



**POTRZEBY INFORMACYJNE PRACOWNIKÓW
OŚRODKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ I POWIATOWYCH
CENTRÓW POMOCY RODZINIE WOJEWÓDZTWA
ZACHODNIOPOMORSKIEGO**

Raport z badań

Szczecin 2011



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Obserwatorium Integracji Społecznej, Projekt „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	3
1. CELE I PYTANIA BADAWCZE	3
2. METODOLOGIA BADANIA I KWESTIONARIUSZ ANKIETY	4
3. WYNIKI PRZEPROWADZONYCH BADAŃ	6
3.1. Ocena dostępności, aktualności i przydatności informacji nt. beneficjentów pomocy społecznej	6
3.2. Identyfikacja źródeł informacji oraz ich wykorzystanie w realizacji zadań własnych.....	16
3.3. Bariery w dostępie do informacji.....	18
3.4. Ocena struktury kwestionariusza wywiadu środowiskowego	22
3.5. Identyfikacja obszarów, które powinny zostać poddane pogłębionej analizie	25
3.6. Ewaluacja badań i analiz opracowanych przez zespół Obserwatorium Integracji Społecznej Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej	26
PODSUMOWANIE	29
SPIS TABEL.....	31
SPIS WYKRESÓW	32
ZAŁĄCZNIKI.....	33

WPROWADZENIE

Sprawne funkcjonowanie każdej instytucji wymaga dostępu do informacji, które pozwalają na efektywnie wypełnianie zadań wynikających z przepisów prawa. Instytucje pomocy i integracji społecznej nie są tutaj wyjątkiem. Ich sprawne funkcjonowanie wymaga posiadania dostępu do różnych źródeł informacji, zarówno tych o charakterze formalno - prawnym, jak i tych dotyczących klientów pomocy społecznej. Kierując się tą przesłanką Obserwatorium Integracji Społecznej Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej, w ramach realizacji funkcji badawczej przeprowadziło w maju 2011 roku badania potrzeb informacyjnych Ośrodków Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie województwa zachodniopomorskiego.

1. CELE I PYTANIA BADAWCZE

Celem badania było m.in. dokonanie oceny jakości informacji, z których korzystają ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie, ustalenie ewentualnych niedoborów informacyjnych oraz określenie problemów w obszarze pomocy i integracji społecznej, które powinny zostać poddane dalszej pogłębionej analizie, aby zwiększyć efektywność działań podejmowanych przez w/w instytucje.

Zakres określonych we wstępie celów badawczych wyznaczony został przez następujące pytania badawcze:

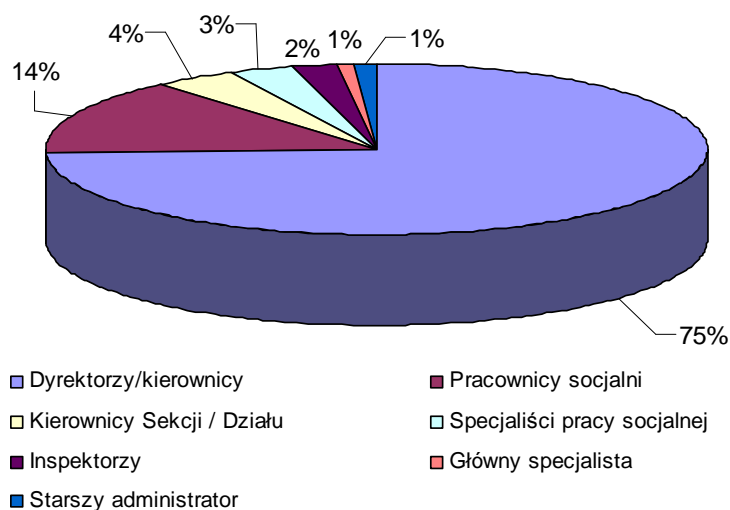
1. Z jakich źródeł informacji na temat różnych grup klientów pomocy społecznej korzystają ośrodki pomocy społecznej (OPS) i powiatowe centra pomocy rodzinie (PCPR)?
2. Z których źródeł informacji OPS-y i PCPR-y korzystają najczęściej?
3. W jaki sposób OPS-y i PCPR-y oceniają wykorzystywane przez siebie informacje pod względem ich dostępności, przydatności i aktualności?
4. Czy w pracy OPS-ów i PCPR-ów występują trudności w dostępie do informacji na temat różnych grup klientów pomocy społecznej, a jeśli tak, to jakie są to trudności?
5. Jakie problemy społeczne wymagają zdaniem OPS-ów i PCPR-ów dalszej, pogłębionej analizy?
6. Do realizacji jakich zadań OPS-y i PCPR-y wykorzystują najczęściej pozyskiwane informacje?

2. METODOLOGIA BADANIA

Badanie potrzeb informacyjnych miało charakter badania ilościowego. Posłużono się w nim metodą CAWI (Computer Assisted Web Interview) czyli ankietą, którą udostępniono respondentom na specjalnie przygotowanej w tym celu stronie internetowej, gdzie można było ją wypełnić. Informacja na temat badań metodą CAWI rozesłana została do wszystkich 114 OPS-ów oraz wszystkich 21 PCPR-ów działających na terenie województwa zachodniopomorskiego. Bezpośrednim adresatem badania byli dyrektorzy i kierownicy w/w jednostek, którzy zostali potraktowani w badaniu jako „eksperti-informatorzy”, wypowiadający się w imieniu reprezentowanych przez siebie instytucji.

Ostatecznie, w badaniu wzięło udział 87 OPS-ów (76% wszystkich jednostek) i 12 PCPR-ów (57% wszystkich jednostek). Mimo, że bezpośrednim adresatem badania byli dyrektorzy i kierownicy OPS-ów i PCPR-ów, to nadesłane, wypełnione ankiety ukazały nieco inną strukturę próby badawczej. Składała się ona z 72 dyrektorów lub kierowników OPS/PCPR, 4 kierowników Sekcji/Działu, 3 specjalistów pracy socjalnej, 14 pracowników socjalnych, 2 inspektorów oraz jeden główny specjalista i jeden starszy administrator.

Wykres nr 1. Struktura próby badawczej



Źródło: opracowanie własne

„Eksperci-informatorzy” mieli odpowiedzieć w sumie na 20 pytań ankiety (plus metryczka). Pytania zawarte w ankiecie sformułowano wg następującej struktury¹:

- Ocena dostępności, aktualności i przydatności informacji nt. beneficjentów pomocy społecznej,
- Identyfikacja źródeł informacji oraz ich wykorzystanie w realizacji zadań własnych
- Bariery w dostępie do informacji
- Ocena struktury kwestionariusza wywiadu środowiskowego
- Identyfikacja problemów społecznych, które powinny zostać poddane pogłębionej analizie
- Ewaluacja badań i analiz opracowanych przez zespół Obserwatorium Integracji Społecznej Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej.

¹ Treść ankiety dostępna w załączniku nr 1 do niniejszego badania

3. WYNIKI PRZEPROWADZONYCH BADAŃ

3.1 Ocena dostępności, aktualności i przydatności informacji nt. beneficjentów pomocy społecznej

Pierwsze pytanie ankiety brzmiało: *Proszę zaznaczyć grupy osób, którymi zajmuje się reprezentowana przez Pana/Panią instytucja*. Cel pytania należy rozpatrywać w ścisłym powiązaniu z pytaniem drugim, trzecim i czwartym, w którym respondenci mieli ocenić dostępność, aktualność i przydatność informacji dotyczących grup osób, którymi zajmują się w/w instytucje.

Pytanie miało charakter półotwarty, jednakże tylko 2% respondentów wskazało inne grupy klientów pomocy społecznej, np. kombatancki, cudzoziemcy, osoby dotknięte klęską żywiołową, ofiary handlu ludźmi

Tabela nr 1. Pyt 1. Proszę zaznaczyć grupy osób, którymi zajmuje się reprezentowana przez Pana/Panią instytucja.

Grupy klientów pomocy społecznej	liczba instytucji, które zajmują się klientami						Razem	
	MOPR		OPS		PCPR		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Niepełnosprawni	3	100%	82	98%	12	100%	97	98%
Osoby bezradne w sprawach opiek.- wychowawczych i prowadzeniu gosp. dom.	3	100%	82	98%	10	83%	95	96%
Osoby starsze	3	100%	81	96%	8	67%	92	93%
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	3	100%	84	100%	4	33%	91	92%
Rodziny wielodzietne	3	100%	83	99%	5	42%	91	92%
Ofiary przemocy w rodzinie	3	100%	75	89%	12	100%	90	91%
Osoby przewlekle chore	3	100%	79	94%	8	67%	90	91%
Osoby samotnie wychowujące dzieci	3	100%	82	98%	4	33%	89	90%
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	3	100%	82	98%	3	25%	88	89%
Osoby chorujące psychicznie	3	100%	78	93%	7	58%	88	89%
Osoby żyjące w ubóstwie	3	100%	81	96%	3	25%	87	88%
Osoby uzależnione od alkoholu	3	100%	80	95%	4	33%	87	88%
Osoby opuszczające zakłady karne	3	100%	77	92%	3	25%	83	84%
Osoby bezdomne	3	100%	77	92%	1	8%	81	82%
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	3	100%	54	64%	10	83%	67	68%
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	3	100%	57	68%	3	25%	63	64%
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	3	100%	39	46%	11	92%	53	54%
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	2	67%	14	17%	1	8%	17	17%
Repatrianci	1	33%	5	6%	2	17%	8	8%
Imigranci	1	33%	5	6%	1	8%	7	7%

Zródło: opracowanie własne

Z przeprowadzonych badań wynika, że **dostępność** zewnętrznych źródeł informacji jest najlepsza w odniesieniu do osób bezrobotnych (zarówno długotrwale jak i do 1 roku). Można przypuszczać, iż dużej mierze wynika to z bieżącego monitoringu i analiz przeprowadzanych przez powiatowe urzędy pracy (PUP-y) oraz Wojewódzki Urząd Pracy w Szczecinie (WUP).

Najgorzej oceniany jest dostęp do informacji dotyczący następujących grup: osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol), osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych oraz środowisko imigrantów.

Warto zauważyć, że najczęściej oceniano (90% oceniających) dostępność informacji dotyczących grup: osób niepełnosprawnych, osób bezradnych w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego, osób długotrwale bezrobotnych (powyżej 1 roku), a także osób starszych oraz rodzin wielodzietnych. Najrzadziej z kolei oceniano (nie więcej niż 20% oceniających) dostępność informacji dotyczących grup: osób należących do mniejszości etnicznych i narodowych, repatriantów oraz imigrantów. Można założyć, że ma to bezpośredni związek z liczbą osób, należących do wymienionych wyżej grup. Im większa liczba klientów należy do danej grupy, tym częściej respondent ma z nią do czynienia i częściej poszukuje informacji na jej temat, co ostatecznie pozwala mu dokonać oceny uzyskanych informacji.

