



Instytut Rozwoju Służb Społecznych

ul. Marszałkowska 34/50, 00-554 Warszawa, tel. (022) 629-40-18, 622-32-45, tel./faks 621-04-23
e-mail: irss@irss.pl Internet: www.irss.and.pl

RAPORT WYKORZYSTYWANIE NARZĘDZI EWLUACYJNYCH W POMOCY SPOŁECZNEJ

Opracowanie

Agnieszka Hryniewicka

WARSZAWA 2008

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Środki Przejściowe PL2005/017-488.01.02.06





Badania „Ewaluacja w pomocy społecznej” zostały przeprowadzone w okresie luty – marzec 2008 r. Czas przeprowadzanych badań ma znaczący wpływ na wyniki, gdyż jest to początek wdrażania projektów systemowych do OPS i ROPS i w całym systemie pomocy społecznej. Do końca 2007 r. instytucje publiczne pomocy społecznej, w szczególności OPS i ROPS-y były małym stopniu realizatorami projektów finansowanych ze środków UE. Natomiast w okresie programowania 2007 – 2012 (gdzie faktyczna realizacja projektów rozpoczyna się w drugiej połowie 2008 r.) instytucje pomocy społecznej są jednym z głównych beneficjentów środków pomocowych. Stąd okres przeprowadzania badań jest bardzo ważny z uwagi na to, że mamy okazję zbadać wybrany obszar ewaluacji w pomocy społecznej po zakończeniu jednego okresu programowania, a przed rozpoczęciem drugiego okresu, co pozwala nam zbadać stan wiedzy nabytej poprzez doświadczenia w prowadzeniu projektów w pierwszym okresie.

Założeniem badawczym był niski stan wiedzy na temat ewaluacji w środowisku publicznych instytucji pomocy społecznej. Z badań prowadzonych przez IRSS oraz z informacji przekazywanych przez pracowników socjalnych korzystających ze szkoleń organizowanych w Instytucie wynika, że ewaluacja nie jest powszechnie znana i powszechnie stosowana w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej (j.o.p.s.), do których należą m.in. miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, miejskie ośrodki pomocy rodzinie, powiatowe centra pomocy rodzinie, regionalne ośrodki polityki społecznej, wydziały polityki społecznej w urzędach wojewódzkich. Poza tym wydatkowanie środków na cele pomocy społecznej w systemie polskim nie jest ewaluowane pod kątem skuteczności udzielanej pomocy, a jedynie dostępne opracowania dotyczą raczej sprawozdawczości wydanych środków i liczby udzielonych świadczeń, a nie ich rzeczywistej ewaluacji. Wynika to z niskiej wiedzy ogólnej nt. ewaluacji oraz nie stosowania jej narzędzi w praktyce. Dlatego potrzebne jest badanie i upowszechnienie wiedzy nt. znaczenia ewaluacji, a także praktycznego zastosowania narzędzi ewaluacji w pomocy społecznej.

Celem ogólnym badań było rozpoznanie stanu wykorzystywania ewaluacji w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej. Ogólne pytania badawcze to:

- jaka jest znajomość pojęcia ewaluacji wśród pracowników j.o.p.s.?
- czy ewaluacja jest wykorzystywana w realizacji zadań z pomocy społecznej w j.o.p.s.?

W toku dyskusji nad narzędziem badawczym obszar badawczy został zawężony do jednego z możliwych obszarów ewaluacji w pomocy społecznej, tj. oceny pracy pracowników





socjalnych oraz użyteczności niektórych narzędzi pracy w pomocy społecznej. Za tego rodzaju podejściem przemawiały następujące wskazania:

- Pojęcie ewaluacji jest mało znane w środowisku pomocy społecznej, stąd operacjonalizacja tego pojęcia poprzez terminy bardziej znane tj. „regularna ocena służąca podnoszeniu skuteczności” i wprowadzanie i upowszechnianie pojęcia ewaluacja poprzez stosowanie jej zamiennie z terminem „ocena”;
- Wybranie obszaru ocen pracy pracowników jako elementu najbardziej znanego w szerszym gronie instytucji pomocy społecznej i poznanie opinii nt. stosowania i użyteczności tych ocen.

