .....	38
Bibliografia.....	39
Załączniki... ..	40

## WPROWADZENIE

---

W strukturze Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie od stycznia 2010 r. funkcjonuje Obserwatorium Integracji Społecznej (OIS). Obserwatorium powstało w ramach realizacji projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Działanie 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013.

Utworzenie Obserwatorium jest odpowiedzią na potrzebę identyfikacji regionalnych problemów społecznych oraz informacji o instytucjach zajmujących się ich rozwiązywaniem. Celem OIS jest także ocena efektywności działań podejmowanych w ramach realizacji polityki społecznej oraz przyczynienie się do podnoszenia efektywności i jakości pracy instytucji działających w obszarze pomocy i integracji społecznej w województwie warmińsko-mazurskim.

Aby tak postawione cele zrealizować i podejmować działania będące odpowiedzią na realne zapotrzebowanie, niezbędne jest rozpoznanie i analiza potrzeb instytucji zajmujących się na terenie województwa zadaniami z zakresu pomocy i integracji społecznej.

W związku z powyższym, jednym z zadań Obserwatorium przewidzianym do realizacji w 2010 r. było badanie pt. **„Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie”**.

Badanie miało na celu zebranie informacji na temat potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o pomocy i integracji społecznej wśród pracowników socjalnych z terenu województwa warmińsko-mazurskiego. Do najważniejszych jego wyników należy wyodrębnienie obszarów badawczych, w stosunku do których istnieje potrzeba realizacji pogłębionych analiz i opracowań. Ponadto, podczas badania zebrano opinie dotyczące źródeł wiedzy będącej w dyspozycji pracowników socjalnych. Poznano także preferowane przez pracowników socjalnych sposoby otrzymywania informacji z zakresu wiedzy o pomocy i integracji społecznej.

Wyniki badania ułatwią Obserwatorium realizację przyszłych analiz i opracowań, z których wnioski oraz rekomendacje będą mogły stanowić wsparcie przy planowaniu strategii i programów rozwiązywania problemów społecznych. Obserwatorium będzie także upowszechniało wyniki badań, tak aby mogły one przyczynić się do wzrostu efektywności pomocy społecznej i pomóc w podejmowaniu trafnych decyzji na rzecz klientów pomocy społecznej.

# 1. OPIS BADANIA

---

## 1.1. Cel badania

Głównym celem badania pt. „**Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie**” było zebranie informacji na temat potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o pomocy i integracji społecznej wśród pracowników socjalnych z terenu województwa warmińsko-mazurskiego.

Poznanie deficytów informacyjnych pozwoliło na ustalenie listy zagadnień z zakresu pomocy i integracji społecznej, co do których istnieje potrzeba pilnego zdiagnozowania, pogłębionej analizy i cyklicznej aktualizacji.

Badanie miało także na celu zebranie informacji na temat źródeł wiedzy o pomocy i integracji społecznej dostępnych pracownikowi socjalnemu i ich ocenę pod kątem dostępności, przydatności i aktualności. Ponadto zapytano o najbardziej preferowane przez respondentów sposoby otrzymywania informacji, np. badania, opracowania i raporty realizowane przez OIS, newsletter z zakresu wiedzy o pomocy społecznej.

„Wiedza o integracji społecznej” jest pojęciem bardzo pojemnym, dlatego podczas konstruowania kwestionariusza ankiety oraz na potrzeby niniejszego opracowania katalog problemów związanych z pomocą i integracją społeczną wyznaczają wyodrębnione grupy<sup>1</sup> odbiorców pomocy społecznej wskazane na podstawie powodów przyznawania świadczeń z pomocy społecznej zgodnie z wykazem zawartym w art. 7 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r., Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.).

### 1.1.1. Pytania badawcze

Pytania badawcze wynikają z wyżej wymienionych celów badania. Pełnią funkcję pomocniczą wobec tych celów, a także je konkretyzują.

Pytania:

- ▶ Do jakich grup odbiorców pomocy społecznej kierowana jest pomoc społeczna powiatowych centrów pomocy rodzinie (PCPR) i ośrodków pomocy społecznej (OPS) na terenie woj. warmińsko-mazurskiego?
- ▶ Z jakich źródeł informacji na temat grup będących odbiorcami pomocy społecznej korzystają pracownicy socjalni?
- ▶ Z których źródeł informacji na temat grup będących odbiorcami pomocy społecznej, i dlaczego, pracownicy socjalni korzystają najczęściej, a z których najrzadziej?

---

<sup>1</sup> Porównaj: Rozdział 1, Tabela nr 2 i następne.

- ▶ Jak są oceniane informacje na temat grup będących odbiorcami pomocy społecznej pod względem dostępności, aktualności, przydatności w pracy?
- ▶ Jakie są najczęściej występujące trudności w dostępie do informacji na temat grup będących odbiorcami pomocy społecznej?
- ▶ Jakie problemy społeczne, zdaniem pracowników socjalnych, wymagają pogłębionej analizy?
- ▶ Jakie problemy społeczne, zdaniem pracowników socjalnych, wymagają częstszej aktualizacji?
- ▶ Jakie problemy społeczne, zdaniem pracowników socjalnych, są najpilniejsze do zdiagnozowania?
- ▶ Jaki jest preferowany przez pracowników socjalnych sposób otrzymywania informacji (badań, opracowań i raportów realizowanych przez OIS) z zakresu wiedzy o pomocy i integracji społecznej?

Uzyskanie odpowiedzi na powyższe pytania badawcze pozwoliło na osiągnięcie celów badania.

## **1.2. Metodologia badania**

Badanie realizowane przez Obserwatorium Integracji Społecznej miało charakter badania ilościowego, przeprowadzonego za pomocą techniki ankietowej, z wykorzystaniem narzędzia zbierania danych – kwestionariusza ankiety.

### **1.2.1. Narzędzie badawcze – kwestionariusz ankiety**

Kwestionariusz ankiety skierowany do pracowników socjalnych rozsyłany był (dobór celowy) do wszystkich powiatowych centrów pomocy rodzinie i ośrodków pomocy społecznej z województwa warmińsko-mazurskiego.

Kwestionariusz składał się z 10 pytań półotwartych (w tym z 3 opisowych) oraz metryczki.

W części pierwszej ankiety proszono respondentów o wskazanie grup odbiorców pomocy społecznej do których kierowana jest pomoc instytucji, w której są zatrudnieni. Następnie poproszono o wskazanie źródeł informacji, z których respondenci korzystają w pracy zawodowej. W dalszej kolejności, umieszczono pytania o ocenę informacji z zakresu pomocy społecznej pod kątem dostępności, aktualności i przydatności w pracy zawodowej pracowników socjalnych. Na końcu znalazły się kluczowe pytania o wskazanie problemów społecznych, co do których istnieje potrzeba pogłębionej analizy i pilnego zdiagnozowania.

Dodatkowo zawarto pytanie o preferowane formy otrzymywania danych (wyników badań, opracowań i raportów realizowanych przez OIS) z zakresu pomocy społecznej.

Innowacją, o którą rozszerzono zawartość kwestionariusza ankiety, było umieszczenie (na końcu ankiety) informacji o Obserwatorium Integracji Społecznej wraz z zaproszeniem do odwiedzenia strony internetowej OIS<sup>2</sup>, umieszczonej w dziale Polityka Społeczna stanowiącej integralną część strony internetowej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. W zamieszczonej w kwestionariuszu notatce poinformowano respondentów o tym, że na stronie umieszczane są informacje o pracach badawczych podejmowanych przez Obserwatorium oraz o możliwości zapisania się na listę subskrybentów newslettera OIS.

Kwestionariusz ankiety badawczej stanowi załącznik nr 1 do niniejszego raportu.

### **1.3. Przebieg badania**

Prace nad realizacją badania pt. „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie” rozpoczęły się w maju 2010 r. (zgodnie z harmonogramem pracy OIS na 2010 r.) – określono cele badania, wybrano metodę badawczą i opracowano kwestionariusz ankiety.

W dniach 10-14 maja 2010 r. przeprowadzony został pilotaż badania, który obejmował kolportaż 5 kwestionariuszy ankiety wśród pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej. Celem wstępnego badania próbnego było uzyskanie informacji zwrotnej dotyczącej narzędzia badawczego, a dokładniej jego konstrukcji, jasności i trafności zadanych pytań oraz odnotowania ewentualnych uwag i sugestii. Z prośbą o zaopiniowanie ankiety zgłoszono się również do kierowników wszystkich biur Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Przedstawione uwagi i sugestie były cennym źródłem informacji o narzędziu badawczym, co pozwoliło doprecyzować jego ostateczny kształt.

24 czerwca 2010 r. kwestionariusz ankiety rozesłano drogą pocztową do wszystkich powiatowych centrów pomocy rodzinie i ośrodków pomocy społecznej działających w województwie warmińsko-mazurskim, z przeznaczeniem do wypełnienia przez jednego pracownika socjalnego z każdej jednostki. Data zwrotu ankiety została wyznaczona na 9 lipca 2010 r.

W dniach 16-30 lipca 2010 r. zebrano kwestionariusze ankiet i sporządzono raport, który zostanie udostępniony w wersji elektronicznej (do pobrania) na stronie internetowej Obserwatorium.

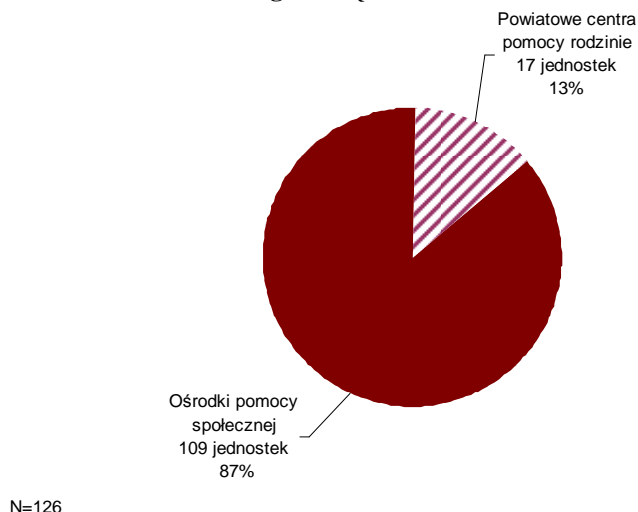
---

<sup>2</sup> <http://wrota.warmia.mazury.pl/Polityka-spoleczna/Obserwatorium-Integracji-Spolecznej/>

### 1.3.1. Struktura próby badawczej

Spośród wysłanych 135 szt. kwestionariuszy ankiet (PCPR – 19; OPS – 116) otrzymano zwrot 126 szt. (PCPR – 17; OPS – 109), co daje wskaźnik zwrotu na poziomie 93% (89% – PCPR, 94% – OPS). Tak wysoka liczba zwrotów jest bardzo istotnym miernikiem rzetelności informacji zebranych w niniejszym badaniu. Struktura próby badawczej, z podziałem na rodzaj jednostek biorących udział w badaniu, przedstawia się następująco.

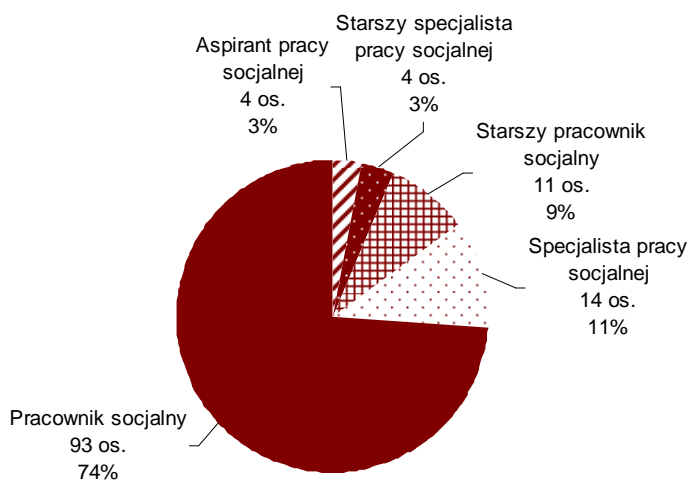
**Wykres nr 1. Struktura próby badawczej – instytucje pomocy społecznej z terenu woj. warmińsko-mazurskiego biorące udział w badaniu**



Źródło: opracowanie własne

Grupę 126 respondentów stanowili pracownicy socjalni zatrudnieni na różnych stanowiskach. Strukturę próby badawczej, uwzględniającą podział na zajmowane stanowisko, przedstawia poniższy wykres.

**Wykres nr 2. Struktura próby badawczej – stanowiska zajmowane przez respondentów**



Źródło: opracowanie własne

Średni staż pracy respondenta na stanowisku pracownika socjalnego wyniósł 8,6 lat (N=118, w 8 przypadkach: brak danych). Najliczniejszą grupę respondentów stanowili pracownicy zatrudnieni na stanowisku pracownika socjalnego od 0 do 3 lat – 44 osoby. Drugą grupę, pod względem liczebności, stanowiły osoby pracujące w tym zawodzie przez okres 10 lat i więcej. Najdłuższy staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego wykazany w ankiecie wyniósł 32 lata (2 osoby), najkrótsze wskazane staże to 2 miesiące (1 osoba) i 3 miesiące (1 osoba). Strukturę próby badawczej z uwzględnieniem stażu pracy na stanowisku pracownika socjalnego przedstawia poniższa tabela.

**Tabela nr 1. Struktura próby badawczej – staż pracy w latach w zawodzie pracownika socjalnego**

<b>Staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego (w latach)</b>	<b>0-3</b>	<b>4-6</b>	<b>7-9</b>	<b>10 i więcej</b>
Liczba respondentów	44	24	9	41

Źródło: opracowanie własne



## **2. PREZENTACJA WYNIKÓW BADANIA**

---

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

W pierwszej kolejności respondenci zostali poproszeni o wskazanie, wg zamieszczonej listy, grup odbiorców pomocy społecznej do których kierują pomoc instytucje przez nich reprezentowane. Pytanie miało charakter wielokrotnego wyboru – respondenci mogli wybrać dowolną liczbę grup, którymi zajmuje się ich jednostka (pytanie półotwarte).

Uzyskane wyniki pokazały, że każda z grup zdefiniowanych jako wykluczona lub zagrożona wykluczeniem społecznym jest reprezentowana i pojawia się jako beneficjent pomocy społecznej. Tak różnorodna grupa klientów świadczy o bardzo dużym zróżnicowaniu tematów i problemów z zakresu pomocy społecznej, z jakimi styka się pracownik socjalny w swojej codziennej pracy.

Niemal wszystkie badane instytucje podejmują w swojej pracy działania na rzecz poprawy sytuacji osób z niepełnosprawnością (97% instytucji), rodzin wielodzietnych (93% instytucji), osób bezradnych w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych (90% instytucji), ofiar przemocy w rodzinie (90% instytucji) i osób uzależnionych od alkoholu (90% instytucji).

Ponad 80% PCPR i OPS z województwa warmińsko-mazurskiego kieruje swoją pomoc do osób samotnie wychowujących dzieci, osób żyjących w ubóstwie, długotrwale bezrobotnych (powyżej 1 roku), przewlekle i ciężko chorych fizycznie, osób starszych, osób opuszczających zakłady karne, bezrobotnych i osób chorych psychicznie.

W dalszej kolejności, na poziomie ponad 70% wskazań pojawiły osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego (79%), osoby bezdomne (77%).

Grupy odbiorców pomocy społecznej mające mniejszą niż 50% liczbę wskazań, to grupy beneficjentów, z którymi badane instytucje stykają się rzadziej, do tych grup należą m.in.: młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze, osoby uzależnione od środków psychoaktywnych, uchodźcy, osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych oraz kombataneci.