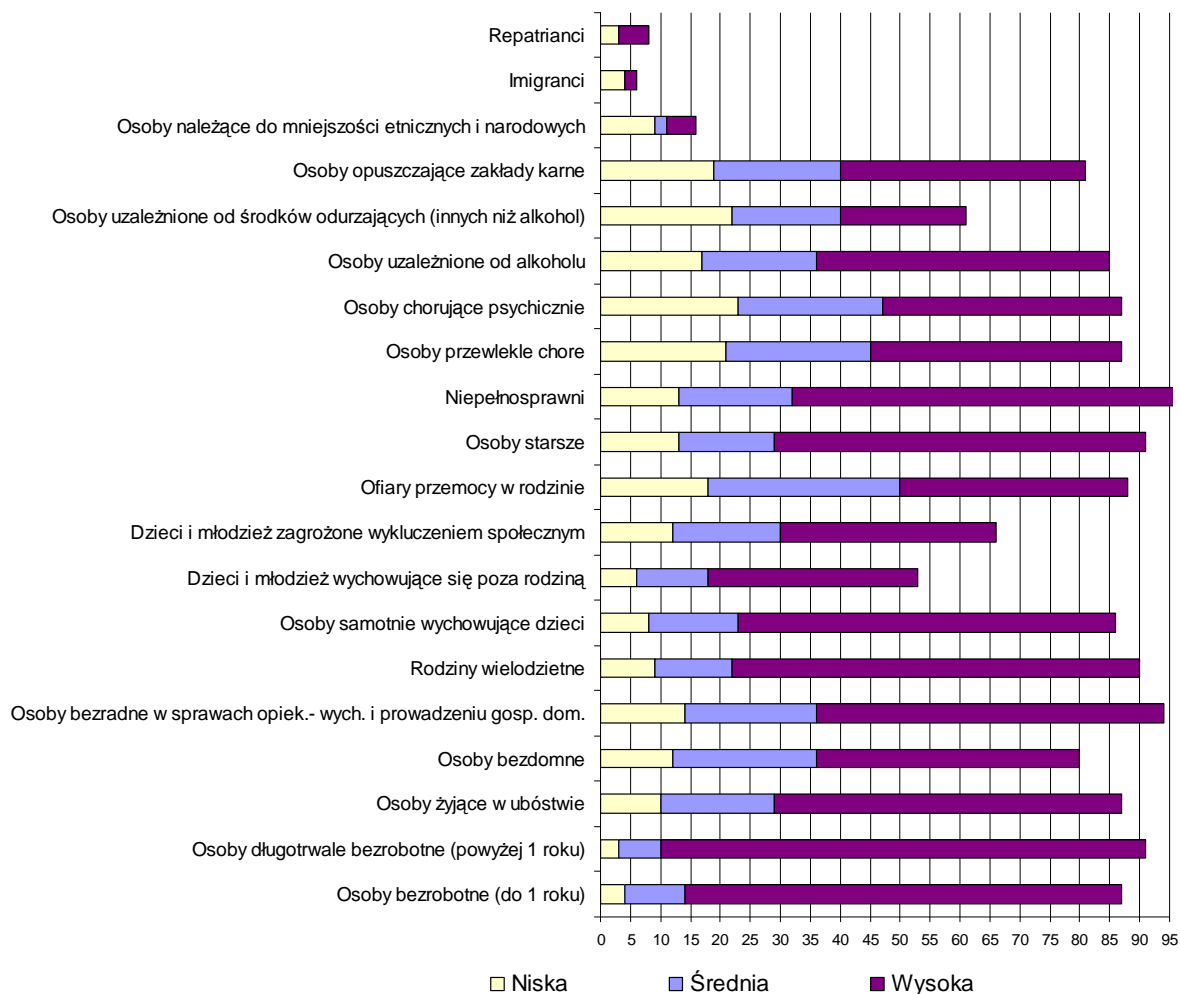
Szczegółową strukturę ocen dostępności zewnętrznych źródeł informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej przedstawiono w tabeli 2 oraz na wykresie 2.

Tabela 2. Ocena DOSTĘPNOŚCI zewnętrznych źródeł informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Grupy klientów pomocy społecznej	Ocena dokonana przez respondentów						Ocena średnia
	niska (1-2)		średnia (3)		wysoka (4-5)		
	n	%	n	%	n	%	
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	3	3%	7	8%	81	89%	4,4
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	4	5%	10	11%	73	84%	4,2
Rodziny wielodzietne	9	10%	13	14%	68	76%	3,9
Osoby samotnie wychowujące dzieci	8	9%	15	17%	63	73%	3,9
Osoby żyjące w ubóstwie	10	11%	19	22%	58	67%	3,8
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	6	11%	12	23%	35	66%	3,8
Osoby starsze	13	14%	16	18%	62	68%	3,7
Niepełnosprawni	13	13%	19	20%	65	67%	3,7
Osoby bezdomne	12	15%	24	30%	44	55%	3,6
Osoby bezradne w sprawach opiek.- wych. i prowadzeniu gosp. dom.	14	15%	22	23%	58	62%	3,6
Osoby uzależnione od alkoholu	17	20%	19	22%	49	58%	3,5
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	12	18%	18	27%	36	55%	3,4
Ofiary przemocy w rodzinie	18	20%	32	36%	38	43%	3,3
Osoby przewlekle chore	21	24%	24	28%	42	48%	3,3
Osoby opuszczające zakłady karne	19	23%	21	26%	41	51%	3,3
Repatrianci	3	38%			5	63%	3,3
Osoby chorujące psychicznie	23	26%	24	28%	40	46%	3,2
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	22	36%	18	30%	21	34%	3,0
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	9	56%	2	13%	5	31%	2,7
Imigranci	4	67%			2	33%	2,7

Źródło: opracowanie własne

Wykres nr 2. Ocena DOSTĘPNOŚCI zewnętrznych źródeł informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej



Źródło: opracowanie własne

Aktualność informacji.

Aktualność informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej była oceniana najwyżej w odniesieniu do osób bezrobotnych (do i powyżej 1 roku) oraz rodzin wielodzietnych. Najniżej oceniono aktualność informacji dotyczącą osób uzależnionych od środków odurzających (innych niż alkohol), osób należących do mniejszości etnicznych i narodowych oraz imigrantów.

Na 20 wyszczególnionych grup klientów pomocy społecznej aż 14 zostało ocenione (w aspekcie aktualności informacji) przez 80% bądź więcej ogółu respondentów.

Niewielka część respondentów (poniżej 20%) podjęła się natomiast oceny aktualności informacji dotyczących grup osób należących do mniejszości etnicznych i narodowych,

repatriantów oraz imigrantów, co może świadczyć o niewielkim, wręcz sporadycznym zapotrzebowaniu pracowników OPS-ów i PCPR-ów na aktualne informacje dotyczące tych grup.

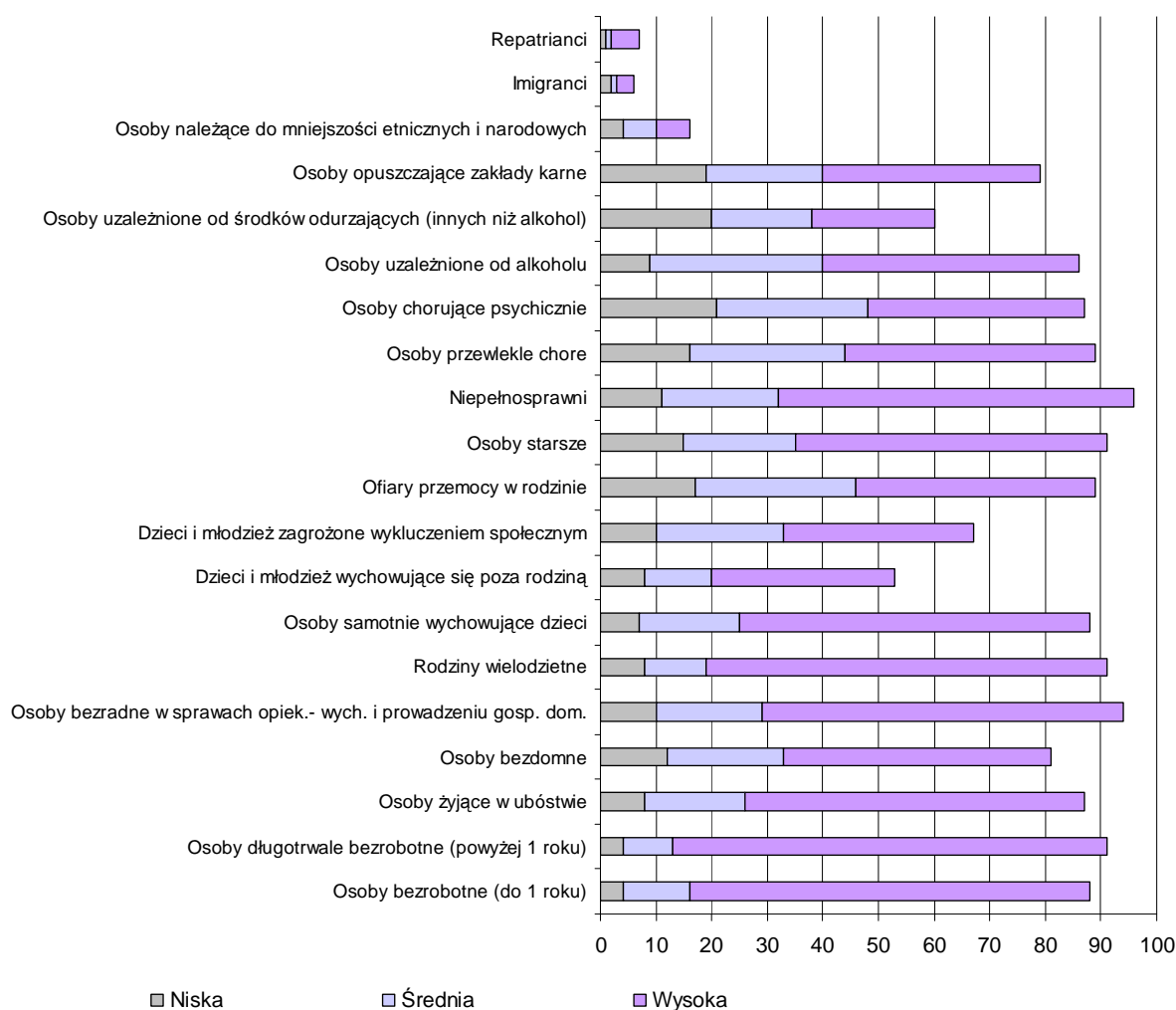
Szczegółową strukturę ocen aktualności informacji dotyczących wszystkich objętych badaniem grup klientów pomocy społecznej przedstawiono w tabeli 3 i na wykresie 3.

Tabela nr 3. Ocena AKTUALNOŚCI informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Grupy klientów pomocy społecznej	Ocena dokonana przez respondentów						Ocena średnia
	niska (1-2)		średnia (3)		wysoka (4-5)		
	n	%	n	%	N	%	
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	4	4%	9	10%	78	86%	4,3
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	4	5%	12	14%	72	82%	4,2
Rodziny wielodzietne	8	9%	11	12%	72	79%	4,0
Osoby samotnie wychowujące dzieci	7	8%	18	20%	63	72%	3,9
Osoby żyjące w ubóstwie	8	9%	18	21%	61	70%	3,8
Osoby bezradne w sprawach opiek.- wych. i prowadzeniu gosp. dom.	10	11%	19	20%	65	69%	3,7
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	8	15%	12	23%	33	62%	3,7
Niepełnosprawni	11	11%	21	22%	64	67%	3,7
Osoby bezdomne	12	15%	21	26%	48	59%	3,6
Osoby starsze	15	16%	20	22%	56	62%	3,6
Osoby uzależnione od alkoholu	9	10%	31	36%	46	53%	3,6
Repatrianci	1	14%	1	14%	5	71%	3,6
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	10	15%	23	34%	34	51%	3,4
Osoby przewlekle chore	16	18%	28	31%	45	51%	3,4
Osoby opuszczające zakłady karne	19	24%	21	27%	39	49%	3,4
Ofiary przemocy w rodzinie	17	19%	29	33%	43	48%	3,3
Osoby chorujące psychicznie	21	24%	27	31%	39	45%	3,2
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	20	33%	18	30%	22	37%	3,1
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	4	25%	6	38%	6	38%	3,1
Imigranci	2	33%	1	17%	3	50%	3,0

Źródło: opracowanie własne

Wykres nr 3. Ocena AKTUALNOŚCI informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej



Źródło: opracowanie własne

Przydatność informacji.