Wybrany obszar badawczy pozwolił na zweryfikowanie twierdzenia, że ewaluacja powinna być narzędziem szeroko stosowanym w pomocy społecznej, gdyż jest ona potrzebna zarówno pracownikom socjalnym do oceny ich własnych działań, zwierzchnikom do dla oceny pomocy społecznej i pracowników socjalnych, co w konsekwencji powinno prowadzić do zmian podnoszących skuteczność działań tej instytucji.

Metodologia

Ograniczony zakres badawczy pozwolił na zastosowanie ilościowej metody badawczej, tj. badania ankietowego. Badanie było przeprowadzone za pomocą kwestionariusza ankiety rozesłanej losowo do 800 różnych typów instytucji pomocy społecznej (tj. GOPS, MOPS, MGOPS, MOPR, PCPR, ROPS). Ankieta była również dostępna do wypełnienia na stronie internetowej IRSS i przesyłana w formie elektronicznie. Zwrot ankiet przekroczył oczekiwania autorów badań, gdyż otrzymano 625 wypełnionych ankiet, przy czym należy zaznaczyć, że liczba ankiet z jednej instytucji nie była ograniczona, w związku z czym z jednej instytucji otrzymano od kilku do kilkuset ankiet.

Wnioski ogólne - Kto wziął udział w badaniach?

W badaniach udział wzięli w przeważającej części pracownicy różnych typów ośrodków pomocy społecznej (GOPS, MOPS, MGOPS, OPS) – 69,1% oraz miejskich ośrodków pomocy rodzinie – 19%. Odnotowano również 37 odpowiedzi od pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie (co stanowi 5,9% wszystkich odpowiedzi) oraz 7 odpowiedzi z regionalnych ośrodków polityki społecznej. Pozostałe 3,9% odpowiedzi pochodziło od pracowników innych instytucji pomocy społecznej (np. DPS, dom dziecka).

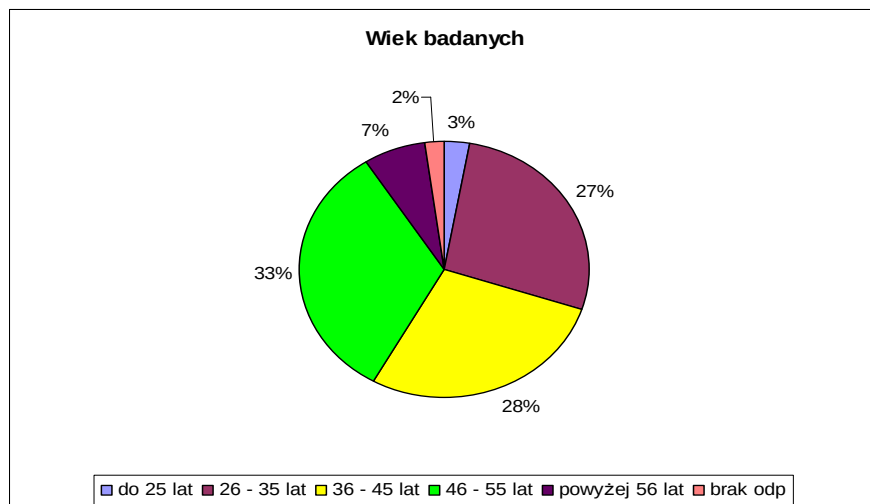
Uczestnicy badań to najczęściej osoby pracujące na stanowisku pracownika socjalnego (61%), a także kierownicy lub dyrektorzy instytucji – 31,7%. Wśród innych



