



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

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

EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



IDENTYFIKACJA POTRZEB INFORMACYJNYCH Z OBSZARU POLITYKI SPOŁECZNEJ

Raport z indywidualnych wywiadów eksperckich

WERSJA SKRÓCONA

**Opracowanie:
Marta Chlanda
Wojciech Kowalik**

**na zlecenie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie
w ramach projektu: Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej - Etap I**

Kraków, Grudzień 2008

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane z podaniem źródła

SPIS TREŚCI

WYKAZ UŻYWANYCH SKRÓTÓW	3
WPROWADZENIE.....	4
METODOLOGIA I REALIZACJA BADANIA.....	5
GLÓWNE WNIOSKI.....	8
REKOMENDACJE	19
Rekomendowane tematy badawcze.....	23

WYKAZ UŻYWANYCH SKRÓTÓW

BZI	Biblioteka Zasobów Informacyjnych
GUS	Główny Urząd Statystyczny
DPS	Dom Pomocy Społecznej
MOPS	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
MOPS	Projekt „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej”, w skrócie Obserwatorium
MPIPS-03	Sprawozdanie półroczne i roczne z udzielonych świadczeń pomocy społecznej - pieniężnych, w naturze i usługach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
OPS	Ośrodek Pomocy Społecznej
PCPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
PO KL	Program Operacyjny Kapitał Ludzki
ROPS	Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
UM WM	Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego
US	Urząd Statystyczny
WOTUW	Wojewódzki Ośrodek Terapii Uzależnień i Współzależnienia
WPS MUW	Wydział Polityki Społecznej Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie
WUP	Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

WPROWADZENIE¹

Informacja jest jednym z najważniejszych elementów projektowania skutecznych, użytecznych i efektywnych polityk i programów społecznych na szczeblu centralnym, regionalnym i lokalnym. Brak aktualnej i rzetelnej wiedzy dotyczącej najważniejszych problemów społecznych nie tylko utrudnia ich zwalczanie, ale również przyczynia się do nieefektywnego wykorzystywania środków publicznych. W oparciu o takie założenia powstał projekt Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej.

Główną przesłanką leżącą u podstaw powołania do życia Obserwatorium był brak w województwie małopolskim instytucji generującej, gromadzącej i scalającej zasoby informacyjne z obszaru pomocy i integracji społecznej. Powstające Obserwatorium będzie uzupełnieniem, o obszar wykluczenia społecznego, sieci regionalnych projektów badawczo - informacyjnych: Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji, Małopolskiego Obserwatorium Polityki Rozwoju, Małopolskiego Obserwatorium Gospodarki. Małopolskie Obserwatoria tworzyć będą tzw. partnerstwo nieformalne.

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

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

Badawcze i analityczne zadania Obserwatorium prowadzone będą w oparciu o zapotrzebowanie informacyjne lokalnych i regionalnych instytucji pomocy i integracji społecznej. Służyć temu będzie przede wszystkim realizacja pierwszego zadania projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”, w ramach którego wykonane zostało badanie pt. **Identyfikacja potrzeb informacyjnych z obszaru polityki społecznej**, korespondujące z poszczególnymi celami szczegółowymi całego projektu.

¹ Na podstawie koncepcji badania opracowanej przez członków Zespołu „Małopolskiego obserwatorium Polityki Społecznej”

METODOLOGIA I REALIZACJA BADANIA

CEL BADANIA

Strategia gromadzenia i analizy danych empirycznych w ramach badania pt. **Identyfikacja potrzeb informacyjnych z obszaru polityki społecznej** obejmowała trzy poziomy:

- 1) poziom badań ankietowych – ankieta rozsyłana (pocztowa);
- 2) poziom indywidualnych wywiadów pogłębionych - eksperckich;
- 3) poziom wywiadów grupowych;

Niniejszy raport stanowi prezentację wyników części jakościowej badania, realizowanej w ramach przyjętej przez Obserwatorium strategii badawczej, na poziomie indywidualnych wywiadów pogłębionych – eksperckich.