Przydatność informacji oceniana była wysoko w odniesieniu do większości analizowanych grup klientów pomocy społecznej – na dwadzieścia wyszczególnionych grup aż w szesnastu przypadkach średnia ocen przekroczyła poziom 4,0 (ocena wysoka).

Najniżej oceniono przydatność informacji dotyczących grup imigrantów, osób należących do mniejszości etnicznych i narodowych oraz repatriantów. Niewielka część respondentów (poniżej 20%) podjęła się w ogóle samej oceny przydatności informacji w odniesieniu do w/w grup. Mała liczba oceniających, a w dodatku nisko oceniających przydatność informacji może wynikać z faktu, że mniejszości etniczne i narodowe tylko niekiedy występują na obszarze działań danego ośrodka pomocy społecznej, zaś repatrianci objęci są świadczeniami na podstawie innych aktów prawnych, których podmiotem wykonawczym nie są OPS-y i PCPR-y.

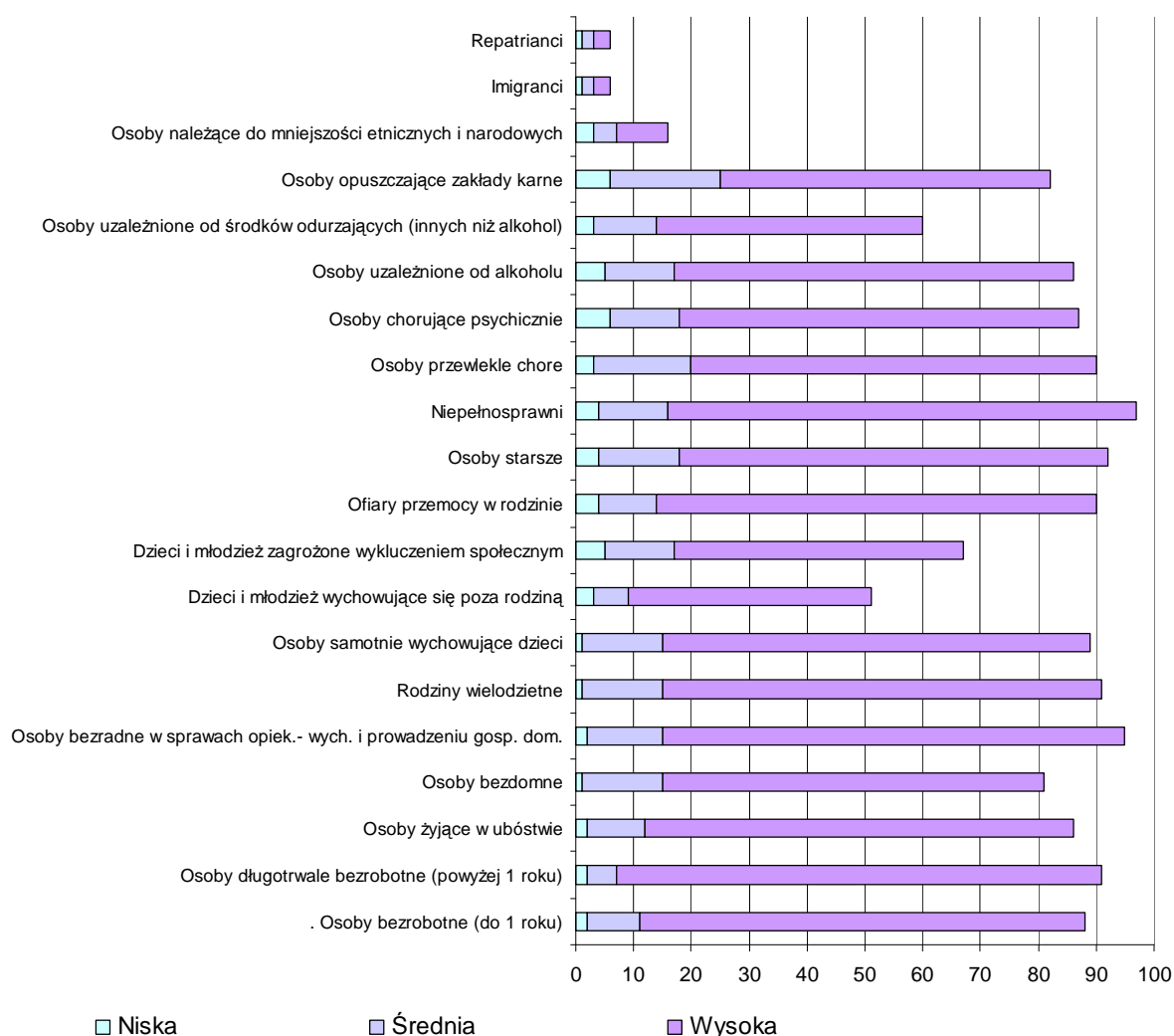
Szczegółową strukturę ocen przydatności informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej przedstawiono w tabeli 4 oraz na wykresie 4.

Tabela 4. Ocena PRZYDATNOŚCI informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Grupy klientów pomocy społecznej	Ocena dokonana przez respondentów						Ocena średnia
	niska (1-2)		średnia (3)		wysoka (4-5)		
	N	%	n	%	n	%	
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	2	2%	5	5%	84	92%	4,4
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	2	2%	9	10%	77	88%	4,3
Osoby żyjące w ubóstwie	2	2%	10	12%	74	86%	4,3
Osoby bezdomne	1	1%	14	17%	66	81%	4,3
Osoby bezradne w sprawach opiek.- wych. i prowadzeniu gosp. dom.	2	2%	13	14%	80	84%	4,3
Rodziny wielodzietne	1	1%	14	15%	76	84%	4,3
Osoby samotnie wychowujące dzieci	1	1%	14	16%	74	83%	4,3
Ofiary przemocy w rodzinie	4	4%	10	11%	76	84%	4,3
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	3	6%	6	12%	42	82%	4,2
Niepełnosprawni	4	4%	12	12%	81	84%	4,2
Osoby uzależnione od alkoholu	5	6%	12	14%	69	80%	4,2
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	5	7%	12	18%	50	75%	4,1
Osoby starsze	4	4%	14	15%	74	80%	4,1
Osoby przewlekle chore	3	3%	17	19%	70	78%	4,1
Osoby chorujące psychicznie	6	7%	12	14%	69	79%	4,1
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	3	5%	11	18%	46	77%	4,1
Osoby opuszczające zakłady karne	6	7%	19	23%	57	70%	3,9
Imigranci	1	17%	2	33%	3	50%	3,5
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	3	19%	4	25%	9	56%	3,4
Repatrianci	1	17%	2	33%	3	50%	3,3

Źródło: opracowanie własne

Wykres nr 4. Ocena PRZYDATNOŚCI informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej



Źródło: opracowanie własne

Reasumując:

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, iż respondenci najwyżej oceniają zasoby informacyjne dotyczące:

- ✓ osób bezrobotnych (do i powyżej 1 roku);
- ✓ osób żyjących w ubóstwie;
- ✓ rodzin wielodzietnych;
- ✓ osób samotnie wychowujących dzieci;

a także grup wymienionych dodatkowo przez samych oceniających, czyli:

- ✓ rodzin zastępczych;
- ✓ kombatanatów;
- ✓ cudzoziemców.

Najgorzej oceniono informacje związane z osobami należącymi do mniejszości etnicznych i narodowych oraz z imigrantami. Ponadto, wśród grup klientów pomocy społecznej wskazanych dodatkowo przez oceniających, bardzo nisko oceniano informacje dotyczące:

- ✓ osób dotkniętych klęską żywiołową lub zdarzeniem losowym;
- ✓ osób opuszczających placówki opiekuńczo-wychowawcze;
- ✓ osób upośledzonych intelektualnie;
- ✓ osób w kryzysie;
- ✓ ofiar handlu ludźmi;
- ✓ osób bez wykształcenia podstawowego.

Bardzo istotne dla rozpoznania potrzeb informacyjnych jest nie tylko odniesienie badanych parametrów informacji (dostępność, aktualność i przydatność) do poszczególnych grup klientów pomocy społecznej (Tabela 5), ale także zwrócenie uwagi na wewnętrzne związki między tymi parametrami. Szczególnie istotne wydaje się tu być porównanie wyników badań dotyczących przydatności informacji oraz jej aktualności i dostępności. Jeśli informacja jest przydatna i jednocześnie dostęp do niej (i/lub jej aktualność) pozostawia wiele do życzenia, wówczas pojawia się problem z właściwym zdiagnozowaniem określonych grup klientów pomocy społecznej.

Przeprowadzone badanie potrzeb informacyjnych wskazało, że w nielicznych przypadkach występują pewne niedociągnięcia w tym względzie. Największe rozbieżności między oceną przydatności informacji a ich dostępnością i aktualnością pojawiły się w odniesieniu do następujących grup klientów pomocy społecznej przedstawionym respondentom do wyboru:

- ✓ osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol);
- ✓ ofiary przemocy w rodzinie;
- ✓ osoby chorujące psychicznie
- ✓ osoby przewlekle chore;

a także grup wskazanych dodatkowo przez respondentów:

- ✓ osoby upośledzone intelektualnie;
- ✓ ofiary handlu ludźmi;

- ✓ osoby bez wykształcenia podstawowego;
- ✓ osoby w kryzysie.

Szczegółową strukturę ocen informacji w aspekcie ich dostępności, aktualności i przydatności przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 5. Zestawienie przeciętnych ocen informacji w aspekcie ich dostępności, aktualności i przydatności

Grupy klientów pomocy społecznej	parametry informacji			średnia ocena
	dostępność	aktualność	przydatność	
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	4,2	4,2	4,3	4,3
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	4,4	4,3	4,4	4,4
Osoby żyjące w ubóstwie	3,8	3,8	4,3	4,0
Osoby bezdomne	3,6	3,6	4,3	3,8
Osoby bezradne w sprawach opiek.- wych. i prowadzeniu gosp. dom.	3,6	3,7	4,3	3,9
Rodziny wielodzietne	3,9	4,0	4,3	4,1
Osoby samotnie wychowujące dzieci	3,9	3,9	4,3	4,0
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	3,8	3,7	4,2	3,9
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	3,4	3,4	4,1	3,7
Ofiary przemocy w rodzinie	3,3	3,3	4,3	3,6
Osoby starsze	3,7	3,6	4,1	3,8
Niepełnosprawni	3,7	3,7	4,2	3,9
Osoby przewlekłe chore	3,3	3,4	4,1	3,6
Osoby chorujące psychicznie	3,2	3,2	4,1	3,5
Osoby uzależnione od alkoholu	3,5	3,6	4,2	3,8
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	3,0	3,1	4,1	3,4
Osoby opuszczające zakłady karne	3,3	3,4	3,9	3,5
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	2,7	3,1	3,4	3,1
Imigranci	2,7	3,0	3,5	3,1
Repatrianci	3,3	3,6	3,3	3,4

Źródło: opracowanie własne

Poniżej zwracamy uwagę na **dysonans** pomiędzy dostępnością informacji, a jej przydatnością, czyli na największy **odsetek oceniających, którzy ocenili dostępność informacji nisko i jednocześnie ocenili wysoko przydatność tych informacji**. Taki dysonans pojawił się w odniesieniu do informacji dotyczących następujących grup klientów pomocy społecznej:

- ✓ imigranci – 2 na 6 oceniających (33%) nisko oceniło dostępność informacji i wysoko ich przydatność;
- ✓ osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol) – 16 na 61 oceniających (26%);
- ✓ osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych – 3 na 16 oceniających (19%);
- ✓ osoby chorujące psychicznie - 16 na 87 oceniających (18%);

- ✓ ofiary przemocy w rodzinie – 14 na 89 oceniających (16%);

a także grup wskazanych dodatkowo przez oceniających:

- ✓ osoby upośledzone intelektualnie - 1 oceniający;
- ✓ osoby w kryzysie - 1 oceniający;
- ✓ ofiary handlu ludźmi - 1 oceniający;
- ✓ osoby bez wykształcenia podstawowego - 1 oceniający.