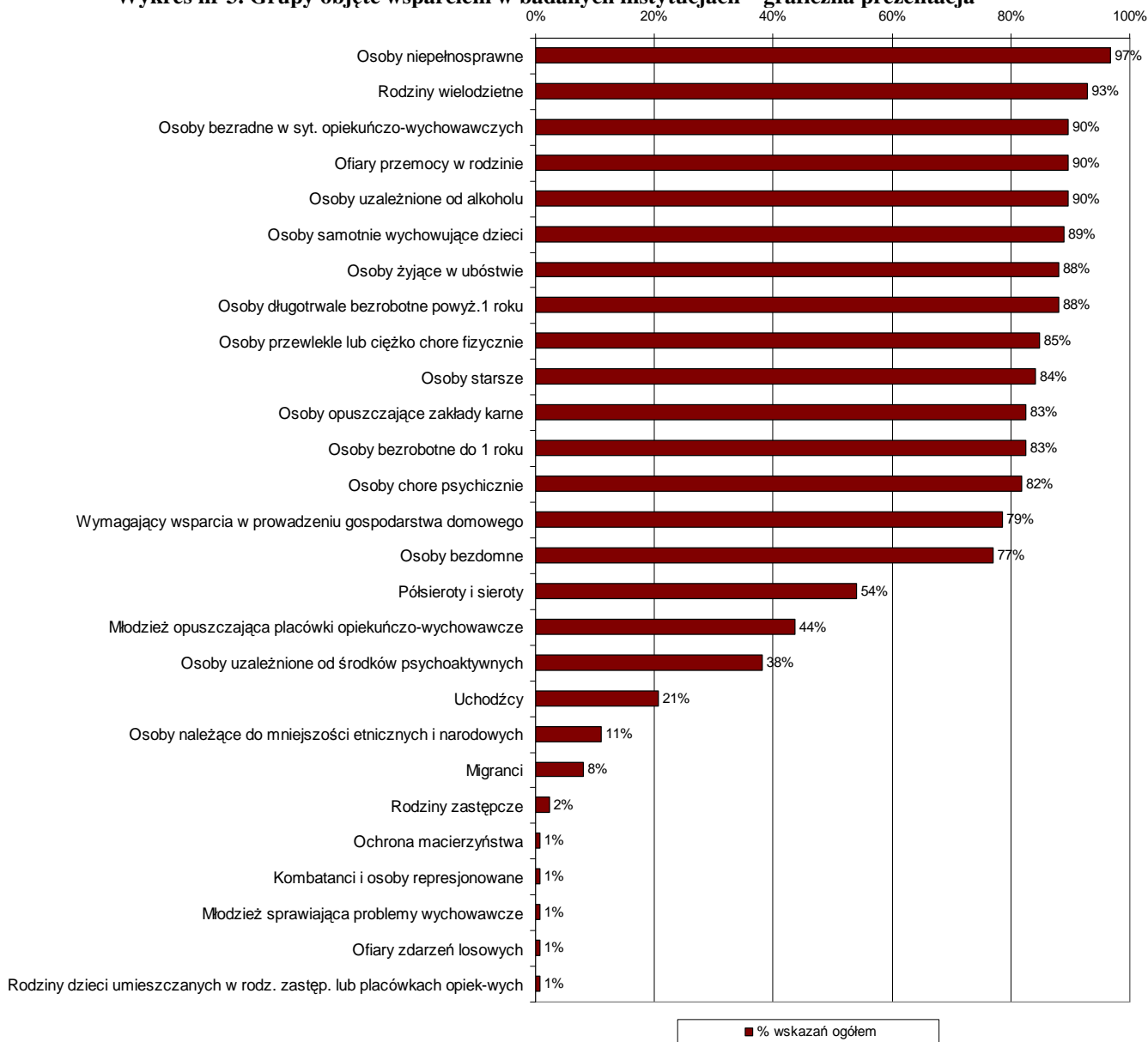
Warto zaznaczyć, że respondenci wykorzystali możliwość zamieszczenia swoich wskazań w półotwartej kafeterii odpowiedzi, w związku z tym, jako adresaci pomocy społecznej pojawiły się grupy nie występujące w ustawowym katalogu powodów przyznania świadczeń z pomocy społecznej: rodziny zastępcze, kombataneci i osoby represjonowane, młodzież sprawiająca problemy wychowawcze, rodziny dzieci umieszczanych w rodzinach zastępczych lub placówkach opiekuńczo-wychowawczych.

**Tabela nr 2. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach – tabelaryczne zestawienie**

	<b>Liczba wskazań ogółem N=126</b>	<b>Procent wskazań ogółem</b>
Osoby niepełnosprawne	122	97%
Rodziny wielodzietne	117	93%
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych	113	90%
Ofiary przemocy w rodzinie	113	90%
Osoby uzależnione od alkoholu	113	90%
Osoby samotnie wychowujące dzieci	112	89%
Osoby żyjące w ubóstwie	111	88%
Osoby długotrwale bezrobotne powyż. 1 roku	111	88%
Osoby przewlekle lub ciężko chore fizycznie	107	85%
Osoby starsze	106	84%
Osoby opuszczające zakłady karne	104	83%
Osoby bezrobotne do 1 roku	104	83%
Osoby chore psychicznie	103	82%
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego	99	79%
Osoby bezdomne	97	77%
Pólsieroty i sieroty	68	54%
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze	55	44%
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych	48	38%
Uchodźcy	26	21%
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	14	11%
Migranci	10	8%
Rodziny zastępcze	3	2%
Ochrona macierzyństwa	1	1%
Kombatanci i osoby represjonowane	1	1%
Młodzież sprawiająca problemy wychowawcze	1	1%
Ofiary zdarzeń losowych	1	1%
Rodziny dzieci umieszczanych w rodzinach zastępczych lub placówkach opiekuńczo-wychowawczych	1	1%

Źródło: opracowanie własne

**Wykres nr 3. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach – graficzna prezentacja**

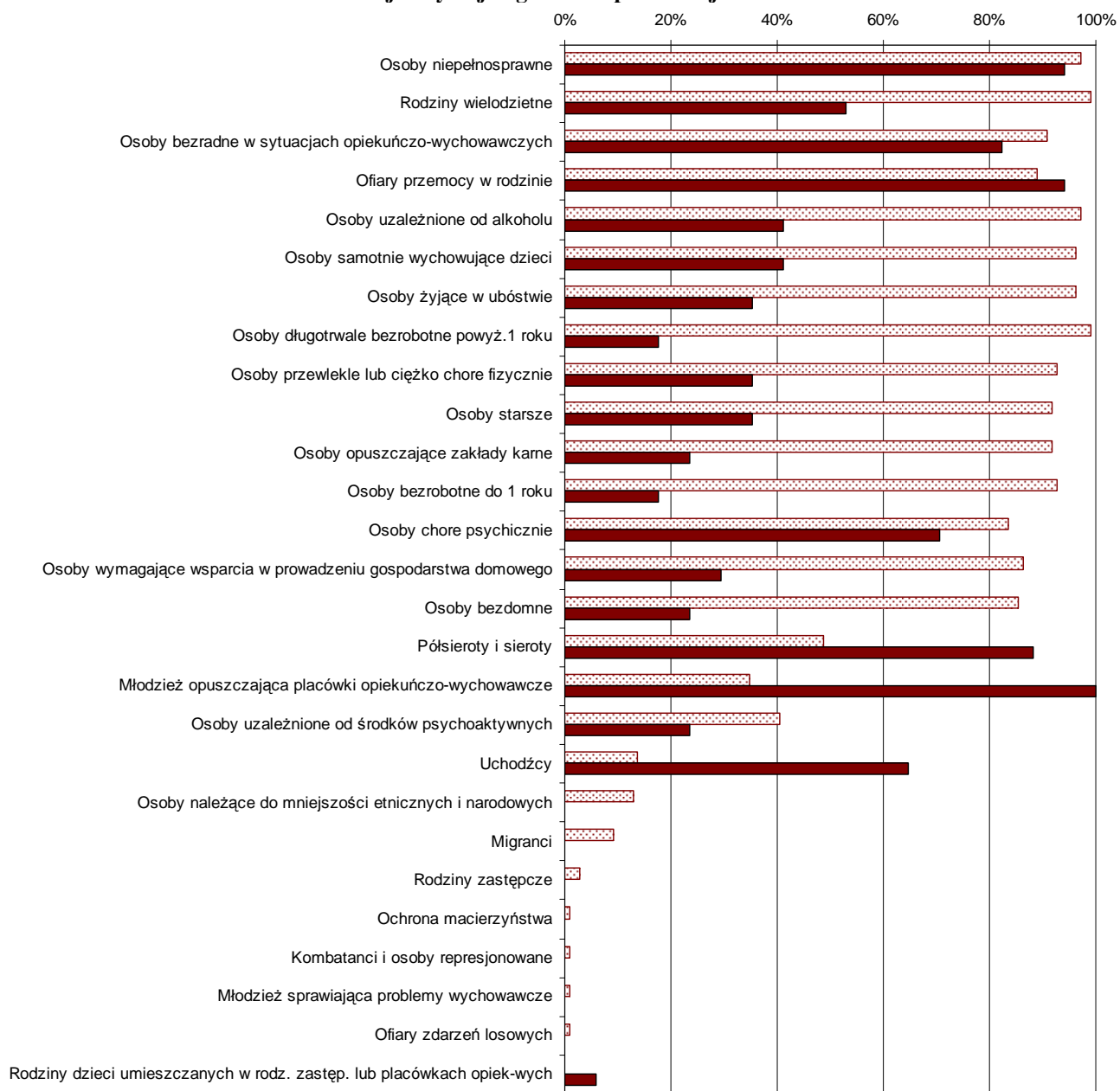


N=126

Źródło: opracowanie własne

Badane instytucje udzielają wsparcia różnym grupom odbiorców w zależności od profilu działalności określonego w ustawie o pomocy społecznej. Powiatowe centra pomocy rodzinie i ośrodki pomocy społecznej różnią się między sobą pod względem typów odbiorców pomocy społecznej. Wyniki przedstawione poniżej, w formie graficznej prezentacji i tabelarycznym zestawieniu, uwidaczniają wyraźnie tę różnicę.

**Wykres nr 4. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach z uwzględnieniem podziału na rodzaj badanej instytucji – graficzna prezentacja**



N PCPR=17, N OPS=109

▨ % wskazań OPS ■ % wskazań PCPR

Źródło: opracowanie własne

**Tabela nr 3. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach z uwzględnieniem podziału na rodzaj badanej instytucji – tabelaryczne zestawienie**

Grupy odbiorców pomocy społecznej – PCPR	Liczba wskazań N=17	Procent wskazań	Grupy odbiorców pomocy społecznej – OPS	Liczba wskazań N=109	Procent wskazań
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze	17	100%	Rodziny wielodzietne	108	99%
Osoby niepełnosprawne	16	94%	Osoby długotrwale bezrobotne powyż.1 roku	108	99%
Ofiary przemocy w rodzinie	16	94%	Osoby niepełnosprawne	106	97%
Pólsieroty i sieroty	15	88%	Osoby uzależnione od alkoholu	106	97%
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych	14	82%	Osoby samotnie wychowujące dzieci	105	96%
Osoby chore psychicznie	12	71%	Osoby żyjące w ubóstwie	105	96%
Uchodźcy	11	65%	Osoby przewlekle lub ciężko chore fizycznie	101	93%
Rodziny wielodzietne	9	53%	Osoby bezrobotne do 1 roku	101	93%
Osoby uzależnione od alkoholu	7	41%	Osoby starsze	100	92%
Osoby samotnie wychowujące dzieci	7	41%	Osoby opuszczające zakłady karne	100	92%
Osoby żyjące w ubóstwie	6	35%	Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych	99	91%
Osoby przewlekle lub ciężko chore fizycznie	6	35%	Ofiary przemocy w rodzinie	97	89%
Osoby starsze	6	35%	Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego	94	86%
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego	5	29%	Osoby bezdomne	93	85%
Osoby opuszczające zakłady karne	4	24%	Osoby chore psychicznie	91	83%
Osoby bezdomne	4	24%	Pólsieroty i sieroty	53	49%
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych	4	24%	Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych	44	40%
Osoby długotrwale bezrobotne powyż.1 roku	3	18%	Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze	38	35%
Osoby bezrobotne do 1 roku	3	18%	Uchodźcy	15	14%
Rodziny dzieci umieszczanych w rodz. zastęp. lub placówkach opiek-wych	1	6%	Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	14	13%
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	0	0%	Migranci	10	9%
Migranci	0	0%	Rodziny zastępcze	3	3%
Rodziny zastępcze	0	0%	Ochrona macierzyństwa	1	1%
Ochrona macierzyństwa	0	0%	Kombatanci i osoby represjonowane	1	1%
Kombatanci i osoby represjonowane	0	0%	Młodzież sprawiąca problemy wychowawcze	1	1%
Młodzież sprawiąca problemy wychowawcze	0	0%	Ofiary zdarzeń losowych	1	1%
Ofiary zdarzeń losowych	0	0%	Rodziny dzieci umieszczanych w rodz. zastęp. lub placówkach opiek-wych	0	0%

Źródło: opracowanie własne

Z powyższych zestawień wynika, że dominującymi problemami społecznymi PCPR (pojawiającymi się w ponad 50% placówek), z którymi spotykają się pracownicy socjalni są problemy związane z młodzieżą opuszczającą placówki opiekuńczo-wychowawcze (100%), problemy osób niepełnosprawnych (94%) oraz ofiar przemocy w rodzinie (94%).

Następnie, kolejno z największą liczbą wskazań, pojawiły się:

- ▶ Pólsieroty i sieroty (88%);
- ▶ Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych (82%);
- ▶ Osoby chore psychicznie (82%);
- ▶ Uchodźcy (65%);
- ▶ Osoby uzależnione od alkoholu (53%).

W przypadku OPS pojawia się dużo szerszy katalog problemów, które mają wskazania powyżej 50%. Są to kolejno: rodziny wielodzietne, osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku), osoby niepełnosprawne, osoby uzależnione od alkoholu, osoby samotnie wychowujące dzieci, osoby żyjące w ubóstwie, osoby przewlekłe lub ciężko chore fizycznie, osoby bezrobotne do 1 roku, osoby starsze, osoby opuszczające zakłady karne, osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych, ofiary przemocy w rodzinie, osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego, osoby bezdomne.

Analizując najczęściej wskazywane przez OPS kategorie, można zauważyć, że w porównaniu z PCPR, instytucja ta kieruje pomoc do bardziej zróżnicowanej grupy odbiorców. Podział ten wynika z zapisów ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (Dz. U. z 2009 r., Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.) gdzie sprecyzowano podział zadań z zakresu pomocy społecznej realizowanych na poziomie powiatu i na poziomie gminy. Kategorie wskazywane przez PCPR są odzwierciedleniem zapisów w/w ustawy oraz ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2008 r., Nr 14, poz. 92, z późn. zm.) nakładającej na powiat realizację zadań na rzecz osób niepełnosprawnych.

Rozkład i ilość wskazań ogółem pokazuje, że problemy społeczne, na które reagują w swojej pracy badane instytucje są bardzo różnorodne i dotyczą wielu zbiorowości zagrożonych wykluczeniem społecznym. Podczas planowania działań badawczych i analitycznych mających na celu poszukiwanie rozwiązań problemów z zakresu pomocy i integracji społecznej, powinno się uwzględnić przede wszystkim problemy tych grup wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem, które znajdują się w kręgu oddziaływania znacznej części badanych instytucji. Pięć grup, które najczęściej zostały wskazane przez badane instytucje to: osoby niepełnosprawne, rodziny wielodzietne, osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych, ofiary przemocy w rodzinie, osoby uzależnione od alkoholu.

## **2.2. Źródła informacji o grupach społecznych w instytucjach pomocy społecznej**

Zgodnie z założeniami badania, w kolejnej części kwestionariusza pojawiły się pytania identyfikujące źródła informacji z zakresu pomocy i integracji społecznej w pracy pracownika socjalnego.

W pytaniu 2 (pytanie wielokrotnego wyboru, półotwarte) uczestnicy badania zostali poproszeni o wskazanie źródeł informacji, z których korzystają w pracy zawodowej.

Poniżej zaprezentowano ilościowy i procentowy rozkład odpowiedzi wraz z tytułami/nazwami, jakie najczęściej pojawiały się w opisowej części pytania oraz przedstawieniem źródeł informacji dodatkowo wskazanych przez respondentów.