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

Praktyczne cele badania:

1. wyłonienie minimum pięciu tematów badawczych, które zostaną zrealizowane przez zespół Obserwatorium;
2. opracowanie listy tematów badawczych, które będą mogły zostać przekazane zewnętrznym realizatorom;
3. identyfikacja informacji koniecznych do zrealizowania adekwatnej do potrzeb diagnozy dostarczającej informacji wspierających efektywne wykorzystywanie środków unijnych;
4. rozpoznanie zapotrzebowania informacyjnego zgłaszanego przez pracowników kluczowych instytucji związanych z projektowaniem i realizacją polityk społecznych na poziomie regionalnym i lokalnym;
5. identyfikacja nowych, słabo rozpoznanych problemów społecznych wymagających szczegółowej, pogłębionej i wielowymiarowej analizy;
6. zidentyfikowanie zapotrzebowania informacyjnego wynikającego z problemów jednostek pomocy społecznej w dziedzinie realizacji badań i przeprowadzania ewaluacji;
7. identyfikacja i ocena istniejących źródeł pozyskiwania informacji;
8. pozyskanie informacji dotyczących jakości i mechanizmów przepływu informacji pomiędzy aktorami instytucjonalnymi związanymi z realizacją zadań pomocy społecznej i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu;
9. diagnoza oczekiwań kluczowych odbiorców (z poziomu regionalnego oraz lokalnego) co do produktów Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej;
10. określenie preferowanej formy i częstotliwości dystrybucji informacji przez Obserwatorium;

Zespół badawczy, realizujący indywidualne wywiady eksperckie, dążył do osiągnięcia wszystkich założonych (a przedstawionych powyżej) celów praktycznych badania. Jednakże specyfika zastosowanej metody jakościowej (a w jej ramach techniki pogłębionych wywiadów indywidualnych) pozwoliła na bardziej dogłębną analizę tylko wybranych problemów określonych w tychże celach. Pewne problemy zostały pominięte, ale pojawiły się także dodatkowe zagadnienia, niewyszczególnione w koncepcji badania, które zostaną przedstawione w niniejszym raporcie. Zebrane w tej pracy wyniki stanowią podsumowanie wniosków odnoszących się do wskazanych szczegółowych celów badawczych.

Szczegółowe cele badania potrzeb informacyjnych, prowadzonego na poziomie pogłębionych wywiadów indywidualnych, przedstawiały się następująco:

- Pozyskanie wiedzy na temat zakresu (źródeł i rodzajów) informacji wykorzystywanych do realizacji zadań związanych z kształtowaniem polityki społecznej w województwie małopolskim
- Określenie luk informacyjnych w obszarze problemów społecznych w odniesieniu do całego województwa małopolskiego oraz określenie potrzeb informacyjnych małopolskich instytucji zajmujących się zagadnieniami wykluczenia i integracji społecznej
- Identyfikacja nowych lub słabo rozpoznanych problemów społecznych, wymagających szczegółowej analizy i diagnozy
- Dokonanie oceny istniejących zasobów informacyjnych z zakresu wykluczenia i integracji społecznej (ilość, dostępność, jakość)
- Uzyskanie wiedzy na temat funkcjonowania mechanizmów przepływu informacji między instytucjami
- Określenie potrzeb informacyjnych w odniesieniu do strategii wojewódzkiej w obszarze polityki społecznej
- Uzyskanie informacji na temat przyszłych kierunków rozwoju, zakresu działalności i zadań Obserwatorium oraz zasad jego funkcjonowania
- Określenie priorytetów badawczych Obserwatorium (w perspektywie regionu i konkretnych instytucji)
- Pozyskanie wiedzy na temat możliwości współpracy Małopolskich Obserwatorów

Dodatkowym celem badania było pozyskanie wiedzy na temat przygotowania instytucji publicznych (zwłaszcza na szczeblu lokalnym) do przeprowadzania ewaluacji projektów i programów, oraz na podstawie wskazań respondentów, opisanie wytycznych dla modelu ewaluacji lokalnych programów i strategii. Ponadto wśród zagadnień dodatkowych pojawiły się kwestie dotyczące zapotrzebowania na informacje wspierające efektywne wykorzystanie środków unijnych.