Tabela nr 6. Liczba oraz odsetek respondentów, którzy ocenili dostępność informacji nisko i jednocześnie wysoko oceniły przydatność tych informacji.

Grupy klientów pomocy społecznej	Liczba udzielających odpowiedzi	Liczba osób, które oceniły dostępność informacji nisko i jednocześnie wysoko oceniły przydatność tych informacji	%
Imigranci	6	2	33%
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	61	16	26%
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	16	3	19%
Osoby chorujące psychicznie	87	16	18%
Ofiary przemocy w rodzinie	89	14	16%
Repatrianci	7	1	14%
Osoby przewlekle chore	89	12	14%
Niepełnosprawni	97	12	12%
Osoby starsze	92	11	12%
Osoby uzależnione od alkoholu	86	10	12%
Osoby bezdomne	81	9	11%
Osoby bezradne w sprawach opiek.- wych. i prowadzeniu gosp. dom.	95	10	11%
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	67	7	11%
Osoby opuszczające zakłady karne	82	8	10%
Osoby żyjące w ubóstwie	87	8	9%
Osoby samotnie wychowujące dzieci	88	6	7%
Rodziny wielodzietne	91	6	7%
Osoby bezrobotne (do 1 roku)	88	4	5%
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	91	3	3%
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	52	1	2%

Źródło: opracowanie własne

3.2 Identyfikacja źródeł informacji oraz ich wykorzystanie w realizacji zadań własnych

Z przeprowadzonych badań wynika, że podstawowym źródłem informacji, z których respondenci korzystają najczęściej są dane zawarte w kwestionariuszu wywiadu środowiskowego. Z tego źródła korzysta 98% badanych instytucji. Do pozostałych źródeł informacji, najczęściej wykorzystywanych należą:

- ✓ dane z Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie – 82%,
- ✓ dane z Wojewódzkiego Urzędu Pracy - 74%
- ✓ publikacje i czasopisma specjalistyczne – 73%
- ✓ internet – 69%
- ✓ dane z Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej – 68%
- ✓ dane z Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego – 64%
- ✓ raporty z badań w obszarze pomocy i integracji społecznej – 53%

Najrzadziej wykorzystywanym źródłem informacji są dane z Głównego Urzędu Statystycznego (41% ankietowanych) oraz dane ze Spisu Powszechnego (23%).

Respondenci mieli możliwość wskazania także innych źródeł informacji. Należy zauważyć, że stosunkowo liczna grupa ankietowanych (10%) wymieniła tu dane z Powiatowych Urzędów Pracy jako istotne źródło informacji. Inne źródła informacji wskazywane były przez pojedynczych respondentów. Ich pełną listę zawiera tabela 7.

Tabela nr 7 Z jakich źródeł informacji Państwa instytucja korzysta najczęściej w realizacji swoich zadań?

Źródła informacji	n	%
Dane zawarte w zrealizowanych wywiadach środowiskowych	97	98%
Dane z Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie	81	82%
Dane z Wojewódzkiego Urzędu Pracy	73	74%
Publikacje i czasopisma specjalistyczne	72	73%
Internet	68	69%
Dane z Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej	67	68%
Dane z Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego	63	64%
Raporty z badań w obszarze pomocy i integracji społecznej	52	53%
Dane z Głównego Urzędu Statystycznego	41	41%
Dane ze Spisu Powszechnego	23	23%
Inne: PUP	10	10%
Inne: Urząd Miasta, urząd gminy	5	5%
Inne: sądy, prokuratura, policja, kuratorzy	4	4%
Inne: NGO	3	3%
Inne: zakład pracy, służba zdrowia	3	3%
Inne: opinia środowiska, rodziny, sąsiadów	3	3%
Inne: ZUS, KRUS, Urząd Skarbowy	2	2%
Inne: własne ankiety i badania	2	2%
Inne: ROPS	1	1%
Inne: MSWIA	1	1%
Inne: dane od instytucji współpracujących	1	1%
Inne: placówki oświatowe	1	1%
Inne: Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna (SEPI)	1	1%

Źródło: opracowanie własne

Respondenci zadeklarowali, że wymienione wyżej informacje wykorzystują do realizacji następujących zadań:

- ✓ 98% respondentów stwierdziło, że uzyskiwane informacje wykorzystywane są w ich instytucjach do realizacji projektów systemowych w ramach PO KL
- ✓ 95% respondentów uznało, że zdobywane informacje dotyczące różnych grup klientów pomocy społecznej wykorzystywane są w ich instytucjach, w bieżącej realizacji zadań przez pracownika socjalnego,
- ✓ 91% respondentów zdobywane informacje służą do opracowywania gminnej/powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- ✓ 89% respondentów wykorzystuje pozyskane informacje do analizy zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej
- ✓ 79% respondentów wykorzystuje zdobywane informacje do tworzenia różnych programów w zakresie pomocy społecznej.

Respondenci mieli możliwość wskazania także innych zadań, w realizacji których wykorzystują informacje o różnych grupach klientów społecznych. Ich szczegółową listę przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 8. W realizacji jakich zadań OPS-y i PCPR-y wykorzystują uzyskiwane informacje.

Rodzaje zadań	MOPR		OPS		PCPR		Razem	
	n	%	n	%	n	%	n	%
realizacja projektów systemowych w ramach PO KL	3	100%	82	98%	12	100%	97	98%
bieżące zadania realizowane przez pracownika socjalnego	3	100%	79	94%	12	100%	94	95%
opracowywanie gminnej/powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych	3	100%	76	90%	11	92%	90	91%
analizowanie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej	3	100%	76	90%	9	75%	88	89%
tworzenie programów w zakresie pomocy społecznej	3	100%	64	76%	11	92%	78	79%
Inne: praca socjalna z klientem i rodziną			2	2%	1	8%	3	3%
Inne: realizacja zadań ustawowych	1	33%			1	8%	2	2%
Inne: sprawozdawczość			2	2%			2	2%
Inne: aplikacja o środki na realizację zadań			2	2%			2	2%
Inne: projekty socjalne, ministerialne i inne			1	1%			1	1%
Inne: działalność zesp. interdyscypl. ds. przeciwdziałania przemocy			1	1%			1	1%
Inne: wywiad środowiskowy					1	8%	1	1%
Inne: określenie potrzeb osób niepełnosprawnych					1	8%	1	1%
Inne: pomoc w poszukiwaniu pracy			1	1%			1	1%
Inne: własne analizy	1	33%					1	1%

Źródło: opracowanie własne

3.3. Bariery w dostępie do informacji

Bariery w dostępie do informacji mogą mieć różne podłoże. W niniejszych badaniach przyjęto, że przyczyny trudności w dostępie do informacji mogą wynikać z:

- przeszkód formalno-prawnych;
- niewłaściwego przepływu informacji pomiędzy instytucjami;
- wysokiego kosztu uzyskania informacji;
- problemów z ustaleniem źródeł informacji;
- kłopotów z interpretacją dostępnych danych.

W świetle przeprowadzonych badań okazało się, iż najczęściej wskazywaną przez respondentów trudnością w pozyskiwaniu danych jest niewłaściwy przepływ informacji pomiędzy instytucjami. Najwięcej przeszkód o tym charakterze (od 30-65% wskazań) dotyczyło pozyskiwania informacji o następujących kategoriach klientów pomocy społecznej:

- osób chorujących psychicznie
- osób uzależnionych od środków odurzających
- osób uzależnionych od alkoholu
- osób przewlekle chorych
- ofiar przemocy w rodzinie
- niepełnosprawnych

Natomiast przepływ informacji pomiędzy instytucjami nie został zidentyfikowany jako istotna przeszkoda w odniesieniu do następujących kategorii beneficjentów pomocy społecznej:

- osób żyjących w ubóstwie,
- imigrantów,
- repatriantów,
- osób samotnie wychowujących dzieci,
- rodzin wielodzietnych.

Przesłanki formalno-prawne zostały wskazane jako przyczyna trudności w pozyskiwaniu informacji przez 52% respondentów. Najwięcej respondentów uznało, że przeszkody formalno-prawne utrudniają dostęp do informacji na temat osób chorujących psychicznie oraz uzależnionych od środków odurzających. Należy tym samym zwrócić uwagę

na fakt, że informacje dotyczące tych dwóch kategorii beneficjentów pomocy społecznej określono jednocześnie jako przydatne w wykonywaniu obowiązków zawodowych.

Najmniej przeszkód o charakterze formalno - prawnym (poniżej 5 wskazań) zidentyfikowano w odniesieniu do następujących grup klientów pomocy społecznej:

- imigrantów,
- repatriantów,
- rodzin wielodzietnych,
- osób żyjących w ubóstwie,
- osób samotnie wychowujących dzieci.

Z kolei kłopoty z interpretacją danych zadeklarowało 23% respondentów, trudność ta dotyczy przede wszystkim weryfikacji informacji na temat osób chorych psychicznie i uzależnionych od alkoholu. Można przypuszczać, że powyższe dane są generowane poza instytucjami pomocy i integracji społecznej, co implikuje problemy z ich interpretacją.