**Tabela nr 4. Źródła informacji z zakresu problemów społecznych, z których korzystają w swojej pracy uczestnicy badania – tabelaryczne zestawienie**

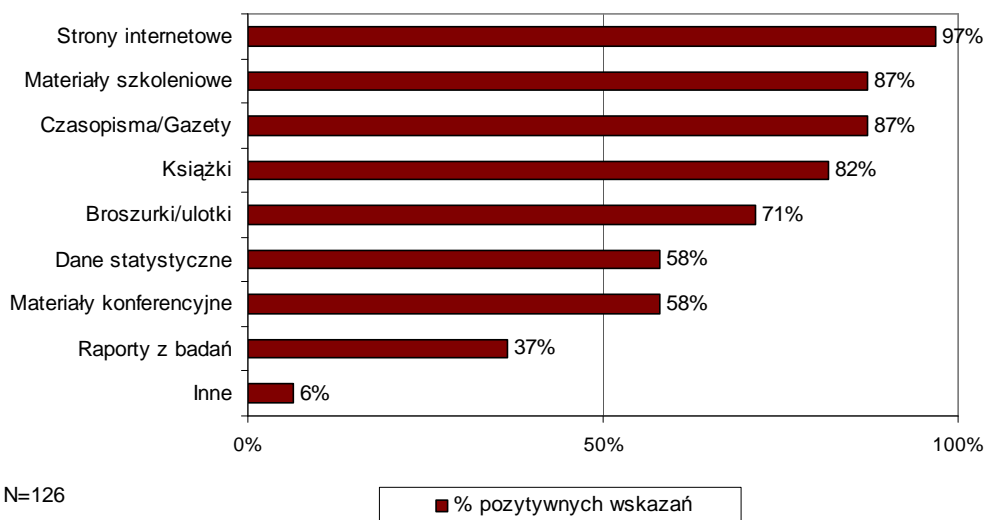
	Liczba wskazań N=126
Strony internetowe (głównie: www.ops.pl; www.mpips.gov.pl; www.wrota.warmia.mazury.pl; www.pomocspoleczna.ngo.pl; www.parpa.pl; www.lex.pl; www.infor.pl; www.sejm.gov.pl; www.politykaspoleczna.gov.pl)	122
Czasopisma/Gazety („Pracownik socjalny”; „Praca socjalna”; „Problemy społeczne”)	110
Materiały szkoleniowe	110
Książki	103
Broszurki/ulotki	90
Materiały konferencyjne	73
Dane statystyczne	73
Raporty z badań	46
Inne	8

Źródło: opracowanie własne

W kategorii „inne” respondenci dodatkowo wymienili następujące źródła informacji:

- ▶ źródła prawa – dzienniki ustaw, rozporządzenia, uchwały, porady prawne, akty wykonawcze, instrukcje, wzory wypełniania pism, decyzje (administracyjne);
- ▶ doświadczenie i wiedza własna oraz innych pracowników;
- ▶ wsparcie i współpraca różnych instytucji (sąd, policja, urząd gminy...);
- ▶ filmy, materiały edukacyjne;
- ▶ opisane przykłady „dobrych praktyk”.

**Wykres nr 5. Źródła informacji z zakresu pomocy społecznej, z których korzystają w swojej pracy uczestnicy badania – procentowy rozkład odpowiedzi**



Źródło: opracowanie własne

W kolejnych dwóch pytaniach otwartych (pytanie 3 i 4) proszono pracowników socjalnych o napisanie, z jakich źródeł informacji korzystają najczęściej wraz z prośbą o krótkie uzasadnienie oraz (analogicznie) z jakich źródeł korzystają najrzadziej. Uwzględniając pozycje, które pojawiały się najczęściej i były wskazywane powyżej 20 razy (umiejscowione najwyżej na skali istotności odpowiedzi) wyniki przedstawiają się następująco:

**Tabela nr 5. Zestawienie źródeł informacji z zakresu pomocy społecznej, z których korzystają w swojej pracy uczestnicy badania wg kryteriów: najczęściej i najrzadziej**

Najczęściej	Liczba wskazań N=126	Procent wskazań	Najrzadziej	Liczba wskazań N=126	Procent wskazań
strony internetowe	98	78%	broszury/ulotki	24	19%
czasopisma/gazety	32	25%	dane statystyczne	23	18%
ustawy/komentarze do ustaw	22	17%	książki	23	18%

Źródło: opracowanie własne

Analizując uzyskane dane można zauważyć, że internet bardzo wyraźnie dominuje nad innymi źródłami informacji. Stanowi on, wg uzyskanych wyników, podstawowe źródło informacji w pracy pracownika socjalnego. W uzasadnieniach takiego stanu rzeczy respondenci wskazali te cechy internetu, które decydują o jego przewadze względem innych źródeł informacji, są to: szeroki zakres informacji, największa, łatwa i szybka dostępność, bieżąca aktualizacja, możliwość pobierania plików źródłowych, niski koszt uzyskania informacji. Na drugim miejscu, wśród najbardziej popularnych źródeł informacji, pojawiają się czasopisma i gazety, które są dostępne pracownikom socjalnym dzięki prenumeracie w miejscu pracy. Na kolejnym miejscu znalazły się ustawy/komentarze do ustaw – są one podstawą prawną pracy i podstawowym narzędziem przy wykonywaniu obowiązków służbowych.

Respondenci najrzadziej korzystają z broszurek i ulotek, które z założenia mają charakter informacyjny, mają zwięzłą formę i są częściej skierowane do klientów pomocy społecznej niż do pracowników (jak zaznaczali w wypowiedziach respondenci). Pracownicy socjalni nie korzystają zbyt często z danych statystycznych gdyż są one rzadko potrzebne do bieżących spraw. Kolejną pozycję na liście mniej popularnych źródeł informacji stanowią książki. Wybór ten uzasadniano tym, iż istnieje ograniczony dostęp do fachowej literatury związany z brakiem czasu w związku z wykonywanymi obowiązkami w pracy, brakiem nowych, aktualnych pozycji, a także tym, że nowe książki nie są zamawiane, co związane jest z niewystarczającymi środkami finansowymi na ich zakup.

Z powyższej analizy wynika, że pracownicy socjalni w swojej pracy posilkują się przede wszystkim internetem, jako źródłem specjalistycznej informacji z zakresu pomocy społecznej. Jest on najszybszym, najbardziej dostępnym i najtańszym medium. W przypadku



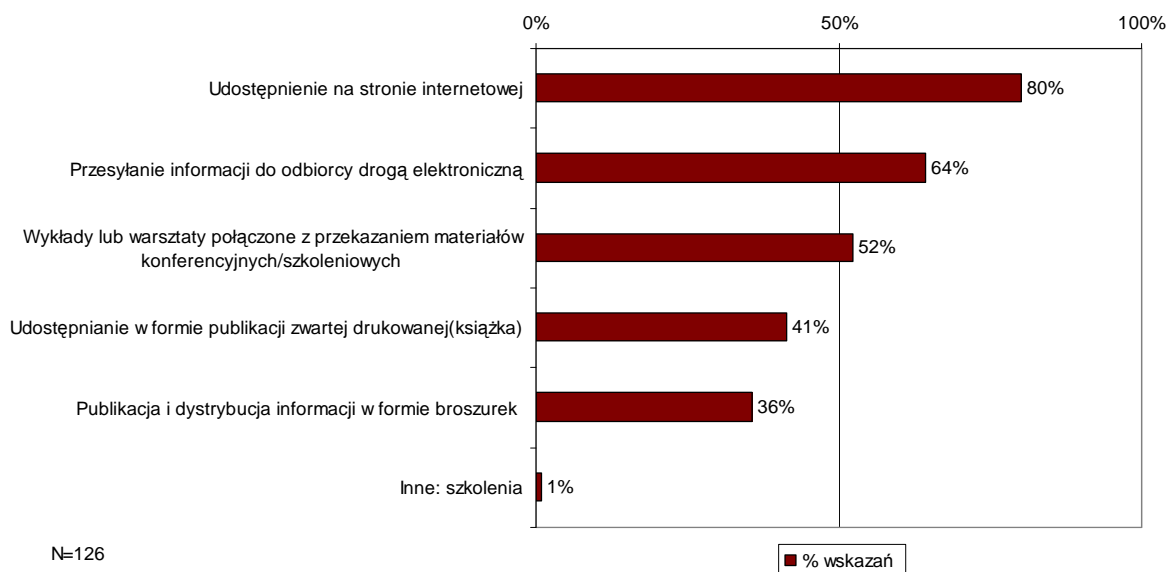
źródeł, z których korzysta się najrzadziej nie dziwi fakt, że respondenci wskazali na broszurki i ulotki, gdyż stanowią one częściej źródło informacji dla beneficjentów pomocy społecznej niż dla pracowników socjalnych i są wykorzystywane bardziej jako narzędzie w pracy z klientem. Warto natomiast zwrócić uwagę, iż na liście źródeł informacji, z których korzystają pracownicy socjalni (w pytaniu 3) nie znalazły się materiały szkoleniowe, które w pytaniu 2 znalazły się w czołówce wskazań. Może świadczyć to o tym, że po zakończonym szkoleniu uczestnicy nie sięgają ponownie do otrzymanych materiałów – być może nie postrzegają ich jako narzędzia wspierającego pracę.

Kolejnym pytaniem korespondującym z tematyką poruszaną w powyższych pytaniach jest pytanie nr 10 umieszczone na końcu kwestionariusza ankiety (pytanie półotwarte, wielokrotnego wyboru z ograniczeniem wyboru odpowiedzi do 3). W pytaniu tym respondenci zostali poproszeni o wskazanie preferowanych przez siebie sposobów otrzymywania informacji o wynikach badań, opracowaniach i raportach realizowanych przez OIS.

Pojawienie się niniejszego pytania w kwestionariuszu ankiety ma ścisły związek z planowaniem działań Obserwatorium w taki sposób, aby popularyzacja i upowszechnianie realizowanych przez OIS badań i analiz odbywały się w sposób adekwatny do oczekiwań realizatorów pomocy społecznej – odbiorców na poziomie gminnym i powiatowym. Uzyskane w tym pytaniu wyniki można, bez wątpienia, uogólnić traktując jako dominujące i preferowane sposoby otrzymywania informacji (nie tylko tych dostarczanych przez Obserwatorium).

Procentowy rozkład odpowiedzi udzielonych na wyżej opisane pytanie przedstawia się następująco:

**Wykres nr 6. Preferowane sposoby i formy otrzymywania informacji z zakresu pomocy społecznej**



Uzyskany rozkład odpowiedzi, potwierdza dominację internetu (80%) i poczty elektronicznej e-mail (64%) ponad innymi źródłami pozyskiwania wiedzy. Istotne jest także wskazanie (na poziomie 52%) „warsztatów i wykładów”, jako preferowanej formy przekazywania wiedzy i materiałów szkoleniowych.

Forma prezentacji danych jest ważnym czynnikiem wpływającym na efektywność przekazywania informacji i skuteczność dotarcia do odbiorców. Uzyskane wyniki potwierdzają trafność doboru kanałów popularyzacji i upowszechniania prac badawczych przez Obserwatorium. Na obecnym etapie działa strona internetowa i będzie wysyłany newsletter w wersji elektronicznej. W harmonogramie prac OIS pierwotnie przewidziano wysyłkę newslettera dwa razy w roku, ale częstsze jego wysyłanie (np. po zakończeniu każdego z realizowanych przez OIS badań) byłoby odpowiedzią na wynikające z niniejszego raportu wskazania na ważną rolę internetu i przekazu informacji drogą elektroniczną.

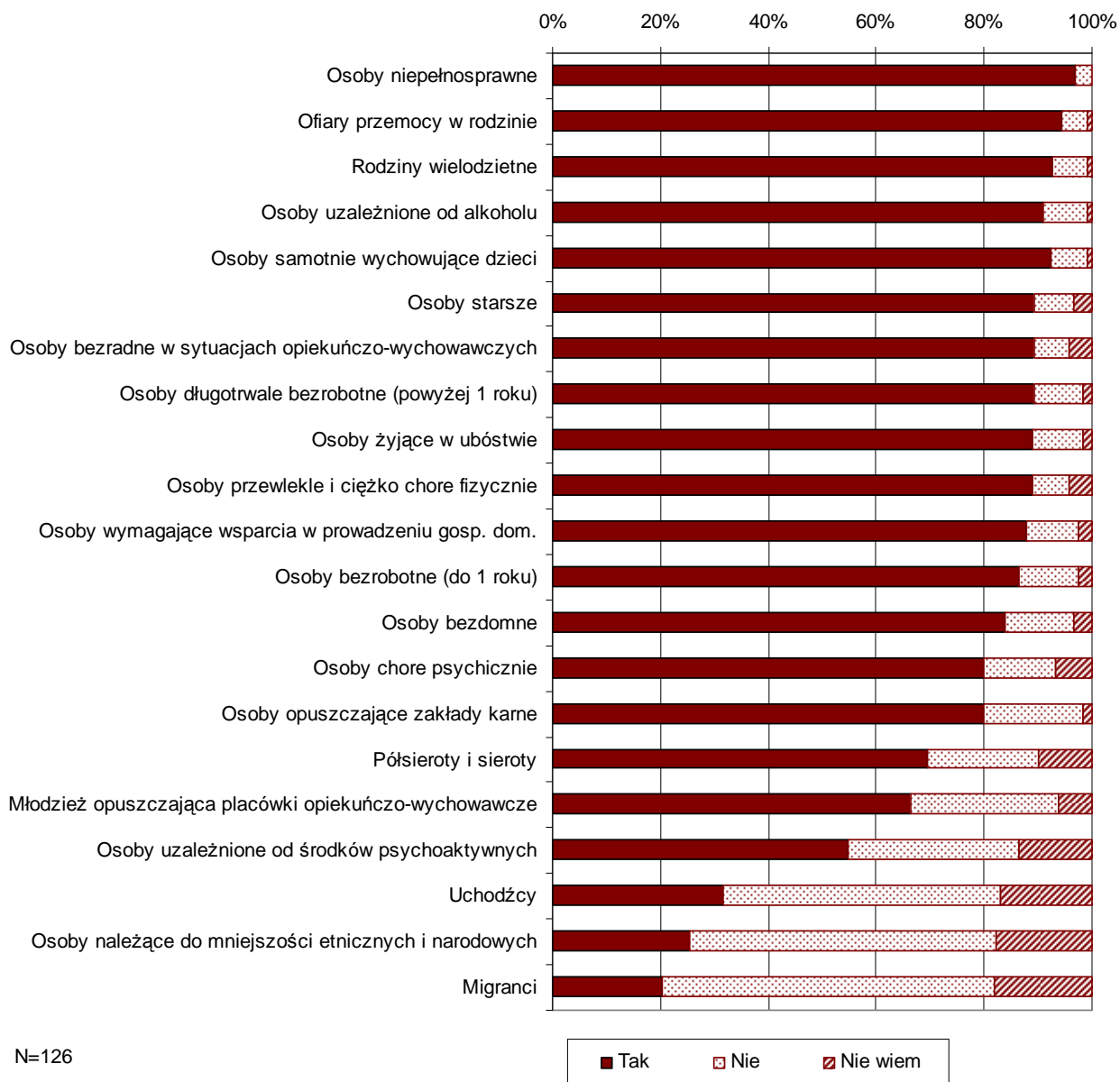
W przyszłości planuje się wzmocnienie tych działań aktywnym uczestnictwem pracowników OIS m.in. w konferencjach, szkoleniach i wykładach na poziomie lokalnym i regionalnym. Uzyskane wyniki potwierdzają trafność obranej strategii działania OIS.

### **2.3. Ocena dostępnych informacji**

Dostęp do istniejących informacji oraz posiadana wiedza stanowią podstawę do podejmowania określonych działań oraz opracowywania koncepcji i strategii rozwiązywania konkretnych problemów społecznych oraz ograniczenia niepożądanych zjawisk społecznych. W tym kontekście istotnym elementem badania było zbadanie dostępności informacji z zakresu wiedzy o pomocy i integracji społecznej, ich aktualności oraz przydatności w realizacji zadań zawodowych pracowników socjalnych.