Wywiady pogłębione zostały przeprowadzone wśród dyrektorów/ kierowników kluczowych instytucji regionalnych, decydentów, ekspertów łączących wiedzę teoretyczną z praktyką oraz autorytetów w dziedzinie pomocy i integracji społecznej. Informatorzy zostali poproszeni o przedstawienie swojej oceny zasobów informacyjnych w województwie małopolskim. Zdiagnozowane zostały w ten sposób luki informacyjne w obszarze problemów społecznych w odniesieniu do całego województwa małopolskiego, a także uzyskano informacje dotyczące oceny

istniejących zasobów informacyjnych. Wskazane zostały także problemy związane z mechanizmami przepływu informacji między instytucjami, wizja rozwoju zasobów informacyjnych w zakresie pomocy i integracji społecznej oraz zdefiniowano problemy badawcze wymagające diagnozy. Respondenci zostali także poproszeni o przedstawienie własnej wizji funkcjonowania Obserwatorium, swoich oczekiwań, co do zakresu jego działalności i sposobu funkcjonowania. Zdefiniowano także, jakie tematy/zagadnienia w opinii respondentów powinny zostać objęte badaniami oraz wyszczególniono priorytety badawcze Obserwatorium.

PRZEBIEG BADANIA

Indywidualne wywiady pogłębione – eksperckie

W okresie od 24.10 do 28.11.2008 przeprowadzono łącznie 31 wywiadów. Czas trwania wynosił, w zależności od posiadanej przez respondentów wiedzy na temat poruszanych zagadnień oraz możliwości czasowych niektórych badanych, od 20 minut do 2 godzin. Wywiady prowadzone były w oparciu o przygotowany przewodnik. Rozmowy były nagrywane, a następnie, w oparciu o strukturyzowany przewodnik tzw. GRID, sporządzono dokładne transkrypcje. W dwóch przypadkach nie uzyskano zgody na nagranie rozmowy: wyniki tych wywiadów analizowano tylko w oparciu o sporządzone notatki. Respondenci zostali wskazani przez pracowników Zespołu Obserwatorium; dobór był celowy, informatorzy byli rekrutowani na podstawie wiedzy, którą posiadają i/lub stanowisk, które zajmują. Z różnych przyczyn nie udało się przeprowadzić wywiadów ze wszystkimi planowanymi na wstępie osobami. Na ich miejsce Zespół Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej wytypował inne osoby, które wzięły udział w badaniu. Wywiady były realizowane, w większości przypadków, w miejscu pracy informatorów. Cztery rozmowy, ze względu na brak stałego miejsca zatrudnienia lub miejsce pracy informatora poza Krakowem, odbyły się w siedzibie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej. Osoby przeprowadzające wywiady dostosowały się do terminów wskazanych przez respondentów.

GLÓWNE WNIOSKI

ZAKRES WYKORZYSTYWANYCH INFORMACJI – ŹRÓDŁA I RODZAJE INFORMACJI

Przeprowadzone w ramach niniejszego badania wywiady indywidualne z dyrektorami kluczowych instytucji regionalnych, decydentami, ekspertami i autorytetami w dziedzinie pomocy i integracji społecznej, pozwoliły określić zakres wykorzystywanych informacji z obszaru polityki społecznej, źródła ich pochodzenia i ich rodzaje.

Wskazując źródła danych, z których czerpane są informacje wykorzystywane do realizacji zadań związanych z kształtowaniem i realizowaniem polityki społecznej w województwie małopolskim, wymieniono w kolejności:

- dane z GUS
- dane z Urzędu Statystycznego
- dane ze Spisu Powszechnego
- sprawozdania z działalności Pomocy Społecznej
- dane pochodzące z raportów Wojewódzkiego Urzędu Pracy
- dane pochodzące z raportów Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej
- dane pochodzące z Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
- inne²

Respondenci zaznaczali, że są to głównie dane statystyczne, szacunkowe i bardzo ogólne, o znikomej przydatności dla podejmowania decyzji i działań na rzecz zaspokajania potrzeb i rozwiązywania problemów społecznych.