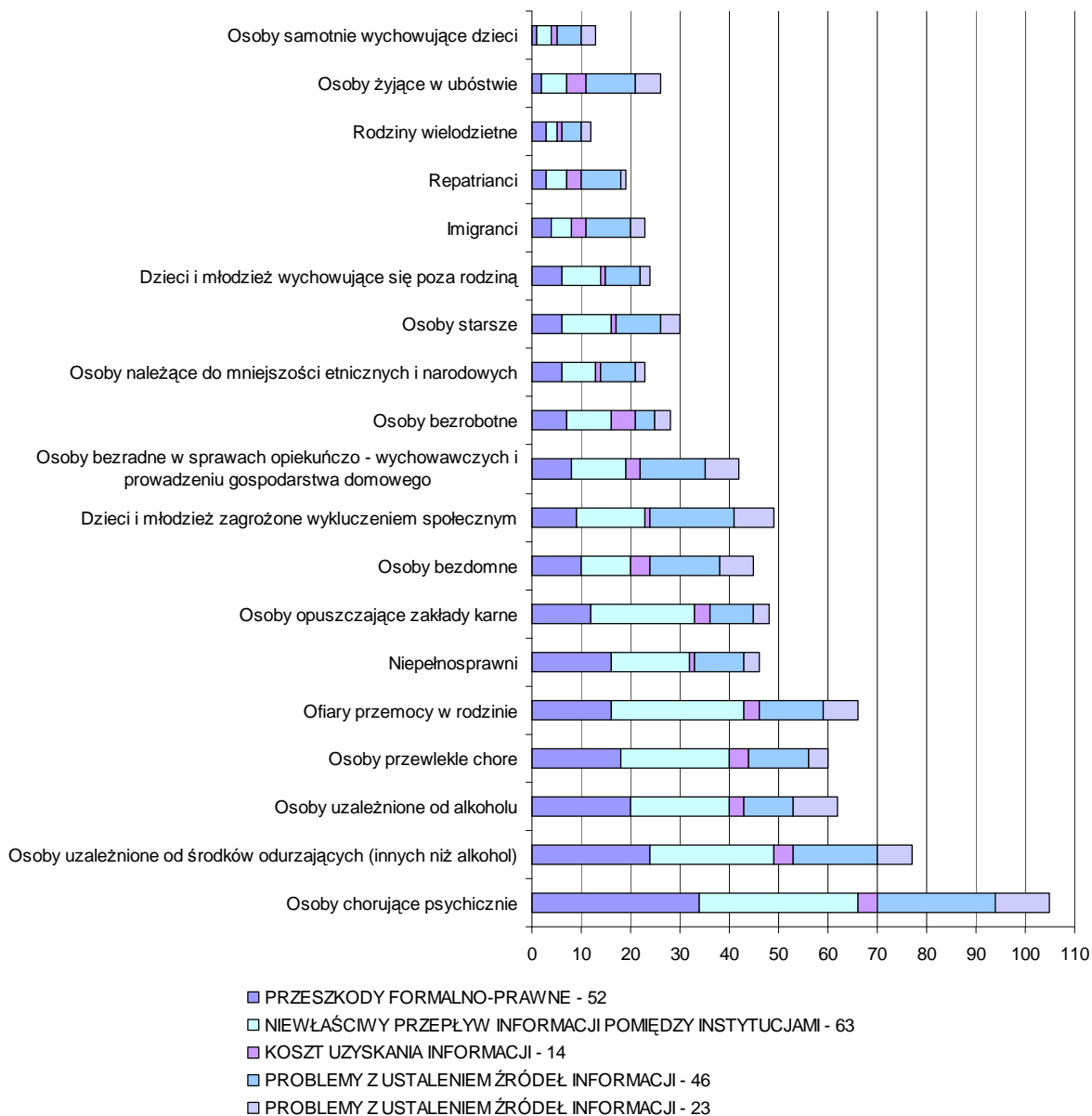
Koszty uzyskania informacji stanowią przeszkodę dla 14% respondentów biorących udział w badaniu. Analiza danych wskazuje, że odpłatność za dane utrudnia dostęp do informacji na temat osób bezrobotnych.

Natomiast, problem z identyfikacją źródeł informacji dotyczy przede wszystkim osób chorych psychicznie, uzależnionych od środków odurzających oraz młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym. Może to wynikać z faktu, że dane dotyczące w/w grup agregowane są na poziomie różnych instytucji. Natomiast najłatwiej jest ustalić źródła informacji, które opisują sytuację rodzin wielodzietnych i osób bezrobotnych. Taka zależność może wynikać z faktu, że dane dotyczące osób bezrobotnych są generowane przede wszystkim przez Wojewódzki Urząd Pracy i Powiatowe Urzędy Pracy.

Reasumując, respondenci biorący udział w badaniu zidentyfikowali najwięcej przeszkód w pozyskiwaniu informacji nt. osób chorych psychicznie oraz uzależnionych od środków odurzających, ze szczególnym uwzględnieniem przyczyn o charakterze formalno-prawnym oraz niewłaściwego przepływu informacji pomiędzy instytucjami.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi dotyczących utrudnień w pozyskiwaniu informacji przedstawia wykres nr 5.

Wykres nr 5. Rozkład odpowiedzi dotyczących utrudnień w pozyskiwaniu informacji



Źródło: opracowanie własne

Respondenci, którzy dostępność zewnętrznych źródeł informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej ocenili jako „niską” i jednocześnie wysoko ocenili przydatność tych informacji wskazywali na następujące utrudnienia w pozyskiwaniu

informacji: niewłaściwy przepływ informacji między instytucjami (58 osób), przeszkody formalno - prawne (44 osoby) oraz problemy z ustaleniem źródeł informacji (41 osób).

Powyższy rozkład odpowiedzi może wskazywać na istnienie pewnego problemu. Niepokoi bowiem fakt, iż na występowanie przeszkód w dostępie do danego typu informacji wskazują tutaj respondenci, którzy oceniają te informacje jako bardzo przydatne w pracy zawodowej.

Poniższa tabela ukazuje pełny rozkład odpowiedzi dotyczący przyczyn trudności w dostępie do informacji, udzielonych przez instytucje, które wskazały NISKĄ dostępność informacji oraz jej WYSOKĄ przydatność.

Tabela nr 9. Przyczyny trudności w dostępie do informacji, według instytucji, które wskazały **NISKĄ** dostępność informacji oraz jej **WYSOKĄ** przydatność

L.p.	Grupy klientów pomocy społecznej	Liczba instytucji, które wskazały NISKĄ dostępność informacji i jej wysoką przydatność		przeszkody formalno prawne		niewłaściwy przepływ informacji pomiędzy instytucjami		koszt uzyskania informacji		problemy z ustaleniem źródeł informacji		kłopoty z interpretacją dostępnych danych	
		n	%	n=52	100%	n=63	100%	n=14	100%	n=46	100%	n=23	100%
1	Osoby bezrobotne	7	8%	2	4%	2	3%	1	7%	1	2%	1	4%
2	Osoby żyjące w ubóstwie	8	9%	1	2%	1	2%	1	7%	3	7%	1	4%
3	Osoby bezdomne	9	11%	1	2%	3	5%	1	7%	2	4%	2	9%
4	Osoby bezradne w sprawach opiek.- wych. I prowadzeniu gosp. dom.	10	11%	3	6%	3	5%	1	7%	4	9%	2	9%
5	Rodziny wielodzietne	6	7%	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
6	Osoby samotnie wychowujące dzieci	6	7%	0	0%	1	2%	0	0%	2	4%	0	0%
7	Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
8	Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	7	11%	1	2%	3	5%	0	0%	3	7%	2	9%
9	Ofiary przemocy w rodzinie	14	16%	3	6%	6	10%	0	0%	2	4%	1	4%
10	Osoby starsze	11	12%	2	4%	3	5%	0	0%	2	4%	0	0%
11	Niepełnosprawni	12	12%	6	12%	4	6%	0	0%	2	4%	0	0%
12	Osoby przewlekle chore	12	14%	4	8%	3	5%	0	0%	2	4%	0	0%
13	Osoby chorujące psychicznie	16	18%	7	13%	7	11%	0	0%	6	13%	2	9%
14	Osoby uzależnione od alkoholu	10	12%	2	4%	5	8%	1	7%	2	4%	3	13%
15	Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	16	26%	6	12%	6	10%	0	0%	5	11%	2	9%
16	Osoby opuszczające zakłady karnie	8	10%	2	4%	6	10%	0	0%	1	2%	0	0%
17	Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	3	19%	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
18	Imigranci	2	33%	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
19	Repatrianci	1	14%	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%

Źródło: opracowanie własne

3.4 Ocena struktury kwestionariusza wywiadu środowiskowego

Kwestionariusz wywiadu środowiskowego jest podstawowym źródłem informacji o sytuacji życiowej klienta i jego rodziny, z którego korzystają pracownicy socjalni. Jego treść i strukturę określa rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 roku. Pracownik socjalny nie ma możliwości bieżącej modyfikacji treści i struktury kwestionariusza. Stąd w badaniu potrzeb informacyjnych pojawiły się pytania dotyczące tego kwestionariusza.

W odpowiedzi na pytanie *Czy obowiązujący obecnie kwestionariusz wywiadu środowiskowego dostarcza pracownikowi socjalnemu wyczerpujących informacji?* zdecydowana większość respondentów uznała, iż kwestionariusz dostarcza wyczerpujących informacji na temat sytuacji życiowej klienta i jego rodziny.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia poniższa tabela.

Tabela 10. Czy obowiązujący obecnie kwestionariusz wywiadu środowiskowego dostarcza pracownikowi socjalnemu wyczerpujących informacji?

Instytucja	tak/raczej tak		nie/raczej nie	
	n	%	n	%
MOPR	3	100%	0	0%
OPS	81	96%	3	4%
PCPR	9	75%	3	25%
Ogółem	93	94%	6	6%

Źródło: opracowanie własne

Z rozkładu odpowiedzi wynika, że tylko sześciu respondentów uznało, iż pytania zawarte w kwestionariuszu wywiadu środowiskowego nie dostarczają służbom pomocy i integracji społecznej wyczerpujących informacji. Tę grupę respondentów poproszono o nazwanie „luk informacyjnych” zawartych w kwestionariuszu.

Odpowiedzi respondentów kształtowały się w następujący sposób (przytoczone zostały w oryginalnym brzmieniu):

- ✓ „zbyt ogólny kwestionariusz nie uwzględniający specyfiki różnych grup (niepełnosprawni, osoby stare, uzależnione, doświadczające przemocy, rodziny zastępcze)”
- ✓ „Brak treści dotyczących wypracowanych wstępnie zasad współpracy - część, którą podpisuje wnioskodawca.”
- ✓ „informacji na temat funkcjonowania dziecka w szkole”

- ✓ „wywiad środowiskowy powinien być ukierunkowany na problemy i składać się z części ogólnej i szczegółowych załączników dotyczących różnych problemów.”
- ✓ „brak informacji dotyczących specyficznych obszarów dotyczących klientów, a jedynie informacje nastawione na sprawdzenie potrzeby wsparcia pomocą finansową”
- ✓ „Brakuje pytań szczegółowych dotyczących przyczyn bezrobocia, przyczyn bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, przyczyn przemocy, przyczyn bezdomności”

Reasumując, respondenci, którzy udzielili odpowiedzi na powyższe pytanie wskazują na potrzebę rzetelniejszej diagnozy sytuacji życiowej klienta pomocy społecznej.

Ponadto, respondenci zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytanie: *Czy kwestionariusz wywiadu środowiskowego zawiera pytania niepotrzebne?*

Podobnie jak w pytaniu poprzednim ponad 90% respondentów wskazało, iż kwestionariusz wywiadu środowiskowego nie zawiera zbędnych pytań.

Tylko 10 respondentów uznało, że kwestionariusz wywiadu środowiskowego zawiera niepotrzebne pytania.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiony jest w poniższej tabeli.

Tabela nr 11. Czy kwestionariusz wywiadu środowiskowego zawiera pytania niepotrzebne?

Instytucja	tak/raczej tak		nie/raczej nie	
	n	%	n	%
MOPR	0	0%	3	100%
OPS	6	7%	78	93%
PCPR	3	25%	9	75%
Ogółem	9	9%	90	91%

Źródło: opracowanie własne

Respondenci, którzy udzielili odpowiedzi *tak/raczej tak* poproszeni zostali o wskazanie pytań zbędnych. Poniżej przytoczono odpowiedzi w oryginalnym brzmieniu:

- ✓ „niektóre pytania są powielane przy każdorazowym sporządzaniu wywiadu”
- ✓ „Ponowne zapytanie o potrzeby i oczekiwania. Często osoba zmienia treść oczekiwań zgłoszonych we wniosku – jest problem wtedy z określeniem na podstawie czego (data wniosku/podania/ zostało wszczęte postępowanie administracyjne i wydana decyzja. Czy na podstawie wniosku, czy na podstawie zgłoszeń podczas wywiadu.”