W oparciu o założenia metodologiczne, tę część badania rozpoczęto od pytania dotyczącego istnienia dostępu do informacji dotyczących wskazanych grup odbiorców pomocy społecznej (pytanie wykluczające). Analizę danych ukazuje poniższy wykres.

**Wykres nr 7. Istnienie dostępu do informacji dotyczących grup odbiorców pomocy społecznej**



Źródło: opracowanie własne

Respondenci wskazali na dostęp do informacji z zakresu wiedzy o określonych grupach odbiorców pomocy społecznej. Wśród grup o największej liczbie wskazań pozytywnych znalazły się:

- ▶ Osoby niepełnosprawne (96,8% odpowiedzi pozytywnych w ogólnej liczbie odpowiedzi);
- ▶ Ofiary przemocy w rodzinie (94,3% odpowiedzi pozytywnych w ogólnej liczbie odpowiedzi);
- ▶ Rodziny wielodzietne (92,6% odpowiedzi pozytywnych w ogólnej liczbie odpowiedzi);

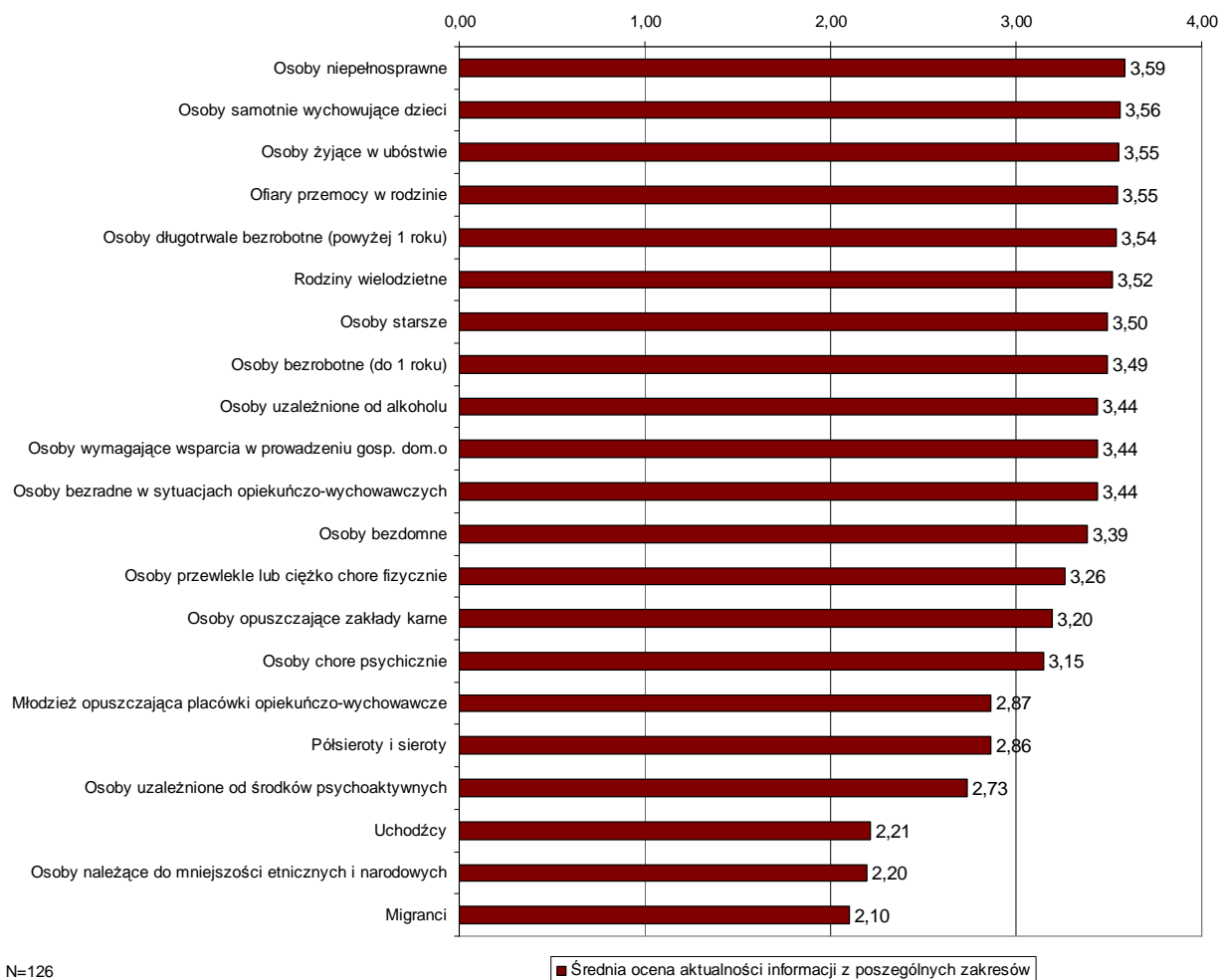
- ▶ Osoby uzależnione od alkoholu (90,9% odpowiedzi pozytywnych w ogólnej liczbie odpowiedzi).

W grupie o największej liczbie wskazań negatywnych znalazły się następujące kategorie odbiorców pomocy społecznej:

- ▶ Migranci (61 % odpowiedzi negatywnych w ogólnej liczbie odpowiedzi);
- ▶ Osoby należące do mniejszości narodowych i etnicznych (56,6 % odpowiedzi negatywnych w ogólnej liczbie odpowiedzi);
- ▶ Uchodźcy (51,6 % odpowiedzi negatywnych w ogólnej liczbie odpowiedzi).

W dalszej części badania poproszono respondentów o ocenę aktualności materiałów informacyjnych z zakresu wiedzy o określonych grupach odbiorców pomocy społecznej na 4-punktowej skali odpowiedzi (nieaktualne, raczej nieaktualne, raczej aktualne, aktualne). W dalszej analizie oceny aktualności informacji, powyższej kafeterii odpowiedzi przyporządkowano wartości liczbowe w skali od 1 do 4 (1 dla odpowiedzi nieaktualne, 4 dla odpowiedzi aktualne). Średnia ocena aktualności informacji o wszystkich wskazanych wcześniej grupach odbiorców pomocy społecznej wyniosła 3,17, natomiast jej poszczególne wartości prezentuje poniższy wykres.

**Wykres nr 8. Ocena aktualności materiałów informacyjnych dot. wybranych grup/odbiorów pomocy społecznej**



Źródło: opracowanie własne

Najwyżej oceniona została aktualność informacji na temat:

- ▶ Osób niepełnosprawnych (3,59);
- ▶ Osób samotnie wychowujących dzieci (3,56);
- ▶ Osób żyjących w ubóstwie (3,55);
- ▶ Ofiar przemocy w rodzinie (3,55);
- ▶ Osób długotrwale bezrobotnych (3,54);

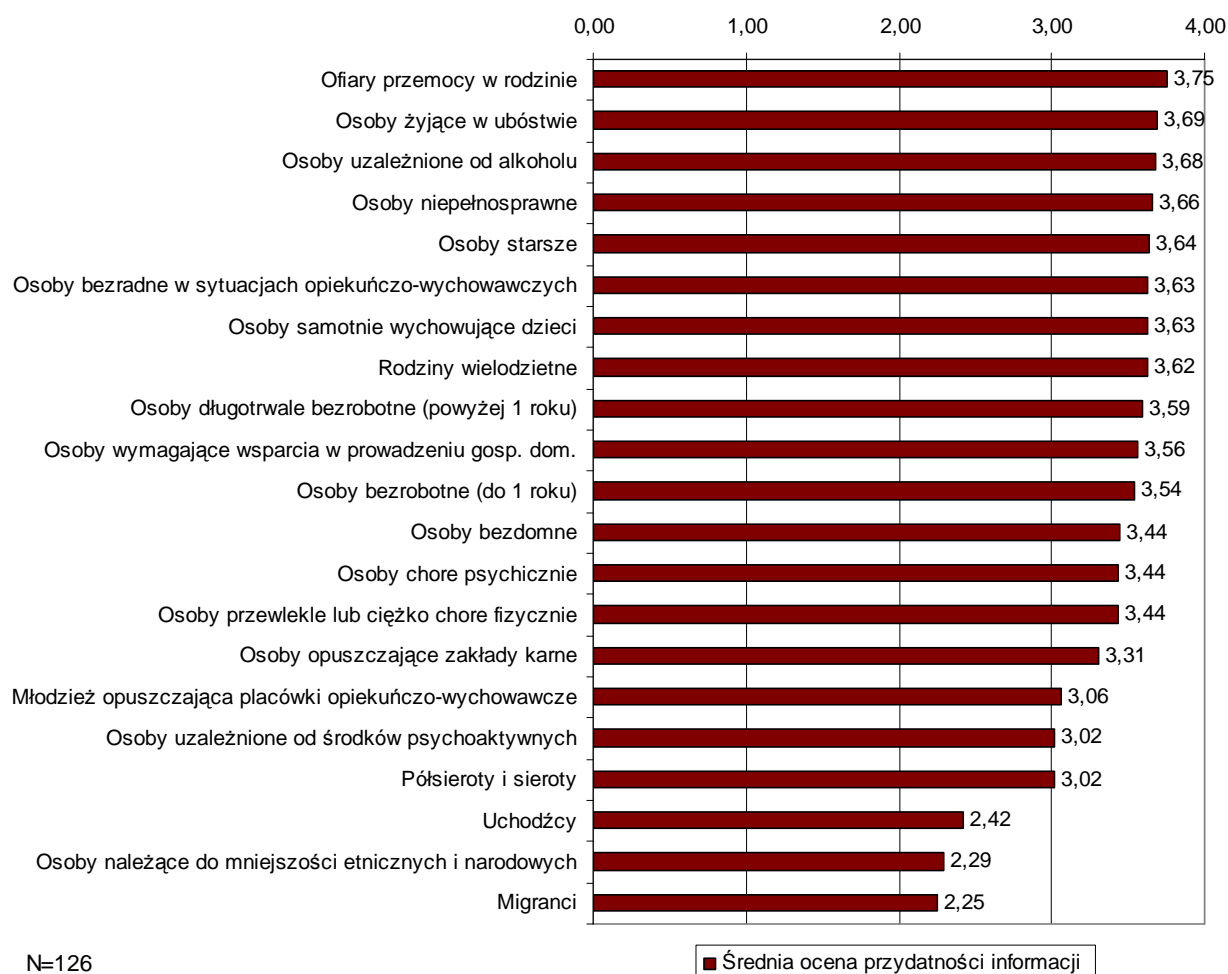
Najniżej oceniona została aktualność informacji na temat:

- ▶ Migrantów (2,1);
- ▶ Osób należących do mniejszości narodowych i etnicznych (2,2);
- ▶ Uchodźców (2,21);

Dalsza analiza informacji z zakresu wiedzy o określonych grupach odbiorców pomocy społecznej skupiła się na zagadnieniu przydatności istniejących informacji, czyli możliwości wykorzystania danych w praktycznych działaniach pracownika socjalnego

lub instytucji. Respondenci mieli możliwość wyboru odpowiedzi w 4-punktowej skali odpowiedzi, dla których na potrzeby dalszej analizy przyporządkowano wartości liczbowe od 1 do 4 (1 dla odpowiedzi nieprzydatne, 2 – raczej nieprzydatne, 3 – raczej przydatne, 4 – przydatne). Średnia ocena przydatności informacji wyniosła 3,32, natomiast jej poszczególne wartości prezentuje poniższy wykres.

**Wykres nr 9. Ocena przydatności materiałów informacyjnych dot. wybranych grup/odbiorców pomocy społecznej**



Źródło: opracowanie własne

Najwyżej oceniona została przydatność informacji na temat:

- ▶ Ofiar przemocy w rodzinie (3,75);
- ▶ Osób żyjących w ubóstwie (3,69);
- ▶ Osób uzależnionych od alkoholu (3,68);
- ▶ Osób niepełnosprawnych (3,66).

Najniżej oceniona została przydatność informacji na temat:

- ▶ Migrantów (2,25);
- ▶ Osób należących do mniejszości narodowych i etnicznych (2,29);

- ▶ Uchodźców (2,42);

Podsumowując uzyskane wyniki, można stwierdzić, iż średnia ocen aktualności wynosząca 3,17 i przydatności 3,32 (na 4-stopniowej skali) dla informacji z zakresu pomocy społecznej do dyspozycji pracownika socjalnego to wysoki wynik. Rozkład wypowiedzi uwidacznia także, że najwyżej oceniane są informacje dotyczące grup najliczniej reprezentowanych odbiorców pomocy społecznej.

W niniejszym podrozdziale, w pytaniach 5, 6 i 7 zanalizowano procentowy rozkład odpowiedzi w poszczególnych grupach odbiorców pomocy społecznej. W związku z tym, że respondenci mieli możliwość zaznaczenia dowolnej liczby odpowiedzi, poszczególne grupy różnią się nie tylko „wystawioną” oceną, ale także liczbą wskazań. Grupy najliczniej reprezentowane, jako klienci pomocy społecznej uzyskały wysoką liczbę wskazań, natomiast mniej liczne i słabiej rozpoznane – niższą liczbę wskazań. Pełne zestawienie danych z pytania 5, 6 i 7 w stanowi załącznik nr 2 do niniejszego raportu.

#### **2.4. Trudności w dostępie do informacji**

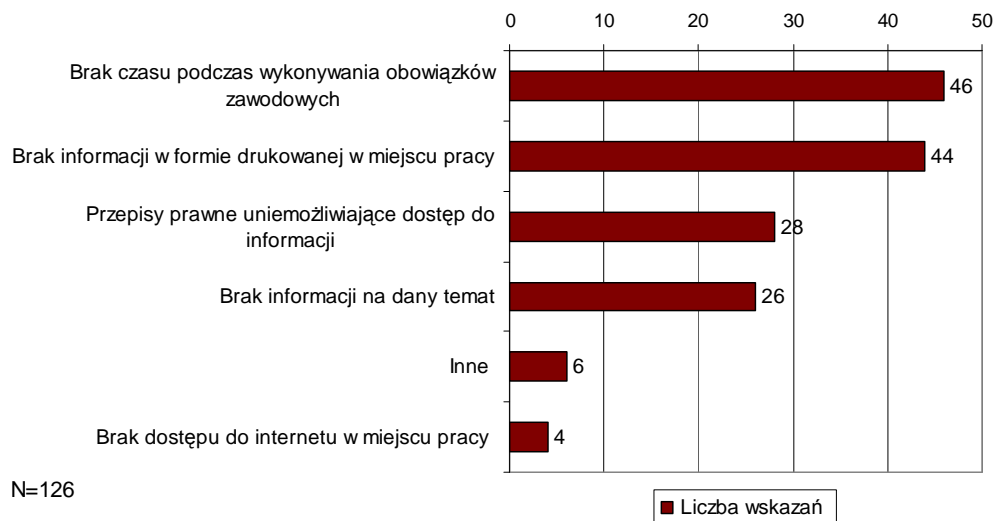
Dostęp do informacji oraz związany z tym poziom wiedzy na określone tematy jest ważnym czynnikiem warunkującym efektywne funkcjonowanie instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz wykonywanie obowiązków zawodowych przez pracowników socjalnych.

Na trudności w dostępie do informacji potrzebnych do efektywnego wykonywania zadań przez pracowników socjalnych ma wpływ wiele czynników. W kwestionariuszu ankiety (pytanie nr 8) zaproponowano następujące trudności:

- ▶ brak dostępu do internetu;
- ▶ brak informacji w formie drukowanej w miejscu pracy;
- ▶ brak informacji na dany temat (np. brak publikacji na rynku, brak publikacji w języku polskim);
- ▶ brak czasu podczas wykonywania obowiązków zawodowych;
- ▶ przepisy prawne uniemożliwiające dostęp do informacji (np. przepisy dotyczące ochrony danych osobowych).

Respondenci mogli wskazać dowolną liczbę odpowiedzi (pyt. wielokrotnego wyboru, półotwarte). Uzyskane wyniki przedstawia poniższy wykres.