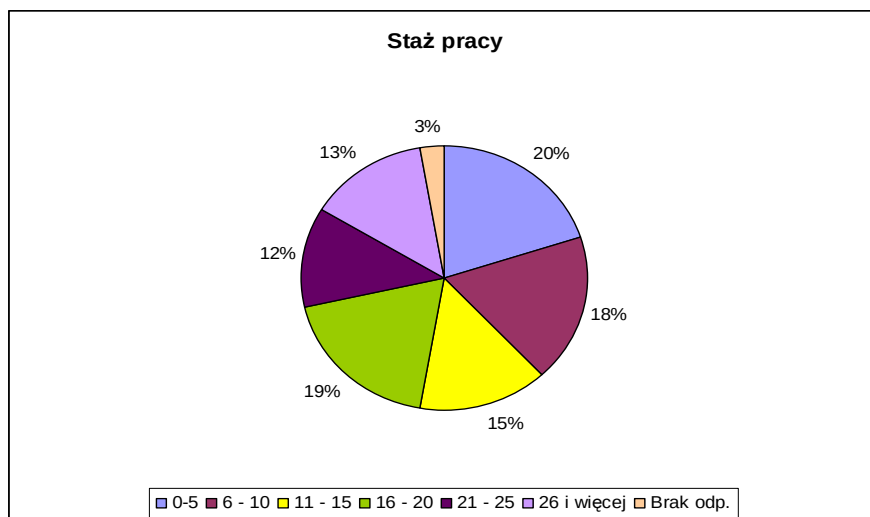


reprezentowanych stanowisk znajdują się konsultanci, koordynatorzy i osoby na stanowiskach administracyjnych np. referent, inspektor.

W badaniach przeważały kobiety stanowiące 90% respondentów, co potwierdza silną feminizację zawodu. Struktura wieku oraz stażu pracy w pomocy społecznej badanych jest równomiernie rozłożona, co przedstawiają wykresy poniżej.



Wykres 1



Wykres 2

Respondenci legitymują się wykształceniem wyższym – 61,3% lub średnim – 37%. Poza tym połowa z nich posiada specjalizację: z organizacji pomocy społecznej – 31,8% lub specjalizację pierwszego stopnia w zawodzie pracownik socjalny. Tylko 2,2% badanych posiada specjalizację drugiego stopnia w zawodzie pracownik socjalny.





Podsumowując duże zainteresowanie wynikające z przesłania odpowiedzi na prośbę o przesłanie ankiet może świadczyć o dużym zainteresowaniu tematem ewaluacji wśród pracowników socjalnych oraz kierowników i dyrektorów instytucji pomocy społecznej. Dodatkowo dość wysoki poziom wykształcenia respondentów oraz staż pracy pozwala na stwierdzenie, że zebrane opinie pochodzą od przeciętnego pracownika pomocy społecznej, co świadczy o reprezentatywności badań dla środowiska pomocy społecznej.

Ocena pracy

Ocena pracy pracowników dokonywana przez zwierzchników ma miejsce w 84% badanych przypadkach, co jest bardzo dużym odsetkiem i świadczy o dużym rozpowszechnieniu tego instrumentu ewaluacji pracy ośrodka lub innej instytucji. Oceny te są w większym stopniu sformalizowane niż regularne, gdyż wśród respondentów, w których miejscu pracy są dokonywane oceny w 83% przypadków mają charakter sformalizowany, a w 68% - regularny. Jak widać w poniższej tabeli najczęściej respondenci oceniali lub byli oceniani w okresie od miesiąca do pół roku, przy czym należy zwrócić uwagę na to, że ankiety były wypełniane w marcu (czyli okres od miesiąca do pół roku obejmował przełom lat 2007/2008), co może wiązać się z oceną roczną. Na podstawie prezentowanych wyników można stwierdzić, że w większości instytucji pomocy społecznej oceny pracy pracowników są dokonywane przynajmniej raz w roku.