- ✓ „Część wywiadu zawiera niepotrzebne rubryki z których nic nie wynika (niepełnosprawność) wystarczy orzeczenie II.10, III.6,III.7, V 1-2 jest wcześniej, V – B 1-5”
- ✓ „Sformułowania pytań: Ilość miejsc do spania czy Liczba izb wydają się archaiczne”
- ✓ „Możliwość uzyskania wsparcia ze strony środowiska przy pierwszym wywiadzie pracownik socjalny wraz z rodziną nie jest w stanie bez diagnozy odpowiedzieć”
- ✓ „Punkt nr 8”
- ✓ „np. data urodzenia i pesel”
- ✓ „Część III, pkt 8 i 9 - w związku z brakiem kompetencji ustawowych dla OPS”
- ✓ „10 pytanie jest niepotrzebne, ponieważ klienci OPS wstydzą się odpowiadać na to pytanie”

Niektórzy respondenci uznają za nadmiernie rozbudowane pytania dotyczące niepełnosprawności. Jeden z respondentów zwraca uwagę na archaiczność pewnych sformułowań zawartych w kwestionariuszu (dotyczących ilości miejsc do spania, czy liczby izb).

Pod rozważę, należy wziąć stwierdzenie, że zbędną informacją w druku jest data urodzenia lub PESEL klienta. Należałoby raczej uznać tutaj, że jest to informacja istotna dla instytucji pomocy społecznej. Trudno również zgodzić z stwierdzeniem, że punkt 8 I części wywiadu dotyczący ustalenia przyczyny wystąpienia z wnioskiem o pomoc, jest zbędny. Należałoby natomiast rozważyć, czy koniecznym w tym punkcie jest wymienianie, za ustawą o pomocy społecznej, wszystkich powodów korzystania z pomocy społecznej. Zapewne wystarczyłoby zostawić pustą rubrykę do której konkretna przyczyna zostałaby wpisana.

Pytanie 10 w części I wywiadu, które jeden z respondentów uznał za zbędne, ma na celu, ustalenie czy klient korzystał wcześniej z form wsparcia i jakich. Zasadnym wydaje się, aby ze względu na budowanie prawidłowych relacji pomiędzy pracownikiem socjalnym klientem, pytanie to zostało inaczej sformułowanie i może nawet przeniesione do dalszej części kwestionariusza.

Punkt 8 trzeciej część wywiadu dotyczy aktualnego dochodu przypadającego na osobę w rodzinie, a punkt 9 nakazuje opisać okoliczności uzasadniające ewentualną zmianę form lub wielkość świadczonej pomocy. Istnienie obu tych punktów, uznanych przez respondenta za zbędne, wydaje się być zasadne z punktu widzenia działań realizowanych na rzecz klienta.

3.5 Identyfikacja obszarów, które powinny zostać poddane pogłębionej analizie

Fundamentalną kwestią warunkującą skuteczne wykonywanie zadań przez instytucje pomocy i integracji społecznej jest posiadanie dobrej diagnozy lokalnych problemów społecznych. Tylko na podstawie wiarygodnej diagnozy można odpowiednio programować działania mające na celu rozwiązanie kluczowych problemów społecznych na terenie gminy czy też powiatu.

Na podstawie wyników badań sformułowano katalog zagadnień z obszaru pomocy i integracji społecznej, które powinny zostać poddane pogłębionej analizie, tj:

- przemoc w rodzinie,
- przemoc w szkole,
- uzależnienie od Internetu i komputera,
- problemy osób starszych,
- problemy opiekuńczo-wychowawcze wśród dzieci i młodzieży.

W/w luki informacyjne dotyczą złożonych aspektów życia społecznego, trudnych do uchwycenia, wielowątkowych i wymagających pogłębionych badań.

Według respondentów najlepiej zdiagnozowane są zagadnienia związane z kwestiami ubóstwa, bezrobocia i bezdomności, może to wynikać ze stosunkowo łatwego dostępu do tej grupy danych.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 12. Jakie problemy społeczne występujące na obszarze działania Państwa instytucji powinny zostać lepiej zdiagnozowane?

Problemy społeczne	MOPR		OPS		PCPR		Razem	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bezrobocie	1	33%	12	14%	2	17%	15	15%
Ubóstwo			11	13%	2	17%	13	13%
Bezdomność	2	67%	11	13%	2	17%	15	15%
Problemy opiekuńczo - wychowawcze wśród dzieci i młodzieży	3	100%	28	33%	9	75%	40	40%
Problematyka dzieci i młodzieży wychowujących się poza rodziną biologiczną	2	67%	22	26%	4	33%	28	28%
Przemoc w szkole	1	33%	51	61%	7	58%	59	60%
Przemoc w rodzinie	1	33%	52	62%	7	58%	60	61%
Problemy osób starszych	2	67%	41	49%	5	42%	48	48%
Niepełnosprawność	2	67%	23	27%	5	42%	30	30%
Problemy osób opuszczających zakłady karne	1	33%	15	18%	2	17%	18	18%
Alkoholizm	1	33%	26	31%	2	17%	29	29%
Narkomania	1	33%	41	49%	2	17%	44	44%
Uzależnienie od internetu i komputera	1	33%	47	56%	3	25%	51	52%
Współpraca samorządów z organizacjami pozarządowymi (NGO)	1	33%	21	25%	3	25%	25	25%
Badanie potrzeb szkoleniowych podmiotów pomocy i integracji społecznej	2	67%	22	26%	3	25%	27	27%

Źródło: opracowanie własne

3.6 Ewaluacja badań i analiz opracowanych przez zespół Obserwatorium Integracji Społecznej Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej

Oceny dotychczasowych badań i analiz opracowanych przez zespół Obserwatorium Integracji Społecznej Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej dokonało 42% respondentów. Ponad połowa nie korzystała dotychczas z publikacji dostępnych na stronie ois.wzp.pl.

Najwyżej oceniono przydatność publikacji, które zawierały dane dotyczące stanu pomocy społecznej (w podziale terytorialnym na powiaty): „Bilans potrzeb w zakresie pomocy społecznej” oraz raport „Problemy i kwestie społeczne w strategiach rozwiązywania problemów społecznych gmin i powiatów”. Wysoko został również oceniony poradnik, zawierający syntetyczne informacje dotyczące zasad opracowywania lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych.

Z kolei analiza funkcjonowania ośrodków adopcyjno-opiekuńczych została oceniona przez najmniejszą liczbę respondentów. Może to wynikać z faktu, że badaniem zostały objęte tylko PCPR-y i OPS-y, które w świetle aktów prawnych nie koordynują bezpośrednio prac w/w placówek.

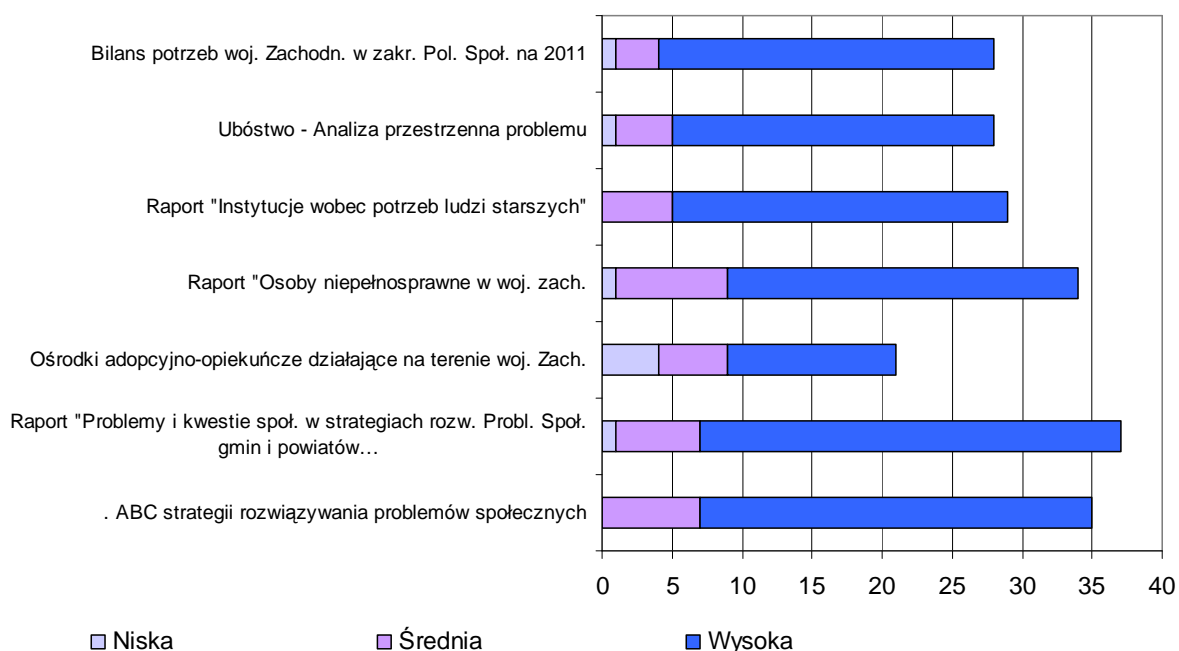
Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia poniższa tabela i wykres.

Tabela nr 13. Czy publikacje OIS, z których Państwo korzystaliście okazały się przydatne?

Tytuł publikacji	Ocena dokonana przez respondentów ogółem						Ocena średnia
	niska (1-2)		średnia (3)		wysoka (4-5)		
	n	%	n	%	n	%	
Bilans potrzeb woj. Zachodniopomorskiego w zakresie Polityki Społ. na rok 2011	1	4%	3	11%	24	86%	4,3
ABC strategii rozwiązywania problemów społecznych	0	0%	7	20%	28	80%	4,1
Raport "Problemy i kwestie społ. w strategiach rozw. Probl.. społ. gmin i powiatów"	1	3%	6	16%	30	81%	4,1
Raport "Osoby niepełnosprawne w woj. zach."	1	3%	8	24%	25	74%	4,0
Raport "Instytucje wobec potrzeb ludzi starszych"	0	0%	5	17%	24	83%	3,9
Ubóstwo - Analiza przestrzenna problemu	1	4%	4	14%	23	82%	3,9
Ośrodki adopcyjno-opiekuńcze działające na terenie woj. Zach.	4	19%	5	24%	12	57%	3,7

Źródło: opracowanie własne

Wykres nr 6. Rozkład odpowiedzi dot. „Czy publikacje OIS, z których Państwo korzystaliście okazały się przydatne?”



Źródło: opracowanie własne

Jednocześnie respondenci zostali poproszeni o dokonanie oceny jakości informacji zawartych w publikacjach opracowanych przez zespół Obserwatorium Integracji Społecznej. Cztery publikacje zostały ocenione przez 30 i więcej respondentów. Średnia ocen wahała się przedziale od 4,0-4,3, za najbardziej wyczerpujące uznano „Bilans potrzeb w zakresie pomocy społecznej” oraz poradnik „ABC strategii rozwiązywania problemów społecznych”.