Najczęściej korzysta się z informacji łatwo dostępnych (zbieranych w ramach statystyki publicznej) lub danych gromadzonych przez powszechnie znane instytucje, takie jak WUP czy ROPS.

Rzadziej lub wcale, nie korzysta się z danych trudno dostępnych, publicznie nieupowszechnianych, do których dotarcie wymaga nakładów finansowych i czasowych (tj. dane różnych instytucji badawczych, ośrodków akademickich, organizacji pozarządowych).

Często nie zauważa się różnicy między określeniem polityka społeczna i pomoc społeczna, traktując te wyrażenia synonimicznie i używając ich wymiennie. Jak wskazali niektórzy eksperci jest to nierzadko popełniany błąd. Kształtowanie polityki społecznej i tworzone plany działań, opierają się często w głównej mierze na informacjach dotyczących działalności jednostek pomocy społecznej. Problemy społeczne diagnozuje się więc przez pryzmat informacji pochodzących z instytucji zajmujących się szeroko rozumianą pomocą społeczną. Zawęża się tym samym zakres polityki społecznej tylko do grup korzystających z tej pomocy.

² W kategorii inne zawierają się pojedyncze wskazania na Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Wydział Polityki Społecznej UW, Sanepid, Małopolskie Centrum Zdrowia Publicznego, Centrum Ekonomiki, NFZ., PCPR

Wskazywano także na duży wpływ polityki, mediów i opinii publicznej na kształtowanie i zakres wykorzystywanych informacji.

Problemem jest także niewłaściwe wykorzystywanie informacji. W wielu przypadkach zbiera się tylko dane służące do rozliczania, rozdysponowania środków finansowych na różne projekty, czy działania pomocy społecznej. Takie dane nie mają jednak wpływu na realne zmiany w zakresie problemów społecznych, są więc mało przydatne.

Jedną z głównych przyczyn negatywnej oceny zasobów informacyjnych z obszaru wykluczenia i integracji społecznej, jest właśnie niewłaściwe wykorzystywanie informacji lub brak koncepcji jak informacje wykorzystać, by tworzyć skuteczną politykę społeczną i realnie wpływać na rozwiązywanie problemów społecznych.

LUKI I POTRZEBY INFORMACYJNE

Jedno z podstawowych zagadnień, które zostały poruszone w trakcie wywiadów eksperckich, dotyczyło zagadnień związanych z pomocą i integracją społeczną, w których występują niedobory informacyjne. Respondenci wskazali na kilka obszarów, które nie są ich zdaniem dostatecznie rozpoznane. Można je podzielić na dwie grupy:

1. informacji o działalności konkretnych instytucji, organizacji pozarządowych (informacji o profilaktyce, możliwościach przeciwdziałania problemom społecznym, a także braki informacji dla beneficjentów szeroko rozumianej pomocy społecznej – braki dotyczą informacji gdzie i jaką pomoc można uzyskać);
2. informacji obejmujących konkretne problemy i grupy osób zagrożonych wykluczeniem.

Respondentów poproszono również o próbę zidentyfikowania czynników, które mają istotny wpływ na brak informacji na temat wskazanych powyżej obszarów. Badani zwrócili uwagę na trzy podstawowe przyczyny niedoborów informacyjnych.

Po pierwsze, zdaniem respondentów, informacje z zakresu pomocy i integracji społecznej częstokroć są zawężane do problemów rozwiązywanych instytucjonalnie. W związku z tym, diagnozy i dane odnoszące się do tych grupy i problemy, które nie są objęte wsparciem ze strony instytucji działających w obszarze wykluczenia i integracji społecznej, są fragmentaryczne, bądź w ogóle nie gromadzi się tego typu informacji.