**Wykres nr 10. Trudności w dostępie do informacji**



Źródło: opracowanie własne

Największym problemem w dostępie do informacji okazał się brak czasu związany z wykonywaniem obowiązków zawodowych oraz brak informacji w formie drukowanej w miejscu pracy. Najrzadziej wskazywanym problemem okazał się brak dostępu do internetu.

Respondenci mieli również możliwość wskazania dodatkowych trudności w dostępie do informacji, które napotykają w swojej codziennej pracy. Wśród nich znalazły się (w kategorii „inne”):

- ▶ zła współpraca i wymiana informacji z innymi jednostkami działającymi w obszarze pomocy i integracji społecznej, a także z sądami, urzędami pracy, zakładami karnymi, policją i innymi;
- ▶ rozproszenie cząstkowych danych i informacji po różnych instytucjach;
- ▶ brak właściwego rozeznania niektórych problemów społecznych;
- ▶ brak prenumeraty specjalistycznych czasopism.

Uzyskane wyniki dotyczą ogółem trudności w pracy, bez uwzględnienia trudności w zdobywaniu informacji na konkretny temat z węższego zakresu wiedzy. W/w problemy i utrudnienia w pracy pracownika socjalnego to newralgiczny temat podejmowany często podczas spotkań, szkoleń i konferencji z zakresu pomocy społecznej. Wyniki potwierdzają potrzebę wprowadzenia rozwiązań systemowych, które miałyby na celu usprawnienie przepływu informacji i pokonanie utrudnień w pracy socjalnej. Z drugiej strony na uwagę zasługuje fakt, że 36 placówek (28,6 % ogółu placówek, które wzięły udział w badaniu) nie wskazało żadnych problemów w dostępie do informacji dotyczących grup odbiorców pomocy społecznej.



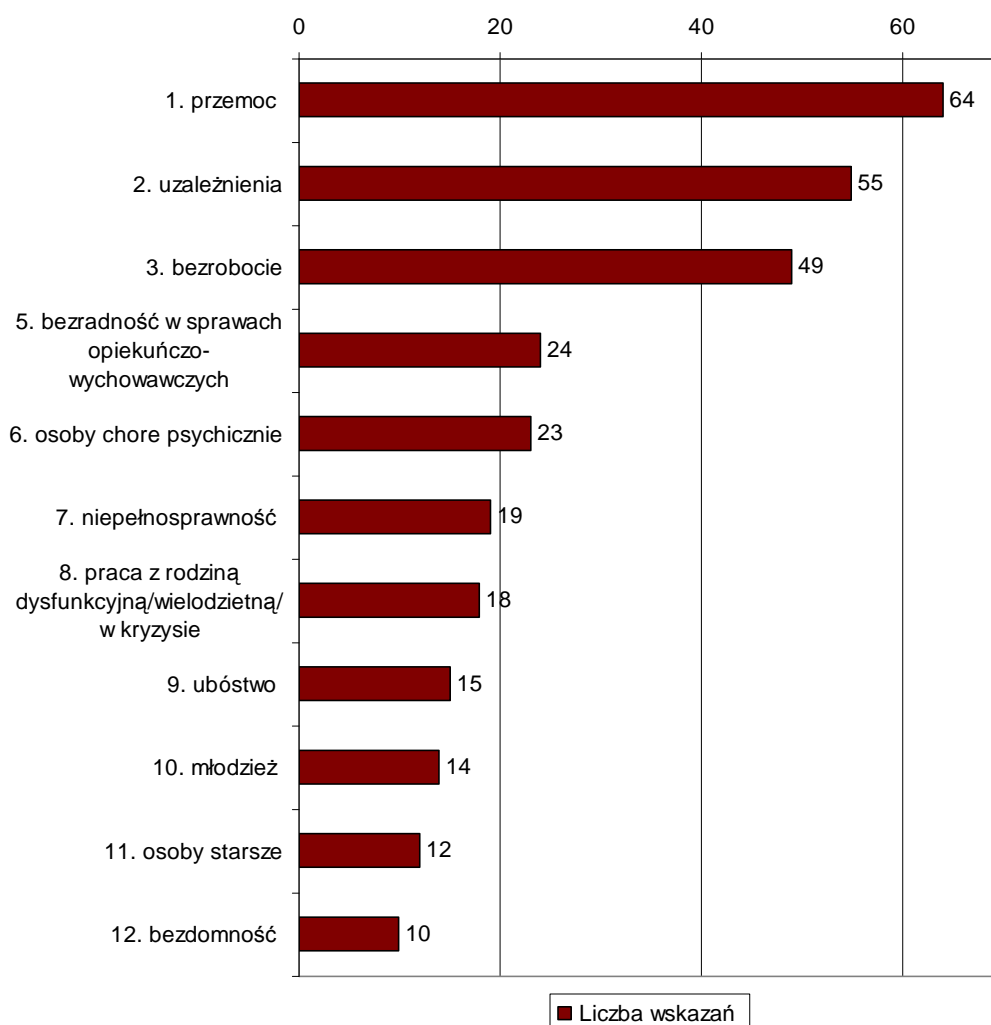
## 2.5. Problemy społeczne wymagające pogłębionych analiz, częstszej aktualizacji oraz najpilniejszego zdiagnozowania

Kluczową częścią kwestionariusza ankiety było pytanie 9, w którym pracownicy socjalni zostali zapytani o to, jakie zagadnienia z zakresu pomocy i integracji społecznej wymagają:

- (a) pogłębionej analizy,
- (b) częstszej aktualizacji,
- (c) najpilniejszego zdiagnozowania.

Pytanie miało charakter otwarty, co umożliwiło wyodrębnienie poszczególnych kategorii i przedstawienie najczęściej wskazywanych tematów w formie graficznej wraz z liczbą wskazań. W ten sposób powstały listy problemów, zagadnień i obszarów, których podjęcie w pracach badawczych byłoby odpowiedzią na zapotrzebowanie pracowników socjalnych.

Wykres nr 11. Problemy społeczne wymagające pogłębionej analizy



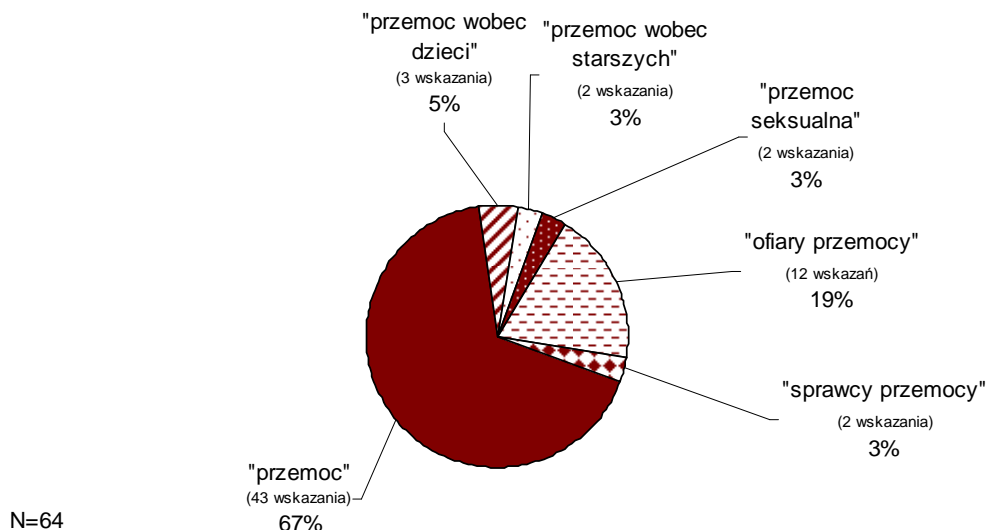
Źródło: opracowanie własne

Podczas analizy uwzględniono te problemy, które respondenci wymienili 10 razy i więcej. Ponadto, ze względu na różnorodność udzielonych odpowiedzi nie dokonano całkowitej ich konsolidacji, po to aby uwidocznic wskazania o mniejszym i większym stopniu uogólnienia/uszczegółowienia. W poniższych prezentacjach graficznych poszczególnych obszarów uwidoczniono przekrój wskazań dotyczących np. przemocy, uwzględniając wskazania najbardziej ogólne „przemoc” i bardziej szczegółowe „przemoc seksualna”. Podobnie przeanalizowano zjawisko uzależnienia, bezrobocie, niepełnosprawność i sytuację młodzieży. Pomimo faktu, że jedne zakresy wypowiedzi zawierają się w drugich, dla potrzeb analizy zachowano podział zgodny z odpowiedziami udzielonymi przez respondentów.

(a) Odpowiedzi na pytanie o to, jaki problem społeczny wymaga pogłębionej analizy udzieliło 121 respondentów. W pytaniu otwartym zasugerowano (graficznie) możliwość udzielenia do 5 odpowiedzi.

Respondenci, odpowiadając na pytanie, w największej liczbie wskazań wymienili zjawisko **przemocy**. Problem ten od dawna występuje w środowisku osób będących klientami pomocy społecznej i jednocześnie jest jednym z trudniejszych do zdiagnozowania, a zetknięcie się z nim stanowi wyzwanie w pracy pracownika socjalnego. Procentowe i ilościowe zestawienie wskazań znajduje się poniżej.

Wykres nr 12. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – przemoc wg wskazań respondentów

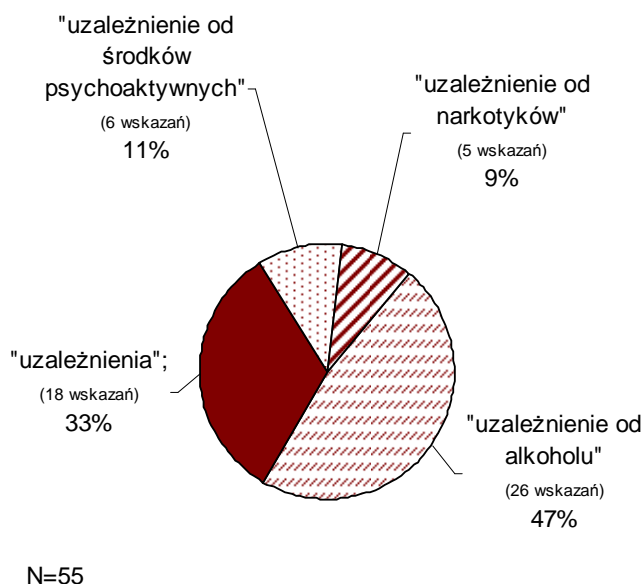


Źródło: opracowanie własne

Drugim najczęściej wskazywanym problemem jest problem **uzależnień** i – dominujące w tym zakresie – uzależnienie od alkoholu (47% wskazań w liczbie wskazań

obejmujących uzależnienia). Nałóg ten powiązany jest w dużej mierze z bezrobociem, wskazywanym przez respondentów w nieco mniejszej częstotliwości.

**Wykres nr 13. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – uzależnienia wg wskazań respondentów**



Źródło: opracowanie własne

Na trzecim miejscu, jako zjawisko wymagające pogłębionej analizy, respondenci wskazali **bezrobocie**, w tym w dużej części wskazań długotrwałe bezrobocie. Można przypuszczać, że pracownicy socjalni stykają się obecnie najczęściej z długotrwałym bezrobociem, a także ze zjawiskiem „dziedziczenia” bezrobocia dotyczącego kolejnego pokolenia klientów pomocy społecznej. Procentowy rozkład wskazań przedstawia się następująco:

**Wykres nr 14. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – bezrobocie wg wskazań respondentów**



Źródło: opracowanie własne

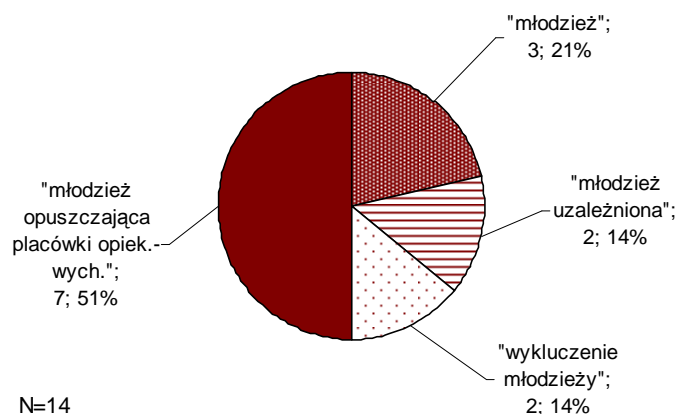
Kolejne problemy mające największą liczbę wskazań (10 i więcej) to:

- ▶ bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych – 24 wskazania;
- ▶ osoby chore psychicznie – 23 wskazania;
- ▶ niepełnosprawność – 19;
- ▶ praca z rodziną dysfunkcyjną/wielodzietną/w kryzysie – 18 wskazań;
- ▶ ubóstwo – 15 wskazań (w tym: „dziedziczenie ubóstwa” – 2; „ubóstwo pólsierot” – 1);
- ▶ młodzież – 14 wskazań (w tym: opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze – 7, uzależnienia – 2, motywacja – 1, demoralizacja – 1, wykluczenie – 2);
- ▶ osoby starsze – 12 wskazań;
- ▶ bezdomność – 10 wskazań.

Wysoka liczba wskazań na potrzebę realizacji badań i analiz dotyczących osób chorych psychicznie (23 wskazania) jednoznacznie wskazuje na to, że kontakt i praca pracownika socjalnego z tą grupą klientów jest trudna i stanowi wyzwanie w pracy zawodowej respondentów.

Ponadto warto zwrócić uwagę, że odpowiedzi: „bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych” oraz „praca z rodziną dysfunkcyjną/wielodzietną/w kryzysie” są zjawiskami często występującymi równocześnie i wzajemnie powiązаныmi. Tego rodzaju problemy skorelowane także są z kolejną grupą beneficjentów pomocy społecznej, o podobnej liczbie wskazań, jaką jest młodzież. Ze względu na rozkład odpowiedzi dotyczących młodzieży, odpowiedzi zaprezentowano poniżej w formie graficznej.

**Wykres nr 15. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – młodzież wg wskazań respondentów**

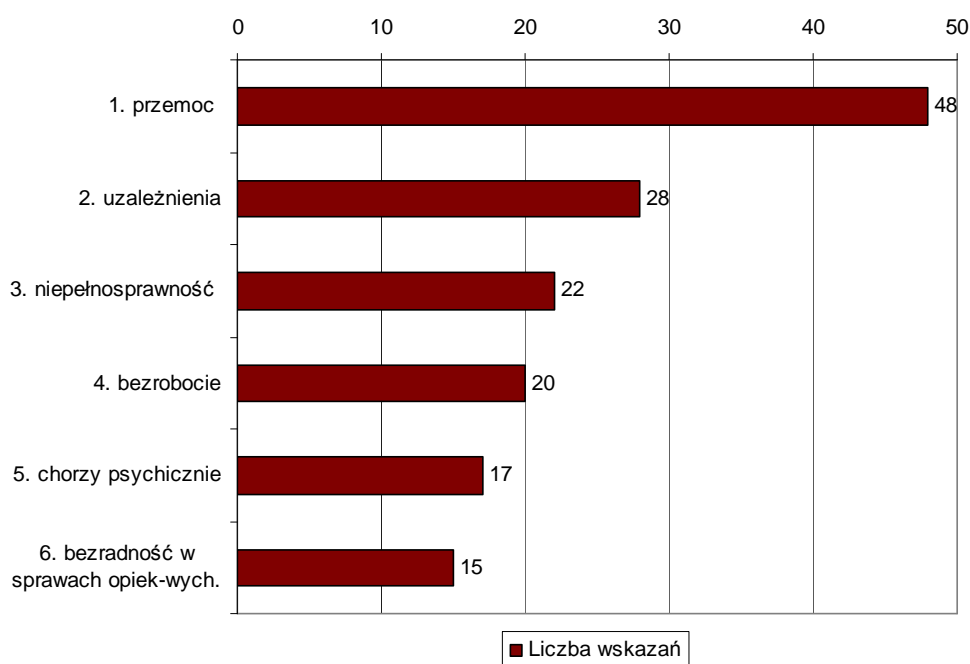


Źródło: opracowanie własne

(b) Rozkład odpowiedzi na pytanie o cykliczną aktualizację danych jest zbliżony z odpowiedziami udzielonymi w części (a) pytania numer 9, co potwierdza zapotrzebowanie nie tylko na pogłębione analizy, ale i cykliczną ich aktualizację.