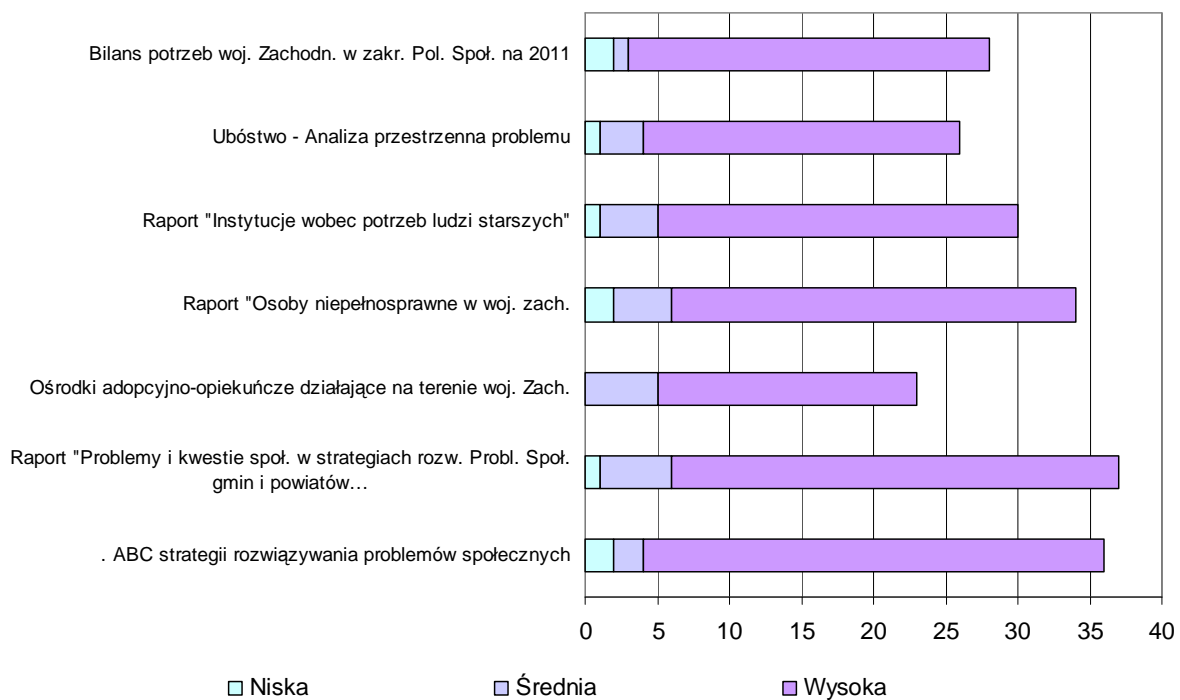
Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia poniższa tabela i wykres.

Tabela nr 14. Czy informacje zawarte w publikacjach OIS były wyczerpujące?

Tytuł publikacji	Ocena dokonana przez respondentów ogółem						Ocena średnia
	niska (1-2)		średnia (3)		wysoka (4-5)		
	n	%	n	%	n	%	
Bilans potrzeb woj. Zachodniopomorskiego w zakresie Polityki Społ. na rok 2011	2	7%	1	4%	25	89%	4,3
ABC strategii rozwiązywania problemów społecznych	2	6%	2	6%	32	89%	4,2
Raport "Problemy i kwestie społ. w strategiach rozw. probl. społ. gmin i powiatów...	1	3%	5	14%	31	84%	4,2
Ośrodki adopcyjno-opiekuńcze działające na terenie woj. Zach.	0	0	5	22%	18	78%	4,1
Raport "Osoby niepełnosprawne w woj. zach.	2	6%	4	12%	28	82%	4,1
Ubóstwo - Analiza przestrzenna problemu	1	4%	3	12%	22	85%	4,1
Raport "Instytucje wobec potrzeb ludzi starszych"	1	3%	4	13%	25	83%	4,0

Źródło: opracowanie własne

Wykres nr 7. Rozkład odpowiedzi dot. „Czy informacje zawarte w publikacjach OIS były wyczerpujące?”



Źródło: opracowanie własne

PODSUMOWANIE

Badanie potrzeb informacyjnych instytucji pomocy i integracji społecznej dostarczyło istotnej wiedzy dotyczącej procesu gromadzenia, interpretacji i wykorzystania analiz, ekspertyz oraz zestawień statystycznych obrazujących sytuację społeczno-ekonomiczną poszczególnych grup klientów pomocy społecznej na terenie województwa zachodniopomorskiego.

Analiza materiału empirycznego umożliwiła opracowanie zestawienia danych, które wg respondentów biorących udział w badaniu, są przydatne w wykonywaniu obowiązków zawodowych, a jednocześnie są trudno dostępne, katalog dotyczy informacji na temat następujących grup beneficjentów pomocy społecznej:

- imigranci osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)
- osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych;
- osoby chorujące psychicznie;
- ofiary przemocy w rodzinie

Kolejnym zagadnieniem poddanym analizie jest identyfikacja źródeł informacji oraz ich wykorzystanie w realizacji zadań własnych. Zdaniem respondentów pracownicy ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie najczęściej korzystają z własnych zasobów informacyjnych, danych z Wojewódzkiego Urzędu Pracy oraz czasopism specjalistycznych, zaś najrzadziej wykorzystywane są dane z Głównego Urzędu Statystycznego i Spisu Powszechnego.

Dane gromadzone przez pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej są wykorzystywane przede wszystkim w projektach PO KL oraz w trakcie procesu opracowywania strategii rozwiązywania problemów społecznych. Oba te zadania wymagają przygotowania rzetelnej diagnozy stanu pomocy społecznej na podstawie badań własnych lub dostępnych danych statystycznych.

Analiza materiału badawczego umożliwia również identyfikację barier w dostępie do informacji. Okazuje się, że spośród wszystkich wymienionych przeszkód za najistotniejszą respondenci uznali niewłaściwy przepływ informacji pomiędzy instytucjami, zaś grupami, na temat których najtrudniej pozyskać rzetelne informacje są osoby chore psychicznie oraz uzależnione od środków odurzających.

Kolejnym zagadnieniem poddanym weryfikacji jest struktura kwestionariusza wywiadu środowiskowego. Ponad 90% respondentów uznało, że pytania zawarte w niniejszym wywiadzie pozwalają na uzyskanie optymalnej wiedzy, a tym samym na zdiagnozowanie sytuacji klientów pomocy społecznej.

Niezwykle istotnym elementem badania potrzeb informacyjnych pracowników pomocy i integracji społecznej jest wskazanie obszarów, które powinny zostać poddane pogłębionej analizie, ponad połowa respondentów wskazała na następujące zagadnienia:

- przemoc w rodzinie;
- przemoc w szkole;
- uzależnienie od Internetu i komputera.

Oczekiwania respondentów są wskazówką do opracowywania planów badawczych Obserwatorium Integracji Społecznej na lata 2012-2013.

Ocenie poddano również publikacje opracowane przez zespół Obserwatorium Integracji Społecznej, pomimo iż ich tematyka nie pokrywa się z obszarami wskazanymi jako słabo zdiagnozowane, to przydatność i jakość zaprezentowanych danych została wysoko oceniona przez respondentów.

Reasumując gromadzenie, weryfikacja i sposób wykorzystania danych z obszaru pomocy i integracji społecznej stanowi kluczowy aspekt rzetelnej diagnozy lokalnych problemów społecznych, a tym samym jest to punkt wyjścia do programowania zrównoważonego rozwoju społeczności lokalnej i wzmacniania spójności społecznej.

SPIS TABEL

Tabela nr 1. Pyt 1. Proszę zaznaczyć grupy osób, którymi zajmuje się reprezentowana przez Pana/Panią instytucja.

Tabela 2. Ocena DOSTĘPNOŚCI zewnętrznych źródeł informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Tabela nr 3. Ocena AKTUALNOŚCI informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Tabela 4. Ocena PRZYDATNOŚCI informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Tabela nr 5. Zestawienie przeciętnych ocen informacji w aspekcie ich dostępności, aktualności i przydatności

Tabela nr 6. Liczba oraz odsetek respondentów, którzy ocenili dostępność informacji nisko i jednocześnie wysoko ocenili przydatność tych informacji.

Tabela nr 7 Z jakich źródeł informacji Państwa instytucja korzysta najczęściej w realizacji swoich zadań?

Tabela nr 8. W realizacji jakich zadań OPS-y i PCPR-y wykorzystują uzyskiwane informacje.

Tabela nr 9. Przyczyny trudności w dostępie do informacji, według instytucji, które wskazały **NISKĄ** dostępność informacji oraz jej **WYSOKĄ** przydatność

Tabela 10. Czy obowiązujący obecnie kwestionariusz wywiadu środowiskowego dostarcza pracownikowi socjalnemu wyczerpujących informacji?

Tabela nr 11. Czy kwestionariusz wywiadu środowiskowego zawiera pytania niepotrzebne?

Tabela nr 12. Jakie problemy społeczne występujące na obszarze działania Państwa instytucji powinny zostać lepiej zdiagnozowane?

Tabela nr 13. Czy publikacje OIS, z których Państwo korzystaliście okazały się przydatne?

Tabela nr 14. Czy informacje zawarte w publikacjach OIS były wyczerpujące?

SPIS WYKRESÓW

Wykres nr 1. Struktura próby badawczej

Wykres nr 2. Ocena **DOSTĘPNOŚCI** zewnętrznych źródeł informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Wykres nr 3. Ocena **AKTUALNOŚCI** informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Wykres nr 4. Ocena **PRZYDATNOŚCI** informacji dotyczących różnych grup klientów pomocy społecznej

Wykres nr 5. Rozkład odpowiedzi dotyczących trudnień w pozyskiwaniu informacji

Wykres nr 6. Rozkład odpowiedzi dot. „Czy publikacje OIS, z których Państwo korzystaliście okazały się przydatne?”

Wykres nr 7. Rozkład odpowiedzi dot. „Czy informacje zawarte w publikacjach OIS były wyczerpujące?”

ZAŁĄCZNIK NR 1 (ANKIETA)

Obserwatorium Integracji Społecznej w Szczecinie przeprowadza badania na temat potrzeb informacyjnych Ośrodków Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie. Jednym z celów istnienia Obserwatorium jest pozyskiwanie informacji oraz dostarczanie ich jednostkom pomocy i integracji społecznej. W związku z powyższym zwracamy się do Państwa z prośbą o zapoznanie się z treścią ankiety i jej rzetelne wypełnienie. Wyniki badania służyć mają: (a) ocenie jakości informacji, z której Państwo korzystają, (b) ustaleniu występujących niedoborów informacyjnych oraz (c) określeniu problemów w obszarze pomocy i integracji społecznej, które powinny zostać lepiej zdiagnozowane.

1. Proszę zaznaczyć grupy osób, którymi zajmuje się reprezentowana przez Pana/Panią instytucja. (Można zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi)

- Osoby bezrobotne (do 1 roku)
- Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)
- Osoby żyjące w ubóstwie
- Osoby bezdomne
- Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego
- Rodziny wielodzietne
- Osoby samotnie wychowujące dzieci
- Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną
- Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym
- Ofiary przemocy w rodzinie
- Osoby starsze
- Niepełnosprawni
- Osoby przewlekłe chore
- Osoby chorujące psychicznie
- Osoby uzależnione od alkoholu
- Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)
- Osoby opuszczające zakłady karne
- Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych
- Imigranci
- Repatrianci
- Inne grupy osób (jakie?)
- Inne grupy osób (jakie?)

2. Proszę ocenić DOSTĘPNOŚĆ informacji dotyczących wybranych wcześniej grup osób (Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena zdecydowanie negatywna, a 5 to ocena zdecydowanie pozytywna)

Osoby bezrobotne (do 1 roku)	<input type="text"/>
Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)	<input type="text"/>
Osoby żyjące w ubóstwie	<input type="text"/>
Osoby bezdomne	<input type="text"/>
Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego	<input type="text"/>
Rodziny wielodzietne	<input type="text"/>
Osoby samotnie wychowujące dzieci	<input type="text"/>
Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną	<input type="text"/>
Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym	<input type="text"/>
Ofiary przemocy w rodzinie	<input type="text"/>
Osoby starsze	<input type="text"/>
Niepełnosprawni	<input type="text"/>
Osoby przewlekle chore	<input type="text"/>
Osoby chorujące psychicznie	<input type="text"/>
Osoby uzależnione od alkoholu	<input type="text"/>
Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)	<input type="text"/>
Osoby opuszczające zakłady karne	<input type="text"/>
Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych	<input type="text"/>
Imigranci	<input type="text"/>

Repatrianci

Inne grupy osób (jakie?)