Kiedy miała miejsce ostatnia ocena?	oceniający	oceniani
w ostatnim miesiącu	19	32
powyżej miesiąca do pół roku	118	209
powyżej pół roku do roku	51	124
powyżej roku	16	46
wcześniej	5	16
suma	209	427

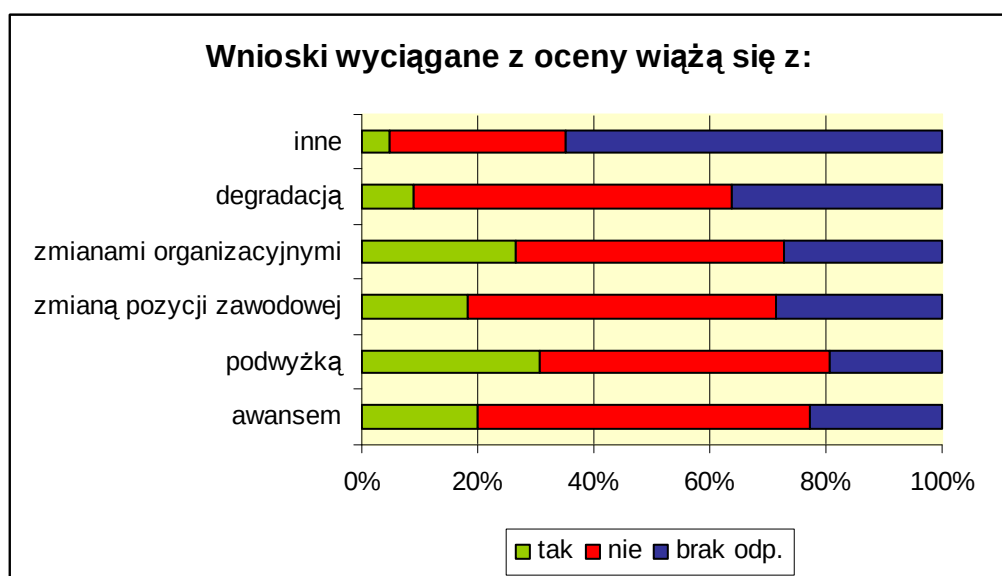
Tabela 1

Powyższa tabela pokazuje również, że wśród respondentów przeważały osoby, które były oceniane (co z pewnością wynika z większej reprezentacji pracowników socjalnych w badaniu), jest również ok. 100 osobowa grupa, która zarówno podlegała ocenie i oceniała innych. Może to oznaczać, że kierownicy lub dyrektorzy, którzy zazwyczaj oceniają pracę swoich podwładnych są również oceniani przez swoich pracowników lub przez swoich zwierzchników, czyli władze samorządowe.





W ankiecie zapytaliśmy również o to, czy z oceny wyciągane są wnioski wiążące się ze zmianami w różnych obszarach. Wyniki odpowiedzi pokazują, że generalnie wnioski z oceny nie przekładają się na zmiany, o czym świadczy duży odsetek odpowiedzi „nie” i brak odpowiedzi na poszczególne zagadnienia. Wśród odpowiedzi potwierdzających zmiany związane z wnioskami wyciąganymi z oceny pracy najwięcej osób zaznaczyło zmiany organizacyjne i podwyżkę. Poniższy wykres prezentuje wyniki odpowiedzi na to pytanie (uwzględnione są odpowiedzi osób, które twierdząco odpowiedziały na pytanie o dokonywanie ocen pracy przez zwierzchników).



Wykres 3

Pomimo tego, że oceny nie wpływają znacząco na dalszą pracę ocenianych, większość z nich uważa je za cenne (68% osób, w których miejscu pracy są dokonywane oceny).

Jednocześnie respondenci uważają, że oceną pracy pracowników pomocy społecznej najbardziej zainteresowani są sami pracownicy, następnie ich bezpośredni przełożeni, a w mniejszym stopniu przedstawiciele samorządu terytorialnego (nieco ponad 100 wskazań). Tylko 22 osoby uznały, że ocenami są zainteresowani podopieczni.