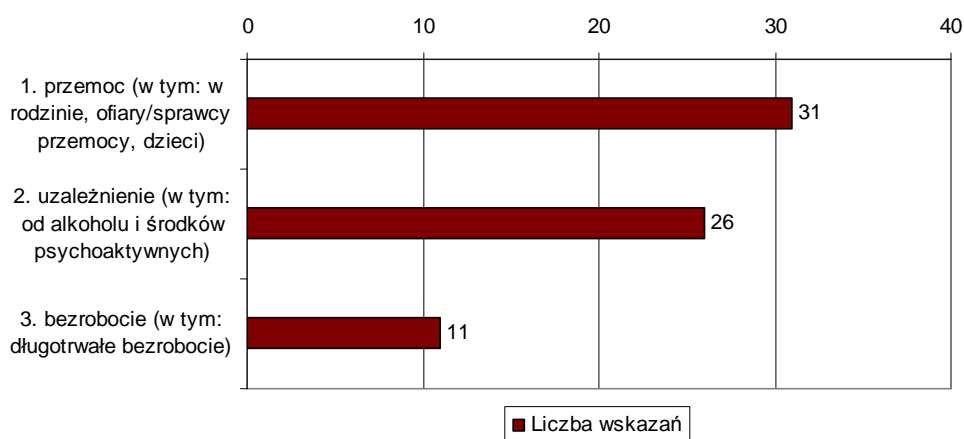
16 respondentów na 126 ogółem nie udzieliło odpowiedzi na powyższe pytanie. W pytaniu otwartym zasugerowano (graficznie) możliwość udzielenia do 5 odpowiedzi.

**Wykres nr 16. Problemy społeczne wymagające częstej aktualizacji**



Źródło: opracowanie własne

**Wykres nr 17. Problemy społeczne wymagające najpilniejszego zdiagnozowania**



Źródło: opracowanie własne

(c) Pytanie dotyczące problemu społecznego wymagającego najpilniejszego rozpoznania miało na celu wskazanie problemów, które w największym stopniu wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz oraz w obrębie których istnieje największa luka informacyjna.

Spśród wymienionych przez respondentów obszarów badawczych w pierwszej kolejności wymieniono, po raz kolejny, problem **przemocy**. Następnie, z największą liczbą wskazań, pojawiły się **uzależnienia** oraz **bezrobocie**.

W 15 na 126 kwestionariuszy nie udzielono odpowiedzi. W tym pytaniu możliwość wskazania obszaru problemowego – badawczego ograniczono do jednej pozycji i poproszono respondentów o uzasadnienie dokonanego wyboru.

Poniżej zamieszczono odpowiedzi respondentów, uzasadniające dokonane wybory.

Przemoc:

- ▶ *„Zjawisko przemocy w rodzinie od wielu lat jest problemem społecznym. Ofiary przemocy czują lęk przed sprawcą, nie mówią o tym, czego doświadczają, nie szukają pomocy i wsparcia. Przemoc jest „zamknięta” za drzwiami ich domów. Dlatego też potrzeba zdiagnozowania tego problemu społecznego jest zadaniem dla wielu służb.”* (Kod ankiety: 0071)
- ▶ *„Działania podejmowane na rzecz pomocy osobom będącym ofiarami przemocy nie przynoszą oczekiwanych rezultatów, ponieważ sprawca bardzo często pozostaje w środowisku ofiary zastraszając ją i doprowadzając do wycofania się ofiary ze złożonych doniesień o przemoc.”* (Kod ankiety: 0099)

Alkoholizm był wymieniany wraz z innymi problemami, np. z problemem przemocy w rodzinie.

- ▶ *„Nadużywanie alkoholu oprócz wpędzania w biedę i konsekwencji z nią związanych, powoduje także agresję. W ostatnim czasie plagą stały się pobicia dzieci przez nietrzeźwych młodych rodziców. Moim zdaniem ten problem jest najważniejszy, alkoholizm jest największą przyczyną przemocy w rodzinie. Przemoc to każde zachowanie, które nas poniża, narusza nasze prawa i powoduje psychiczne i fizyczne cierpienie. Najgorszą rzeczą jest to, kiedy młodzi rodzice pod wpływem alkoholu znęcają się nad małymi dziećmi, biją je oraz wymuszają współżycie seksualne”* (Kod ankiety: 0062)
- ▶ *„Brak jest potwierdzonych i zdiagnozowanych informacji w zakresie osób nadużywających alkoholu i ofiar przemocy.”* (Kod ankiety: 0011)
- ▶ *„Alkohol jest przyczyną wielu różnorodnych problemów społecznych i zdrowotnych. Problemy społeczne spowodowane alkoholem dotyczą życia*

*rodzinnego (przemoc, kłótnie, demoralizacja, rozkład rodziny, zubożenie); naruszenie prawa i obowiązku przez osoby nietrzeźwe (przestępczość, wydatki) i inne - dlatego uważam, że to jest jeden z najpilniejszych problemów do zdiagnozowania”* (Kod ankiety: 0025)

Trzecim najczęściej wskazywanym ważnym problemem społecznym jest długotrwałe bezrobocie. W opinii respondentów istotne jest zdiagnozowanie tego zagadnienia, a w uzasadnieniach wyboru tego tematu pojawia się nacisk szczególnie na długotrwałe bezrobocie oraz dziedziczenie bezrobocia.

- ▶ *„Długotrwałe bezrobocie prowadzi do trudności w zabezpieczeniu potrzeb bytowych, powoduje niższy standard życia, bierność społeczną i zawodową, uzależnienia od świadczeń pomocy społecznej rodzin. Jest pośrednią przyczyną pojawiających się dysfunkcji w rodzinie, agresji, przemocy, uzależnień itp.”* (Kod ankiety: 0036)
- ▶ *„Bezrobocie powyżej roku – jest najczęstszym powodem występowania o wsparcie przy jednoczesnym wykonywaniu zajęć – o których klienci mówią – pracodawcy nie chcą dać umowy – co jest nie tylko problemem bieżącym tak klientów jak i kraju.,,* (Kod ankiety: 0015)
- ▶ *„Głównym problemem osób korzystających z pomocy społecznej jest bezrobocie, często współistniejące z innymi problemami społecznymi np. alkoholizm, bezdomność, bezradność, "dziedziczenie biedy, itp.”* (Kod ankiety: 0114)

W niniejszym raporcie przedstawiono efekty prowadzonych badań zgodnie z założonymi wcześniej celami. Wskazane obszary badawcze należą do najbardziej newralgicznych w pracy pracowników socjalnych, a podjęcie ich w pracach Obserwatorium Integracji Społecznej byłoby odpowiedzią na realne zapotrzebowanie realizatorów pomocy społecznej na poziomie gminnym i powiatowym.

Raport ten jest punktem wyjścia do dalszych etapów analizy i projektowania kolejnych działań, w tym do wyciągnięcia wniosków i zaproponowania rekomendacji.

### 3. WNIOSKI

---

Główne wnioski wynikające z przeprowadzonego badania:

- ▶ **Najważniejsze problemy społeczne podejmowane w pracy powiatowych centrów pomocy rodzinie i ośrodków pomocy społecznej na terenie województwa warmińsko-mazurskiego** to problemy obejmujące następujące grupy odbiorców pomocy społecznej: osoby niepełnosprawne, rodziny wielodzietne, osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych, ofiary przemocy w rodzinie, osoby uzależnione od alkoholu.
- ▶ **Problemy społeczne podejmowane w pracy powiatowych centrów pomocy rodzinie i ośrodków pomocy społecznej na terenie województwa warmińsko-mazurskiego, którymi w/w instytucje zajmują się w najmniejszym stopniu:** ochrona macierzyństwa, kombatancki i osoby represjonowane, młodzież sprawiająca problemy wychowawcze, ofiary zdarzeń losowych.
  - Warto zwrócić uwagę na to, że w przypadku ochrony macierzyństwa i młodzieży, grupy te stanowią, w opinii respondentów, znikomą liczbę odbiorców pomocy społecznej. Z drugiej jednak strony, z analiz statystycznych wynika, że stają się oni częstszymi odbiorcami pomocy społecznej. Taki rozkład odpowiedzi może być dowodem na to, że te grupy nie są dogłębnie rozpoznane, jako odbiorcy pomocy społecznej. Co więcej, w odniesieniu do młodzieży istnieje wysokie zapotrzebowanie na pogłębione diagnozy, badania i analizy – co znalazło odzwierciedlenie w uzyskanych wynikach badania i poniższych rekomendacjach.
- ▶ Pracownicy socjalni w swojej pracy korzystają z rozmaitych **źródeł informacji o pomocy i integracji społecznej:** strony internetowe, czasopisma/gazety, materiały szkoleniowe, książki, broszurki/ulotki, materiały konferencyjne, dane statystyczne, raporty z badań, źródła prawa – dzienniki ustaw, rozporządzenia, uchwały, porady prawne, akty wykonawcze, instrukcje, wzory wypełniania pism, decyzje (administracyjne), doświadczenie i wiedza własna oraz innych pracowników, wsparcie i współpraca różnych instytucji (np. sąd, policja, urząd gminy), filmy, materiały edukacyjne, opisane przykłady „dobrych praktyk”. Do najbardziej popularnych źródeł informacji należą: strony internetowe, czasopisma/gazety, ustawy/komentarze do ustaw. Do najmniej popularnych należą: broszury/ulotki, dane statystyczne, książki.



- ▶ **Preferowane formy otrzymywania informacji o wynikach badań, opracowaniach i raportach z zakresu wiedzy o pomocy społecznej:** internet, poczta e-mail, warsztaty i wykłady wraz z udostępnianymi materiałami szkoleniowymi.
- ▶ **Analiza użyteczności materiałów informacyjnych** z zakresu wiedzy o pomocy i integracji społecznej wykazała, że ich aktualność (średnia ocen wynosząca 3,17 na 4-stopniowej skali) i przydatność (3,32 na 4-stopniowej skali) w pracy pracownika socjalnego jest wysoko oceniana.
- ▶ **Najczęściej wskazywanymi trudnościami w dostępie do informacji z zakresu pomocy i integracji społecznej były:** brak czasu podczas wykonywania obowiązków zawodowych, brak informacji w formie drukowanej w miejscu pracy, przepisy prawne uniemożliwiające dostęp do informacji, brak informacji na dany temat.
- ▶ **Najważniejsze problemy z zakresu pomocy i integracji społecznej wymagające zdiagnozowania:**
  - 1) Przemoc (w tym: w rodzinie, ofiary/sprawcy, dzieci);
  - 2) Uzależnienia ( w tym: alkoholizm, środki psychoaktywne, narkotyki);
  - 3) Bezrobocie (w tym: długotrwałe);
  - 4) Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych;
  - 5) Sytuacja osób chorych psychicznie;
  - 6) Niepełnosprawność;
  - 7) Praca z rodziną dysfunkcyjną/wielodzietną/w kryzysie;
  - 8) Ubóstwo;
  - 9) Młodzież (w tym: opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze, uzależniona, wykluczona);
  - 10) Sytuacja osób starszych;
  - 11) Bezdomność.
- ▶ **Najważniejsze problemy z zakresu pomocy i integracji społecznej wymagające częstszej aktualizacji:**
  - 1) Przemoc (w tym: w rodzinie, ofiary/sprawcy, dzieci);
  - 2) Uzależnienia ( w tym: alkoholizm, środki psychoaktywne, narkotyki);
  - 3) Niepełnosprawność;
  - 4) Bezrobocie (w tym: długotrwałe);
  - 5) Sytuacja osób chorych psychicznie;
  - 6) Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych.

## 4. REKOMENDACJE

---

Wyniki przeprowadzonych badań ukazały, jak bardzo istotne w pracy instytucji działających w obszarze pomocy społecznej są aktualne i rzetelne informacje. Na podstawie uzyskanych wyników badania pt. „**Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie**” zostały sformułowane rekomendacje w następujących obszarach.

### I. Źródła informacji

W związku z faktem, iż internet stanowi dominujące narzędzie do pozyskiwania informacji z zakresu pomocy i integracji społecznej należy wykorzystywać i promować tę formę przekazywania informacji poprzez:

- ▶ aktualizację stron internetowych zawierających specjalistyczną wiedzę z zakresu pomocy społecznej,
- ▶ systematyczne rozpowszechnianie informacji o zrealizowanych badaniach oraz udostępnianie raportów z badań,
- ▶ propagowanie wykorzystania internetu jako bazy danych i edukowanie w tym zakresie.

Powyższe rekomendacje należy wdrażać poprzez podejmowanie następujących działań:

- systematyczną aktualizację i dbałość o rzetelność informacji umieszczanych na stronach internetowych, udostępnianie możliwie szerokiego zakresu informacji,
- wysyłkę drogą elektroniczną newslettera z informacjami o zrealizowanych badaniach,
- udostępnianie analiz i raportów na stronach internetowych z możliwością pobrania i wydruku,
- promowanie wymiany informacji z zakresu pomocy i integracji społecznej pomiędzy jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej oraz innym instytucjami działającymi w obszarze polityki społecznej.

W związku z tym, iż respondenci wskazali, że dane statystyczne są postrzegane jako mało istotne źródło informacji o pomocy i integracji społecznej, a także mając na uwadze realizację działań projektowych (PO KL) oraz dostarczanie informacji o sytuacji społecznej władzom lokalnym, należy:

- ▶ upowszechniać znaczenie lokalnych danych statystycznych z zakresu pomocy i integracji społecznej jako istotnych przy realizacji działań projektowych (PO KL) oraz dostarczających informacji o sytuacji społecznej władzom lokalnym,
- ▶ szkolić kadre w zakresie wykorzystywania własnych danych do tworzenia analizy problemów społecznych na przestrzeni wielu lat.

Powyższe rekomendacje należy wdrażać poprzez podejmowanie następujących działań:

- budowanie zbiorczych lokalnych baz danych o problemach społecznych i odbiorcach pomocy społecznej z danego obszaru,
- rozpowszechnianie w różnych jednostkach lokalnych danych statystycznych,
- przeprowadzenie cyklu szkoleń podejmujących tematykę istotności danych statystycznych i ich analizy w wieloletniej perspektywie dla budowania lokalnych strategii oraz w celu zidentyfikowania i uchwycenia tendencji w kształtowaniu się problemów społecznych na poziomie gminnym i powiatowym.

## **II. Pokonanie trudności w dostępie do informacji z zakresu pomocy i integracji społecznej**

Najczęściej wskazywanymi trudnościami w dostępie do informacji jest brak czasu podczas wykonywania obowiązków zawodowych oraz brak informacji w formie drukowanej w miejscu pracy. W związku z tym należy:

- ▶ wprowadzać kompleksowe rozwiązania ułatwiające pracownikowi socjalnemu zdobywanie informacji i uzupełnianie wiedzy,
- ▶ systematycznie wykorzystywać elektroniczne formy dystrybucji informacji o nowo powstałych źródłach wiedzy, narzędziach pracy i rozwiązaniach z zakresu pomocy społecznej.

Powyższe rekomendacje należy wdrażać poprzez podejmowanie następujących działań:

- uwzględnienie w programach szkoleniowych, wykładach, wizytach studyjnych dostarczania odpowiednich narzędzi umożliwiających szybki dostęp do informacji,
- propagowanie elektronicznej formy dostarczania i wymiany informacji jako najszybszej i najbardziej ekonomicznej pod względem czasowym i finansowym (wysyłka drogą elektroniczną newslettera, udostępnianie analiz i raportów na stronach internetowych z możliwością pobrania i wydruku).

### III. Rekomendowane obszary badawcze

Wyodrębniono obszary problemowe, wobec których należy podjąć prace analityczno-badawcze mające na celu pogłębianie wiedzy w danym obszarze oraz zaproponowanie skutecznych rozwiązań ważnych problemów z zakresu pomocy i integracji społecznej.