Inne grupy osób (jakie?)

3. Proszę ocenić AKTUALNOŚĆ informacji dotyczących wybranych wcześniej grup osób (Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena zdecydowanie negatywna, a 5 to ocena zdecydowanie pozytywna)

Osoby bezrobotne (do 1 roku)

Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)

Osoby żyjące w ubóstwie

Osoby bezdomne

Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego

Rodziny wielodzietne

Osoby samotnie wychowujące dzieci

Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną

Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym

Ofiary przemocy w rodzinie

Osoby starsze

Niepełnosprawni

Osoby przewlekle chore

Osoby chorujące psychicznie

Osoby uzależnione od alkoholu

Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)

Osoby opuszczające zakłady karne

Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych

Imigranci

Repatrianci

Inne grupy osób (jakie?)

Inne grupy osób (jakie?)

4. Proszę ocenić PRZYDATNOŚĆ informacji dotyczących wybranych wcześniej grup osób (Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena zdecydowanie negatywna, a 5 to ocena zdecydowanie pozytywna)

Osoby bezrobotne (do 1 roku)

Osoby długotrwale bezrobotne (powyżej 1 roku)

Osoby żyjące w ubóstwie

Osoby bezdomne

Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego

Rodziny wielodzietne

Osoby samotnie wychowujące dzieci

Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną

Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym

Ofiary przemocy w rodzinie

Osoby starsze

Niepełnosprawni

Osoby przewlekle chore

Osoby chorujące psychicznie

Osoby uzależnione od alkoholu

Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)

Osoby opuszczające zakłady karne

Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych

Imigranci

Repatrianci

Inne grupy osób (jakie?)

Inne grupy osób (jakie?)

5. W realizacji jakich zadań wykorzystują Państwo informacje dotyczące wybranych przez siebie grup osób? (Można zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi)

- opracowywanie gminnej/powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych
- tworzenie programów w zakresie pomocy społecznej
- analizowanie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej
- realizacja projektów systemowych w ramach PO KL
- bieżące zadania realizowane przez pracownika socjalnego
- inne, jakie?
- inne, jakie?
- inne, jakie?

6. Z jakich źródeł informacji Państwa instytucja korzysta najczęściej w realizacji swoich zadań? (Można zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi)

- dane ze Spisu Powszechnego
- dane z Głównego Urzędu Statystycznego
- dane z Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
- dane z Wojewódzkiego Urzędu Pracy
- dane z Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego
- dane z Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
- dane zawarte w zrealizowanych wywiadach środowiskowych
- raporty z badań w obszarze pomocy i integracji społecznej
- publikacje i czasopisma specjalistyczne
- Internet
- Inne, jakie?
- Inne, jakie?

7. Czy obowiązujący obecnie kwestionariusz wywiadu środowiskowego dostarcza pracownikowi socjalnemu wyczerpujących informacji? (Proszę wybrać jedną odpowiedź)

- Tak
- Raczej tak
- Raczej nie
- Nie

8. Jeśli w poprzednim pytaniu odpowiedział(a) Pan(i) "nie" lub "raczej nie", to proszę napisać, jakich informacji brakuje w kwestionariuszu najbardziej?

.....
.....

9. Czy kwestionariusz wywiadu środowiskowego zawiera pytania niepotrzebne?

- TAK
 NIE

10. Proszę napisać, które pytanie(a) w kwestionariuszu wywiadu środowiskowego uważa Pan/Pani za niepotrzebne i dlaczego?

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

Kolejne pięć pytań dotyczy będzie możliwych utrudnień w dostępie do informacji w Państwa instytucji. Jeśli jakaś przyczyna występuje w Państwa instytucji, prosimy zaznaczyć jakich grup osób ona dotyczy. Jeśli dana przyczyna nie występuje, prosimy nic nie zaznaczać i przejść do kolejnego pytania.

11. Jeśli przyczyną trudności w dostępie do informacji są PRZESZKODY FORMALNO-PRAWNE, proszę zaznaczyć jakiej grupy osób to dotyczy. (Można zaznaczyć wiele odpowiedzi)

- Osoby bezrobotne
 Osoby żyjące w ubóstwie
 Osoby bezdomne
 Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego
 Rodziny wielodzietne
 Osoby samotnie wychowujące dzieci
 Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną
 Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym
 Ofiary przemocy w rodzinie
 Osoby starsze
 Niepełnosprawni
 Osoby przewlekłe chore
 Osoby chorujące psychicznie
 Osoby uzależnione od alkoholu
 Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)
 Osoby opuszczające zakłady karne
 Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych
 Imigranci

- Repatrianci
- Inne grupy osób (jakie?)
- Inne grupy osób (jakie?)

12. Jeśli przyczyną trudności w dostępie do informacji jest NIEWŁAŚCIWY PRZEPŁYW INFORMACJI POMIĘDZY INSTYTUCJAMI, proszę zaznaczyć jakiej grupy osób to dotyczy. (Można zaznaczyć wiele odpowiedzi)

- Osoby bezrobotne
- Osoby żyjące w ubóstwie
- Osoby bezdomne
- Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego
- Rodziny wielodzietne
- Osoby samotnie wychowujące dzieci
- Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną
- Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym
- Ofiary przemocy w rodzinie
- Osoby starsze
- Niepełnosprawni
- Osoby przewlekle chore
- Osoby chorujące psychicznie
- Osoby uzależnione od alkoholu
- Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)
- Osoby opuszczające zakłady karne
- Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych
- Imigranci
- Repatrianci
- Inne grupy osób (jakie?)
- Inne grupy osób (jakie?)

13. Jeśli przyczyną trudności w dostępie do informacji jest KOSZT UZYSKANIA INFORMACJI, proszę zaznaczyć jakiej grupy osób to dotyczy. (Można zaznaczyć wiele odpowiedzi)

- Osoby bezrobotne
- Osoby żyjące w ubóstwie
- Osoby bezdomne
- Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego
- Rodziny wielodzietne
- Osoby samotnie wychowujące dzieci
- Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną
- Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym
- Ofiary przemocy w rodzinie
- Osoby starsze
- Niepełnosprawni
- Osoby przewlekle chore
- Osoby chorujące psychicznie
- Osoby uzależnione od alkoholu
- Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)
- Osoby opuszczające zakłady karne
- Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych
- Imigranci
- Repatrianci
- Inne grupy osób (jakie?)
- Inne grupy osób (jakie?)

14. Jeśli przyczyną trudności w dostępie do informacji są PROBLEMY Z USTALENIEM ŹRÓDEŁ INFORMACJI, proszę zaznaczyć jakiej grupy osób to dotyczy. (Można zaznaczyć wiele odpowiedzi)

- Osoby bezrobotne
- Osoby żyjące w ubóstwie
- Osoby bezdomne
- Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego

- Rodziny wielodzietne
- Osoby samotnie wychowujące dzieci
- Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną
- Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym
- Ofiary przemocy w rodzinie
- Osoby starsze
- Niepełnosprawni
- Osoby przewlekle chore
- Osoby chorujące psychicznie
- Osoby uzależnione od alkoholu
- Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)
- Osoby opuszczające zakłady karne
- Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych
- Imigranci
- Repatrianci
- Inne grupy osób (jakie?)
- Inne grupy osób (jakie?)

**15. Jeśli przyczyną trudności w uzyskaniu informacji są KŁOPOTY Z INTERPRETACJĄ DOSTĘPNYCH DANYCH, proszę zaznaczyć jakiej grupy osób to dotyczy.
(Można zaznaczyć wiele odpowiedzi)**

- Osoby bezrobotne
- Osoby żyjące w ubóstwie
- Osoby bezdomne
- Osoby bezradne w sprawach opiekuńczo - wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego
- Rodziny wielodzietne
- Osoby samotnie wychowujące dzieci
- Dzieci i młodzież wychowujące się poza rodziną
- Dzieci i młodzież zagrożone wykluczeniem społecznym
- Ofiary przemocy w rodzinie
- Osoby starsze
- Niepełnosprawni

- Osoby przewlekle chore
- Osoby chorujące psychicznie
- Osoby uzależnione od alkoholu
- Osoby uzależnione od środków odurzających (innych niż alkohol)
- Osoby opuszczające zakłady karne
- Osoby należące do mniejszości etnicznych i narodowych
- Imigranci
- Repatrianci
- Inne grupy osób (jakie?)
- Inne grupy osób (jakie?)

16. Czy występują u Państwa jakieś inne przeszkody w dostępie do informacji? (Jeśli tak, proszę je opisać. Jeśli nie, proszę przejść do kolejnego pytania)

.....

.....

.....

17. Jakie problemy społeczne występujące na obszarze działania Państwa instytucji powinny zostać lepiej zdiagnozowane? (Można wskazać dowolną liczbę odpowiedzi)

- Bezrobocie
- Ubóstwo
- Bezdomność
- Problemy opiekuńczo - wychowawcze wśród dzieci i młodzieży
- Problematyka dzieci i młodzieży wychowujących się poza rodziną biologiczną
- Przemoc w szkole
- Przemoc w rodzinie
- Problemy osób starszych
- Niepełnosprawność
- Problemy osób opuszczających zakłady karne
- Alkoholizm
- Narkomania
- Uzależnienie od internetu i komputera
- Współpraca samorządów z organizacjami pozarządowymi (NGO)

- Badanie potrzeb szkoleniowych podmiotów pomocy i integracji społecznej
- Inne, jakie?

18. Czy instytucja, którą Pan(i) reprezentuje korzystała dotychczas z publikacji dostępnych na stronie internetowej Obserwatorium Integracji Społecznej w Szczecinie? ' <http://ois.wzp.pl>

- TAK
- NIE

19. Czy publikacje OIS, z których Państwo korzystaliście okazały się przydatne? (Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5 – gdzie 1 oznacza ocenę zdecydowanie negatywną, a 5 ocenę zdecydowanie pozytywną)

ABC strategii rozwiązywania problemów społecznych	<input type="text"/>
Raport "Problemy i kwestie społeczne w strategiach rozwiązywania problemów społecznych gmin i powiatów..."	<input type="text"/>
Ośrodki adopcyjno-opiekuńcze działające na terenie woj. zachodniopomorski	<input type="text"/>
Raport "Osoby niepełnosprawne w województwie zachodniopomorskim"	<input type="text"/>
Raport "Instytucje wobec potrzeb ludzi starszych"	<input type="text"/>
Ubóstwo - Analiza przestrzenna problemu	<input type="text"/>
Bilans potrzeb województwa zachodniopomorskiego w zakresie polityki społecznej na rok 2011	<input type="text"/>
Inne, jakie?	<input type="text"/>

20. Czy informacje zawarte w publikacjach OIS, z których Państwo korzystaliście były wyczerpujące? (Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5 – gdzie 1 oznacza zdecydowanie negatywną ocenę, a 5 zdecydowanie pozytywną ocenę)

ABC strategii rozwiązywania problemów społecznych	<input type="text"/>
Raport "Problemy i kwestie społeczne w strategiach rozwiązywania problemów społecznych gmin i powiatów..."	<input type="text"/>
Ośrodki adopcyjno-opiekuńcze działające na terenie woj. zachodniopomorski	<input type="text"/>

Raport "Osoby niepełnosprawne w województwie zachodniopomorskim"

Raport "Instytucje wobec potrzeb ludzi starszych"

Ubóstwo - Analiza przestrzenna problemu

Bilans potrzeb województwa zachodniopomorskiego w zakresie polityki społecznej na rok 2011

Inne, jakie?

21. Nazwa jednostki

.....

22. Gmina

.....

23. Powiat

.....

24. Adres e-mail jednostki

.....

25. Stanowisko osoby wypełniającej ankietę

.....