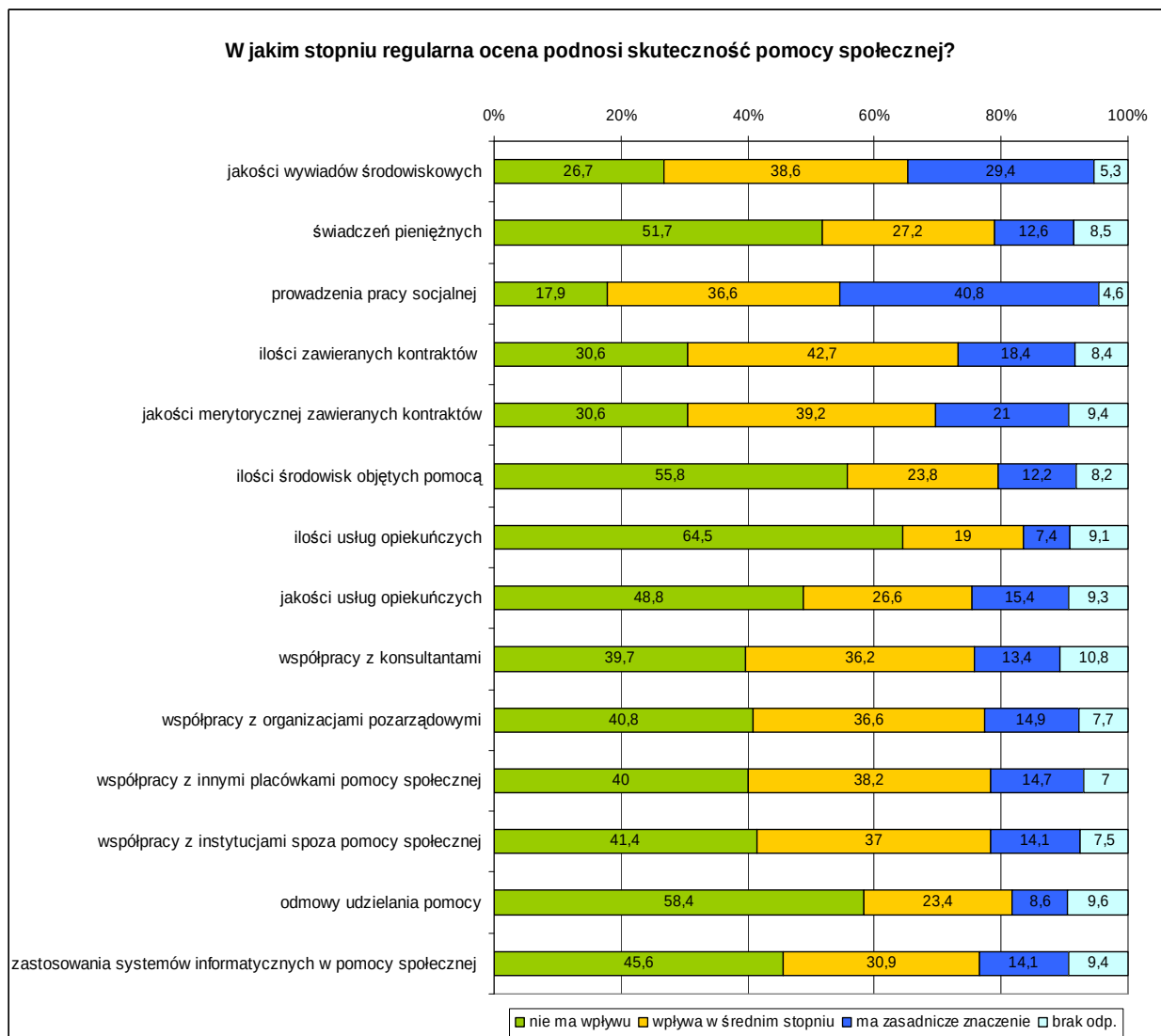
Wykres 4

Ewaluacja instrumentów pomocy społecznej

Znaczna większość osób, które odpowiedziały na ankietę uważa, że ewaluacja pomocy społecznej jest potrzebna i dobrze służy tej instytucji (83,7% badanych). Choć ok. 14% badanych stwierdza, że ewaluacja nie jest potrzebna, można uznać, że generalnie pracownicy instytucji pomocy społecznej widzą potrzebę ewaluacji swoich działań. Z kolei tylko jedna trzecia badanych uważa, że instrumenty ewaluacji w pomocy społecznej są skuteczne. Pozostali uważają, że te instrumenty są nie skuteczne – 21%, lub że ich w praktyce nie ma – 39%. Zestawienie wyników pokazuje, że równocześnie większość pracowników uznaje potrzebę ewaluacji w pomocy społecznej, a połowa uważa, że nie ma skutecznych instrumentów tej ewaluacji. To oznacza, że istnieje potrzeba wypracowania takich instrumentów i rozwój już istniejących.