► **Najważniejsze problemy z zakresu pomocy i integracji społecznej wymagające zdiagnozowania:**

- 1) **Przemoc (w tym: w rodzinie, ofiary/sprawcy, dzieci);**
- 2) **Uzależnienia ( w tym: alkoholizm, środki psychoaktywne, narkotyki);**
- 3) **Bezrobocie (w tym: długotrwałe);**
- 4) Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych;
- 5) Sytuacja osób chorych psychicznie;
- 6) Niepełnosprawność;
- 7) Praca z rodziną dysfunkcyjną/wielodzietną/w kryzysie;
- 8) Ubóstwo;
- 9) Młodzież (w tym: opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze, uzależniona, wykluczona);
- 10) Sytuacja osób starszych;
- 11) Bezdomność.

Powyższe rekomendacje należy wdrażać poprzez podejmowanie następujących działań:

- Realizacja prac badawczych diagnozujących istotne problemy osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub wykluczonych społecznie poprzez:
- przekazywanie informacji uczelniom oraz ośrodkom badawczym o zapotrzebowaniu na podejmowanie prac badawczo-analitycznych z określonych obszarów,
  - przeprowadzanie badań i analiz, w tym realizacja prac magisterskich i doktorskich, z zakresu problemów pomocy i integracji społecznej uważanych za najważniejsze przez pracowników socjalnych.
- Inicjowanie badań lokalnych diagnozujących problemy poszczególnych grup wymagających wsparcia poprzez:
- uwzględnienie tematyki badań w szkoleniach dla realizatorów pomocy społecznej i uświadamianie ich znaczenia,
  - promowanie podejmowania badań społecznych na szczeblu lokalnym.

- ▶ Uwzględnianie w tematyce szkoleń grup uznanych przez pracowników socjalnych za te, które wymagają szczególnego wsparcia poprzez:
  - uwzględnienie w projektach szkoleń potrzeb realizatorów pomocy społecznej na poziomie gminnym i powiatowym,
  - systematyczne przeprowadzanie szkoleń dla realizatorów pomocy społecznej na poziomie gminnym i powiatowym z tematów wskazanych przez nich za najistotniejsze.
- ▶ Uświadamianie potrzeby tworzenia partnerstw na rzecz rozwiązywania problemów społecznych poprzez promowanie tej idei przez doradców projektu systemowego „Efektywnie, Fachowo, Skutecznie na Warmii i Mazurach”.
- ▶ Planowanie środków finansowych (np. PO KL) uwzględniając najbardziej istotne potrzeby i problemy społeczne oraz beneficjentów z grup uważanych za najważniejsze i realizowanie działań mających na celu ich aktywizację.
- ▶ Poszukiwanie rozwiązań problemów społecznych dających wymierne efekty poprzez:
  - szkolenia uwzględniające tematy związane z innowacyjnymi metodami rozwiązywania problemów społecznych,
  - promowanie dobrych praktyk,
  - przekazywanie informacji o wynikach zrealizowanych badań.
- ▶ Realizację kompleksowej pracy socjalnej podejmowanej na rzecz całej rodziny, a nie tylko poszczególnych jej członków poprzez:
  - zatrudnianie asystentów rodziny,
  - zatrudnianie asystentów osób niepełnosprawnych,
  - zatrudnianie street workera.

Powyższe rekomendacje zostały zebrane w formie tabelarycznej oraz uszczegółowione – stanowią załącznik nr 3 do niniejszego raportu.

## **SPIS WYKRESÓW**

---

Wykres nr 1. Struktura próby badawczej – instytucje pomocy społecznej z terenu woj. warmińsko-mazurskiego biorące udział w badaniu.....	7
Wykres nr 2. Struktura próby badawczej – stanowiska zajmowane przez respondentów.....	7
Wykres nr 3. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach – graficzna prezentacja.....	11
Wykres nr 4. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach z uwzględnieniem podziału na rodzaj badanej instytucji – graficzna prezentacja.....	12
Wykres nr 5. Źródła informacji z zakresu pomocy społecznej, z których korzystają w swojej pracy uczestnicy badania – procentowy rozkład odpowiedzi.....	15
Wykres nr 6. Preferowane sposoby i formy otrzymywania informacji z zakresu pomocy społecznej.....	17
Wykres nr 7. Istnienie dostępu do informacji dotyczących grup odbiorców pomocy społecznej.....	19
Wykres nr 8. Ocena aktualności materiałów informacyjnych dot. wybranych grup/odbiorów pomocy społecznej.....	21
Wykres nr 9. Ocena przydatności materiałów informacyjnych dot. wybranych grup/odbiorów pomocy społecznej.....	22
Wykres nr 10. Trudności w dostępie do informacji.....	24
Wykres nr 11. Problemy społeczne wymagające pogłębionej analizy.....	25
Wykres nr 12. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – przemoc wg wskazań respondentów.....	26
Wykres nr 13. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – uzależnienia wg wskazań respondentów.....	27
Wykres nr 14. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – bezrobocie wg wskazań respondentów.....	27
Wykres nr 15. Problem społeczny wymagający pogłębionej analizy – młodzież wg wskazań respondentów.....	28
Wykres nr 16. Problemy społeczne wymagające częstej aktualizacji.....	29
Wykres nr 17. Problemy społeczne wymagające najpilniejszego zdiagnozowania.....	29

## **SPIS TABEL**

---

Tabela nr 1. Struktura próby badawczej – staż pracy w latach w zawodzie pracownika socjalnego.....	8
Tabela nr 2. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach – tabelaryczne zestawienie.....	10
Tabela nr 3. Grupy objęte wsparciem w badanych instytucjach z uwzględnieniem podziału na rodzaj badanej instytucji – tabelaryczne zestawienie.....	13
Tabela nr 4. Źródła informacji z zakresu problemów społecznych, z których korzystają w swojej pracy uczestnicy badania – tabelaryczne zestawienie.....	15
Tabela nr 5. Zestawienie źródeł informacji z zakresu pomocy społecznej, z których korzystają w swojej pracy uczestnicy badania wg kryteriów: najczęściej i najrzadziej.....	16

## **SPIS ZAŁĄCZNIKÓW**

---

Załącznik nr 1. Kwestionariusz ankiety w badaniu pt. „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie”.....	40
Załącznik nr 2. Tabelaryczne zestawienie danych z pyt. 5, 6 i 7.....	51
Załącznik nr 3. Tabela rekomendacji.....	52

## **BIBLIOGRAFIA**

---

- 1) „Obserwatoria Integracji Społecznej streszczenie koncepcji funkcjonalno-organizacyjnej”, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2009, <http://www.irss.and.pl/> [22.06.2010].
- 2) Babbie E. „Badania społeczne w praktyce” Wydawnictwo naukowe PWN, warszawa 2005.
- 3) Sztabiński F. „Ankieta pocztowa i wywiad kwestionariuszowy” Wyd. IPiS PAN, Warszawa 1997.

# ZAŁĄCZNIKI

---

## Załącznik nr 1. Kwestionariusz ankiety w badaniu pt. „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie”



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Olsztyn, dn.....czerwca 2010 r.

***Szanowna Pani/Szanowny Panie!***

W strukturach Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie od stycznia 2010 roku funkcjonuje Obserwatorium Integracji Społecznej (OIS).

Jednym z istotnych zadań Obserwatorium jest przeprowadzenie badania **wśród pracowników socjalnych dotyczącego identyfikacji potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie**. W związku z tym kierujemy do Pani/Pana niniejszy kwestionariusz ankiety.

Uzyskanie odpowiedzi na zawarte w ankiecie pytania umożliwi zebranie informacji na temat **potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie, a także wskaże kierunki przyszłych prac badawczych**. Wyniki badań mają docelowo przełożyć się na wsparcie pracowników socjalnych w prawidłowej i efektywnej pracy z klientem oraz w rozwiązywaniu problemów społecznych województwa warmińsko-mazurskiego.

Prosimy o zapoznanie się z treścią poniższych pytań, udzielenie odpowiedzi oraz odesłanie wypełnionej ankiety w załączonej kopercie w terminie **do 9 lipca 2010 r.** na adres:

Urząd Marszałkowski Województwa Warmińsko-Mazurskiego  
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
ul. Emilii Plater 1, 10-562 Olsztyn.

**Jednocześnie zapewniamy, że uzyskane przez nas informacje, po opracowaniu, będą dostępne wyłącznie w formie zbiorczych zestawień statystycznych.**

Jeżeli mieliby Państwo dodatkowe pytania prosimy o kontakt z Panią Małgorzatą Sieńko tel. 89 523 51 19, Panią Katarzyną Żadziłko tel. 89 527 36 46 lub mailowo: [ois@warmia.mazury.pl](mailto:ois@warmia.mazury.pl).

Dziękujemy za współpracę.

**Z poważaniem**

Urząd Marszałkowski  
Województwa Warmińsko-Mazurskiego  
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej  
ul. Emilii Plater 1  
10-562 Olsztyn  
tel. 0 89 521 95 00  
fax 0 89 521 95 09  
e-mail [rops@warmia.mazury.pl](mailto:rops@warmia.mazury.pl)

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



1) Do jakich z niżej wymienionych grup, reprezentowana przez Panią/Pana instytucja, kieruje pomoc? (proszę zaznaczyć te grupy poprzez wstawienie „x”)

- Pólsieroty i sieroty
- Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze
- Rodziny wielodzietne
- Osoby samotnie wychowujące dzieci
- Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych
- Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego
- Ofiary przemocy w rodzinie
- Osoby opuszczające zakłady karne
- Osoby żyjące w ubóstwie
- Osoby bezdomne
- Osoby starsze
- Osoby bezrobotne (do 1 roku)
- Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)
- Osoby niepełnosprawne
- Osoby przewlekłe lub ciężko chore fizycznie
- Osoby chore psychicznie
- Osoby uzależnione od alkoholu
- Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych
- Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych
- Uchodźcy
- Migranci
- Inne (jakie?) .....
- Inne (jakie?) .....

2) Z jakich źródeł informacji na temat zagadnień z zakresu pomocy społecznej, w tym odbiorców pomocy społecznej, korzysta Pani/Pan w pracy zawodowej? (prosimy o wymienienie nazw, tytułów)

a) strony internetowe  Tak  Nie

jakie? .....

b) książki  Tak  Nie

jakie? .....

c) czasopisma/gazety  Tak  Nie

jakie? .....

d) broszurki/ulotki  Tak  Nie

jakie? .....

e) materiały szkoleniowe  Tak  Nie

jakie? .....

f) materiały konferencyjne  Tak  Nie

jakie? .....

g) raporty z badań  Tak  Nie

jakie? .....

h) dane statystyczne  Tak  Nie

jakie? .....

i) inne  Tak  Nie

jakie?.....

j) inne  Tak  Nie

jakie?.....

3) Z którego spośród wyżej wymienionych źródeł korzysta Pani/Pan najczęściej i dlaczego akurat z tego źródła?

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

4) Z którego spośród wyżej wymienionych źródeł korzysta Pani/Pan najrzadziej i jakie są tego przyczyny?

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

- 5) Proszę określić, czy w instytucji przez Panią/Pana reprezentowanej istnieje dostęp do informacji dotyczących niżej wymienionych grup odbiorców pomocy społecznej. (prosimy zaznaczyć poprzez wstawienie „x”)

	TAK	NIE	NIE WIEM
Pótsieroty i sieroty			
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze			
Rodziny wielodzietne			
Osoby samotnie wychowujące dzieci			
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych			
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego			
Ofiary przemocy w rodzinie			
Osoby opuszczające zakłady karne			
Osoby żyjące w ubóstwie			
Osoby bezdomne			
Osoby starsze			
Osoby bezrobotne (do 1 roku)			
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)			
Osoby niepełnosprawne			
Osoby przewlekle i ciężko chore fizycznie			
Osoby chore psychicznie			
Osoby uzależnione od alkoholu			
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych			
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych			
Uchodźcy			
Migranci			
Inne (jakie?) .....			
Inne (jakie?) .....			

6) Prosimy ocenić aktualność materiałów informacyjnych, do których ma Pani/Pan dostęp przy realizacji zadań zawodowych? (prosimy zaznaczyć poprzez wstawienie „x”)

	NIEAKTUALNE	RACZEJ NIEAKTUALNE	RACZEJ AKTUALNE	AKTUALNE
Pólsieroty i sieroty				
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze				
Rodziny wielodzietne				
Osoby samotnie wychowujące dzieci				
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych				
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego				
Ofiary przemocy w rodzinie				
Osoby opuszczające zakłady karne				
Osoby żyjące w ubóstwie				
Osoby bezdomne				
Osoby starsze				
Osoby bezrobotne (do 1 roku)				
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)				
Osoby niepełnosprawne				
Osoby przewlekle lub ciężko chore fizycznie				
Osoby chore psychicznie				
Osoby uzależnione od alkoholu				
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych				
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych				
Uchodźcy				
Migranci				
Inne (jakie?) .....				
Inne (jakie?) .....				

7) Prosimy ocenić przydatność w pracy materiałów informacyjnych, do których ma Pani/Pan dostęp przy realizacji zadań zawodowych? (prosimy zaznaczyć poprzez wstawienie „x”)

	NIEPRZYDATNE	RACZEJ NIEPRZYDATNE	RACZEJ PRZYDATNE	PRZYDATNE
Pótsieroty i sieroty				
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze				
Rodziny wielodzietne				
Osoby samotnie wychowujące dzieci				
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych				
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego				
Ofiary przemocy w rodzinie				
Osoby opuszczające zakłady karne				
Osoby żyjące w ubóstwie				
Osoby bezdomne				
Osoby starsze				
Osoby bezrobotne (do 1 roku)				
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)				
Osoby niepełnosprawne				
Osoby przewlekle lub ciężko chore fizycznie				
Osoby chore psychicznie				
Osoby uzależnione od alkoholu				
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych				
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych				
Uchodźcy				
Migranci				
Inne (jakie?) .....				
Inne (jakie?) .....				

8) Jeżeli napotyka Pani/Pan w swojej pracy trudności ze zdobyciem informacji dotyczących grup odbiorców pomocy społecznej prosimy wstawić „x” przy stwierdzeniu lub stwierdzeniach, które Pani/Pana dotyczą.

	BRAK DOSTĘPU DO INTERNETU W MIEJSCU PRACY	BRAK INFORMACJI W FORMIE DRUKOWANEJ W MIEJSCU PRACY	BRAK INFORMACJI NA DANY TEMAT (np. brak publikacji na rynku, brak publikacji w jęz. polskim)	BRAK CZASU PODCZAS WYKONYWANIA OBOWIĄZKÓW ZAWODOWYCH	PRZEPISY PRAWNE UNIEMOŻLIWIĄC E DOSTĘP DO INFORMACJI (np. przepisy dotyczące ochrony danych osobowych)	INNE: JAKIE?	INNE: JAKIE?	INNE: JAKIE?
	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
Pólsieroty i sieroty								
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze								
Rodziny wielodzietne								
Osoby samotnie wychowujące dzieci								
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych								
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego								
Ofiary przemocy w rodzinie								
Osoby opuszczające zakłady karne								
Osoby żyjące w ubóstwie								
Osoby bezdomne								
Osoby starsze								
Osoby bezrobotne (do 1 roku)								
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)								
Osoby niepełnosprawne								
Osoby przewlekle lub ciężko chore fizycznie								
Osoby chore psychicznie								
Osoby uzależnione od alkoholu								
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych								
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych								
Uchodźcy								
Migranci								
Inne (jakie?) .....								

9) Prosimy wymienić problemy społeczne, które Pani/Pana zdaniem, wymagają:

A) pogłębionej analizy:

- a) .....
- b) .....
- c) .....
- d) .....
- e) .....

B) dokonywania częstszej aktualizacji informacji:

- a) .....
- b) .....
- c) .....
- d) .....
- e) .....

C) Proszę wskazać problem społeczny, który Pani/Pana zdaniem wymaga najpilniejszego zdiagnozowania

.....  
.....

Proszę uzasadnić swój powyższy wybór:

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



10) Wyniki badań oraz opracowania realizowane przez Obserwatorium Integracji Społecznej dotyczące zagadnień pomocy społecznej będą upowszechniane i udostępniane m.in. pracownikom służb społecznych naszego regionu. Proszę zaznaczyć preferowane przez Panią/Pana sposoby otrzymywania informacji o wynikach badań, opracowań i raportów. *(prosimy o zaznaczenie do 3-ch preferowanych przez Panią/Pana sposobów i form otrzymywania informacji)*

- udostępnienie na stronie internetowej
- przesyłanie informacji do odbiorcy drogą elektroniczną
- udostępnianie w formie publikacji zwartej drukowanej (książka)
- publikacja i dystrybucja informacji w formie broszurek
- wykłady lub warsztaty połączone z przekazaniem materiałów konferencyjnych/szkoleniowych
- inne (jakie?) .....
- inne (jakie?) .....

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety i prosimy o wypełnienie metryczki służącej do celów statystycznych:**

Miejscowość: .....

Nazwa instytucji.....

Nazwa stanowiska.....

Czas pracy (w latach) przepracowany w zawodzie pracownika socjalnego.....

Jeżeli są Państwo zainteresowani otrzymaniem informacji na temat działań Obserwatorium Integracji Społecznej, w tym wyników prowadzonych prac badawczych, w formie elektronicznego biuletynu wysyłanego cyklicznie na skrzynkę e-mailową (newslettera), prosimy o przesłanie wiadomości na adres: [ois@warmia.mazury.pl](mailto:ois@warmia.mazury.pl) z hasłem „newsletter” oraz z podaniem imienia i nazwiska oraz instytucji, którą Państwo reprezentujecie.

Zapraszamy także na stronę internetową Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego, gdzie w dziale „*Polityka Społeczna*” na podstronie „*Obserwatorium Integracji Społecznej*” znajdują Państwo informacje o kolejnych etapach badania „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej”, którego początkowym etapem jest przeprowadzenie niniejszego badania ankietowego wśród pracowników socjalnych naszego regionu.

Obserwatorium Integracji Społecznej powstało w ramach Projektu „*Koordinacja na rzecz aktywnej integracji*” realizowanego przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej* Priorytet I *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

**Załącznik nr 2. Tabelaryczne zestawienie danych z pyt. 5, 6 i 7**

Dostępność do informacji dotyczących grup/ odbiorców pomocy społecznej	Tak	Nie	Nie wiem
Osoby niepełnosprawne	120	4	0
Ofiary przemocy w rodzinie	117	6	1
Rodziny wielodzietne	113	8	1
Osoby uzależnione od alkoholu	111	10	1
Osoby samotnie wychowujące dzieci	110	8	1
Osoby starsze	108	9	4
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych	107	8	5
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	107	11	2
Osoby żyjące w ubóstwie	106	11	2
Osoby przewlekłe i ciężko chore fizycznie	104	8	5
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gosp. dom.	101	11	3
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	101	13	3
Osoby bezdomne	98	15	4
Osoby chore psychicznie	96	16	8
Osoby opuszczające zakłady karne	95	22	2
Pólsieroty i sieroty	77	23	11
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze	75	31	7
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych	57	33	14
Uchodźcy	30	49	16
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	23	51	16
Migranci	18	55	16

Aktualność materiałów informacyjnych dot. wybranych grup/odbiorców pomocy społecznej.	Liczba wskazań- ogółem	Nieaktualne-ocena niska	Raczej nieaktualne- ocena średnia	Raczej aktualne-ocena dobra	Aktualne-ocena wysoka	Średnia ocena
Osoby niepełnosprawne	126	1	5	39	81	<b>3,59</b>
Osoby samotnie wychowujące dzieci	112	2	2	39	69	<b>3,56</b>
Osoby żyjące w ubóstwie	112	1	4	39	68	<b>3,55</b>
Ofiary przemocy w rodzinie	121	2	4	41	74	<b>3,55</b>
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	115	2	6	35	72	<b>3,54</b>
Rodziny wielodzietne	116	2	3	44	67	<b>3,52</b>
Osoby starsze	115	3	5	39	68	<b>3,50</b>
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	112	3	8	32	69	<b>3,49</b>
Osoby uzależnione od alkoholu	118	2	7	46	63	<b>3,44</b>
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gospodarstwa domowego	107	1	7	43	56	<b>3,44</b>
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych	110	0	7	48	55	<b>3,44</b>
Osoby bezdomne	111	4	10	36	61	<b>3,39</b>
Osoby przewlekłe lub ciężko chore fizycznie	111	6	8	48	49	<b>3,26</b>
Osoby opuszczające zakłady karne	111	9	12	38	52	<b>3,20</b>
Osoby chore psychicznie	114	7	14	48	45	<b>3,15</b>
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze	104	16	16	38	34	<b>2,87</b>
Pólsieroty i sieroty	103	15	19	34	35	<b>2,86</b>
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych	98	16	21	34	27	<b>2,73</b>
Uchodźcy	84	32	15	24	13	<b>2,21</b>
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	81	31	18	17	15	<b>2,20</b>
Migranci	78	32	16	20	10	<b>2,10</b>

Przydatność materiałów informacyjnych wybranych grup/odbiorców pomocy społecznej.	Liczba wskazań	Nieaktualne-ocena niska	Raczej nieaktualne- ocena średnia	Raczej aktualne-ocena dobra	Aktualne-ocena wysoka	Średnia ocena
Ofiary przemocy w rodzinie	122	0	2	26	94	<b>3,75</b>
Osoby żyjące w ubóstwie	112	0	3	29	80	<b>3,69</b>
Osoby uzależnione od alkoholu	117	0	4	30	83	<b>3,68</b>
Osoby niepełnosprawne	124	0	1	40	83	<b>3,66</b>
Osoby starsze	116	2	3	30	81	<b>3,64</b>
Osoby bezradne w sytuacjach opiekuńczo-wychowawczych	114	0	3	36	75	<b>3,63</b>
Osoby samotnie wychowujące dzieci	115	2	4	29	80	<b>3,63</b>
Rodziny wielodzietne	117	1	4	33	79	<b>3,62</b>
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	115	3	5	28	79	<b>3,59</b>
Osoby wymagające wsparcia w prowadzeniu gosp. dom.	109	1	4	37	67	<b>3,56</b>
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	113	4	5	30	74	<b>3,54</b>
Osoby bezdomne	111	2	11	34	64	<b>3,44</b>
Osoby chore psychicznie	114	4	6	40	64	<b>3,44</b>
Osoby przewlekłe lub ciężko chore fizycznie	112	3	4	46	59	<b>3,44</b>
Osoby opuszczające zakłady karne	111	6	10	39	56	<b>3,31</b>
Młodzież opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze	105	9	13	46	37	<b>3,06</b>
Osoby uzależnione od środków psychoaktywnych	98	11	12	39	36	<b>3,02</b>
Pólsieroty i sieroty	105	10	14	45	36	<b>3,02</b>
Uchodźcy	86	23	18	31	14	<b>2,42</b>
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	83	24	24	22	13	<b>2,29</b>
Migranci	77	23	22	22	10	<b>2,25</b>

N=126

### Załącznik nr 3. Tabela rekomendacji

Wyniki przeprowadzonych badań ukazały, jak bardzo istotne w pracy instytucji działających w obszarze pomocy społecznej są aktualne i rzetelne informacje. Na podstawie uzyskanych wyników badania pt. „Identyfikacja potrzeb informacyjnych z zakresu wiedzy o integracji społecznej w regionie” zostały sformułowane rekomendacje.

Obszar /Lp.	Problem: obserwacja/wynik	Rekomendacja	Sposób wdrożenia	Odbiorcy rekomendacji
<b>I. Źródła informacji</b>				
1.	Internet stanowi dominujące narzędzie do pozyskiwania informacji z zakresu pomocy i integracji społecznej.	<p>Aktualizacja stron internetowych zawierających specjalistyczną wiedzę z zakresu pomocy społecznej.</p> <p>Systematyczne rozpowszechnianie informacji o zrealizowanych badaniach oraz udostępnianie raportów z badań.</p> <p>Propagowanie wykorzystania internetu jako bazy danych i edukowanie w tym zakresie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• systematyczna aktualizacja, dbałość o rzetelność informacji umieszczanych na stronach internetowych, udostępnianie możliwie szerokiego zakresu informacji;</li> <li>• wysyłka drogą elektroniczną newslettera z informacjami o zrealizowanych badaniach;</li> <li>• udostępnianie analiz i raportów na stronach internetowych z możliwością pobrania i wydruku;</li> <li>• promowanie wymiany informacji z zakresu pomocy i integracji społecznej pomiędzy jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej oraz innym instytucjami działającymi w obszarze polityki społecznej;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ROPS</li> <li>- WUP</li> <li>- jednostki organizacyjne pomocy społecznej</li> <li>- Wojewoda</li> <li>- GUS</li> <li>- uczelnie wyższe</li> </ul>
2.	Dane statystyczne są postrzegane jako mało istotne źródło informacji o pomocy i integracji społecznej.	<p>Upowszechnianie znaczenia lokalnych danych statystycznych z zakresu pomocy i integracji społecznej jako istotnych przy realizacji działań projektowych (PO KL) oraz dostarczających informacji o sytuacji społecznej władzom lokalnym.</p> <p>Szkolenie kadry w zakresie wykorzystywania własnych danych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• budowanie zbiorczych lokalnych baz danych o problemach społecznych i odbiorcach pomocy społecznej z danego obszaru;</li> <li>• rozpowszechnianie w różnych jednostkach lokalnych danych statystycznych;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ROPS</li> <li>- jednostki samorządu terytorialnego</li> <li>- jednostki organizacyjne pomocy społecznej</li> <li>- PUP</li> </ul>

Obszar /Lp.	Problem: obserwacja/wynik	Rekomendacja	Sposób wdrożenia	Odbiorcy rekomendacji
		do tworzenia analizy problemów społecznych na przestrzeni wielu lat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prowadzenie cyklu szkoleń podejmujących tematykę istotności danych statystycznych i ich analizy w wieloletniej perspektywie dla budowania lokalnych strategii oraz w celu zidentyfikowania i uchwycenia tendencji w kształtowaniu się problemów społecznych na poziomie gminnym i powiatowym;</li> </ul>	
<b>II. Pokonanie trudności w dostępie do informacji z zakresu pomocy i integracji społeczne</b>				
1.	Najczęściej wskazywanymi trudnościami w dostępie do informacji jest brak czasu podczas wykonywania obowiązków zawodowych oraz brak informacji w formie drukowanej w miejscu pracy.	<p>Wprowadzanie kompleksowych rozwiązań ułatwiających pracownikowi socjalnemu zdobywanie informacji i uzupełnianie wiedzy.</p> <p>Wskazane jest systematyczne wykorzystanie elektronicznej formy dystrybucji informacji o nowo powstałych źródłach wiedzy, narzędziach pracy i rozwiązaniach z zakresu pomocy społecznej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uwzględnienie w programach szkoleniowych, wykładach, wizytach studyjnych dostarczania odpowiednich narzędzi umożliwiających szybki dostęp do informacji;</li> <li>• propagowanie elektronicznej formy dostarczania i wymiany informacji jako najszybszej i najbardziej ekonomicznej pod względem czasowym i finansowym (wysyłka drogą elektroniczną newslettera, udostępnianie analiz i raportów na stronach internetowych z możliwością pobrania i wydruku);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ROPS</li> <li>- jednostki samorządu terytorialnego</li> <li>- jednostki organizacyjne pomocy społecznej</li> <li>- uczelnie wyższe</li> <li>- ośrodki badawcze</li> <li>- NGO</li> </ul>
<b>III. Rekomendowane obszary badawcze</b>				
1.	<p>Najważniejsze problemy z zakresu pomocy i integracji społecznej wymagające zdiagnozowania:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przemoc (w tym: w rodzinie, ofiary/sprawcy, dzieci);</li> <li>2. Uzależnienia (w tym: alkoholizm, środki psychoaktywne, narkotyki);</li> <li>3. Bezrobocie (w tym: długotrwałe);</li> <li>4. Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych;</li> <li>5. Sytuacja osób chorych psychicznie;</li> <li>6. Niepełnosprawność;</li> </ol>	<p>Realizowanie prac badawczych diagnozujących istotne problemy osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub wykluczonych społecznie.</p> <p>Inicjowanie badań lokalnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przekazywanie informacji uczelniom oraz ośrodkom badawczym o zapotrzebowaniu na podejmowanie prac badawczo-analitycznych z określonych obszarów;</li> <li>• przeprowadzanie badań i analiz, w tym realizacja prac magisterskich i doktorskich, z zakresu problemów pomocy i integracji społecznej uważanych za najważniejsze przez pracowników socjalnych;</li> <li>• uwzględnienie tematyki badań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ROPS</li> <li>- jednostki samorządu terytorialnego</li> <li>- jednostki organizacyjne pomocy społecznej</li> <li>- uczelnie wyższe</li> <li>- ośrodki badawcze</li> <li>- ROPS</li> </ul>

Obszar /Lp.	Problem: obserwacja/wynik	Rekomendacja	Sposób wdrożenia	Odbiorcy rekomendacji
	7. Praca z rodziną dysfunkcyjną/wielodzietną/w kryzysie; 8. Ubóstwo; 9. Młodzież (w tym: opuszczająca placówki opiekuńczo-wychowawcze, uzależniona, wykluczona);	diagnozujących problemy poszczególnych grup wymagających wsparcia.	w szkoleniach dla realizatorów pomocy społecznej i uświadamianie ich znaczenia;  • promowanie podejmowania badań społecznych na szczeblu lokalnym;	- jednostki samorządu terytorialnego - NGO
	10. Sytuacja osób starszych; 11. Bezdomność.	Uwzględnienie w tematyce szkoleń grup uznanych przez pracowników socjalnych za te, które wymagają szczególnego wsparcia.	• uwzględnienie w projektach szkoleń potrzeb realizatorów pomocy społecznej na poziomie gminnym i powiatowym;  • systematyczne przeprowadzanie szkoleń dla realizatorów pomocy społecznej na poziomie gminnym i powiatowym z tematów wskazanych przez nich za najistotniejsze;	- ROPS - jednostki samorządu terytorialnego - jednostki organizacyjne pomocy społecznej - uczelnie wyższe
		Uświadamianie potrzeby tworzenia partnerstw na rzecz rozwiązywania problemów społecznych.	• promowanie przez doradców projektu systemowego tworzenia partnerstw na rzecz rozwiązywania problemów społecznych;	- ROPS - jednostki samorządu terytorialnego - jednostki organizacyjne pomocy społecznej - NGO
		Planowanie środków finansowych uwzględniając najbardziej istotne potrzeby oraz problemy społeczne.	• uwzględnienie podczas planowania środków projektowych (np. PO KL) grup beneficjentów uważanych za najważniejsze i realizowanie działań mających na celu ich aktywizację;	- ROPS - jednostki samorządu terytorialnego - jednostki organizacyjne pomocy społecznej - NGO
		Poszukiwanie rozwiązań problemów społecznych dających wymierne efekty.	• szkolenia uwzględniające tematy związane z innowacyjnymi metodami rozwiązywania problemów społecznych; • promowanie dobrych praktyk; • przekazywanie informacji o wynikach	- ROPS - jednostki samorządu terytorialnego - jednostki organizacyjne

Obszar /Lp.	Problem: obserwacja/wynik	Rekomendacja	Sposób wdrożenia	Odbiorcy rekomendacji
		Realizacja kompleksowej pracy socjalnej podejmowanej na rzecz całej rodziny, a nie tylko poszczególnych jej członków.	zrealizowanych badań. <ul style="list-style-type: none"> <li>• zatrudnianie asystentów rodziny;</li> <li>• zatrudnianie asystentów osób niepełnosprawnych;</li> <li>• zatrudnianie street workera;</li> </ul>	pomocy społecznej - NGO - jednostki samorządu terytorialnego - jednostki organizacyjne pomocy społecznej