Potrzebę wypracowania skutecznych instrumentów oceny potwierdza również odpowiedź na pytanie „W jakim stopniu regularna ocena poszczególnych narzędzi pracy oraz obszarów pracy podnosi skuteczność funkcjonowania pomocy społecznej?”. W znaczącej większości przypadków respondenci uważają, że ocena obszarów pracy oraz narzędzi nie wpływa lub wpływa w średnim stopniu na skuteczność pomocy społecznej, co obrazuje poniższy wykres.





Wykres 5

Najmniejszy wpływ na skuteczność ma ocena ilości usług opiekuńczych, odmowy udzielania pomocy, ilości środowisk objętych pomocą oraz świadczeń pieniężnych (każdy z obszarów ponad 50% wskazań „nie ma wpływu”). Natomiast w znacznie większym stopniu do podnoszenia skuteczności pomocy społecznej przyczyniają się: ocena jakości wywiadów środowiskowych, prowadzenia pracy socjalnej oraz ilość i jakość zawieranych kontraktów socjalnych (od 18 do 40% wskazań „ma zasadniczy wpływ”).

Badaliśmy również korelację uznania potrzeby ewaluacji z poziomem wykształcenia badanych. Wynika z tego, że wśród osób, które uważają, że ewaluacja w pomocy społecznej jest potrzebna 61,2% posiada jedną z możliwych specjalizacji. Pozostałe osoby nie odpowiedziały na pytanie, co można uznać za nie posiadanie specjalizacji. Natomiast wśród





osób, które nie widzą takiej potrzeby 56,3 % osób nie odpowiedziało na pytanie o specjalizację.

			(2) Czy posiada Pan(i) specjalizację?					
			Z organizacji pomocy społecznej	Spec. I st. w zawodzie prac. socjalny	Spec. II st. w zawodzie prac. socjalny	inne	Brak odp.	suma
(1) Czy ewaluacja pomocy społ. jest potrzebna i dobrze służy tej instytucji?	tak	liczba	183	106	12	19	203	523
		% wśród odp. na pyt. (1)	35,0%	20,3%	2,3%	3,6%	38,8%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	92,0%	81,5%	85,7%	100,0%	77,5%	83,7%
		% wszystkich badanych	29,3%	17,0%	1,9%	3%	32,5%	83,7%
	nie	liczba	14	22	2	0	49	87
		% wśród odp. na pyt. (1)	16,1%	25,3%	2,3%	,0%	56,3%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	7,0%	16,9%	14,3%	,0%	18,7%	13,9%
		% wszystkich badanych	2,2%	3,5%	,3%	,0%	7,8%	13,9%
	Brak odp.	liczba	2	2	0	1	10	15
		% wśród odp. na pyt. (1)	13,3%	13,3%	,0%	6,7%	66,7%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	1,0%	1,5%	,0%	,0%	3,8%	2,4%
		% wszystkich badanych	,3%	,3%	,0%	,0%	1,6%	2,4%
suma		liczba	199	130	14	20	262	625
		% wśród odp. na pyt. (1)	31,8%	20,8%	2,2%	3,3%	41,9%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%
		% wszystkich badanych	31,8%	20,8%	2,2%	3,3%	41,9%	100,0%

Tabela 2

Dużo mniejsze zróżnicowanie wykazuje zestawienie odpowiedzi na pytania o potrzebie ewaluacji a posiadanym wykształceniem. W tym przypadku korelacja w większym stopniu odpowiada rozkładowi w próbie, co widać w tabeli poniżej. Nie wykazana została również zależność między uznaniem potrzeby ewaluacji a stażem pracy odpowiadających.





			(2) wykształcenie				suma
			wyższe	średnie	zawodowe	Brak odp.	
(1) Czy ewaluacja pomocy społ. jest potrzebna i dobrze służy tej instytucji?	tak	liczba	332	185	1	5	523
		% wśród odp. na pyt. (1)	63,5%	35,4%	,2%	1,0%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	86,7%	80,1%	100,0%	50,0%	83,7%
		% wszystkich badanych	53,1%	29,6%	,2%	,8%	83,7%
	nie	liczba	41	43	0	3	87
		% wśród odp. na pyt. (1)	47,1%	49,4%	,0%	3,4%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	10,7%	18,6%	,0%	30,0%	13,9%
		% wszystkich badanych	6,6%	6,9%	,0%	,5%	13,9%
	Brak odp.	liczba	10	3	0	2	15
		% wśród odp. na pyt. (1)	66,7%	20,0%	,0%	13,3%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	2,6%	1,3%	,0%	20,0%	2,4%
		% wszystkich badanych	1,6%	,5%	,0%	,3%	2,4%
	suma	liczba	383	231	1	10	625
		% wśród odp. na pyt. (1)	61,3%	37,0%	,2%	1,6%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% wszystkich badanych	61,3%	37,0%	,2%	1,6%	100,0%

Tabela 3

Kolejna tabela pokazuje zestawienie odpowiedzi na pytania o uznanie potrzeby ewaluacji z cenieniem ocen dokonywanych w miejscu pracy badanych. Tylko połowa badanych (52,8%) uznaje potrzebę ewaluacji w pomocy społecznej i ceni sobie oceny dokonywane w miejscu pracy. Natomiast wśród osób, które nie uznają potrzeby ewaluacji 43,7% nie ceni sobie również ocen, a 31% z nich nie jest w ogóle ocenianych.





			(2) Czy ceni Pan(i) sobie oceny?			suma
			tak	nie	Brak ocen	
(1) Czy ewaluacja pomocy społ. jest potrzebna i dobrze służy tej instytucji ?	tak	liczba	330	113	80	523
		% wśród odp. na pyt. (1)	63,1%	21,6%	15,3%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	91,7%	72,4%	73,1%	83,7%
		% wszystkich badanych	52,8%	18,1%	12,8%	83,7%
	nie	liczba	22	38	27	87
		% wśród odp. na pyt. (1)	25,3%	43,7%	31,0%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	6,1%	24,4%	25,0%	13,9%
		% wszystkich badanych	3,5%	6,1%	4,3%	13,9%
	Brak odp.	liczba	8	5	2	15
		% wśród odp. na pyt. (1)	53,3%	33,3%	13,3%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	2,2%	3,2%	1,9%	2,4%
		% wszystkich badanych	1,3%	,8%	,3%	2,4%
suma		liczba	360	156	109	625
		% wśród odp. na pyt. (1)	57,6%	25,0%	17,5%	100,0%
		% wśród odp. pyt. (2)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% wszystkich badanych	57,6%	25,0%	17,5%	100,0%

Tabela 4

Wnioski

Przeprowadzone badania pokazują, że temat ewaluacji w pomocy społecznej cieszy się dużym zainteresowaniem wśród pracowników różnych instytucji pomocy społecznej. znaczna większość z nich uznaje potrzebę ewaluacji, a jednocześnie w znaczącej większości przypadków uważa, że dotychczasowa ocena obszarów pracy oraz narzędzi nie wpływa lub wpływa w średnim stopniu na skuteczność pomocy społecznej. Również dokonywana przez zwierzchników ocena pracy pracowników mająca miejsce w dużym odsetku przypadków, w znacznie mniejszym stopniu przekłada się na zmiany w obrębie instytucji. To uzasadnia dalszą potrzebę badań w tym obszarze oraz konieczność wypracowywania i wdrażania instrumentów ewaluacji w różnych obszarach pomocy społecznej.