Po drugie, badani zwrócili uwagę na problem znikomej użyteczności informacji. Gromadzone dane często okazują się bezużyteczne, ponieważ nie dają się przełożyć na konkretne decyzje i działania. Z jednej strony przyczyn takiego stanu rzeczy można upatrywać w niekompletności danych, z drugiej zaś, brakuje informacji dotyczących możliwości i sposobów rozwiązywania określonych problemów społecznych.

Dodatkowo, co zostało zasygnalizowane w trakcie wywiadów, wiele informacji jest zbieranych dopiero wtedy, gdy konkretny problem społeczny się pojawi. Brakuje zaś informacji dotyczących profilaktyki społecznej, to znaczy wskazań z zakresu przeciwdziałania różnym problemom społecznym. Chodzi w tym przypadku przede wszystkim o rekomendowane sposoby działania oraz dobre praktyki, z których można skorzystać.

Negatywnym skutkiem braku rzetelnego i dokładnego rozpoznania zjawisk jest stosowanie nietrafnych sposobów rozwiązywania problemów społecznych. Źle zdiagnozowany problem, bądź brak jakiegokolwiek diagnozy, prowadzi do podejmowania nietrafnych decyzji i konstruowania nieodpowiednich narzędzi mających przeciwdziałać negatywnym zjawiskom. Z kolei taki stan rzeczy powoduje zniekształcenie obrazu rzeczywistej sytuacji, co może skutkować powstawaniem kolejnych błędnych i przekłamanych diagnoz.

Odnosząc się do konkretnych problemów społecznych i grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, respondenci wskazali na kilka obszarów, w których występują największe luki informacyjne, a istniejące diagnozy nie są wystarczające. Poniżej znajdują się wykaz zagadnień i obszarów, które zdaniem badanych powinny zostać zdiagnozowane. Są to:

- osoby niepełnosprawne
- problem ubóstwa
- osoby starsze
- problemy uzależnień
- dzieci i młodzież
- przemoc
- kobiety

Kolejność zaprezentowanych powyżej obszarów ustalona została na podstawie liczby wskazań.

Nowe problemy i zjawiska społeczne

Wśród badanych respondentów przeważały dwie opinie dotyczące nowych zjawisk i problemów społecznych. Jedna grupa uważa, że istnieją nowe zjawiska i problemy społeczne, które są słabo zdiagnozowane, ponieważ nie wypracowano jeszcze skutecznych narzędzi ich badania. Problemy te dotyczą:

- pojawienia się nowych technologii, i związanych z tym nowych form uzależnienia: od Internetu, gier komputerowych, telewizji itd.
- zjawisk związanych z nowymi warunkami życia. Przede wszystkim problem samobójstw wśród dzieci i młodzieży, zjawisko „eurosieroctwa” i rozłąki rodzin, związanej z emigracją zarobkową.

Druga grupa respondentów stała na stanowisku, że nie istnieje zjawisko „nowych problemów”. Pewne problemy istnieją od dawna, a obecnie, albo rzeczywiście się nasiliły, lub pod wpływem mass mediów zostały „odkryte” niejako na nowo. Często

zjawiska te były po prostu niezdiagnozowane, nie było informacji o nich, więc uznawano, że nie istnieją.

OCENA ILOŚCI I JAKOŚCI INFORMACJI Z OBSZARU WYKLUCZENIA I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ

Ilość informacji

Oceniając ilość informacji z obszaru wykluczenia i integracji społecznej, niemal połowa respondentów wskazywała, że ilość informacji jest wystarczająca, nieco mniej uważa, że ilość informacji jest niewystarczająca, a trzecią, najmniejszą grupę stanowiły osoby uważające, że mamy do czynienia z nadmiarem informacji.

Niezależnie od tego, jak respondenci oceniali ilość informacji, w każdym przypadku wypowiedzi te łączone były z oceną ich jakości.

Zarówno problem braku jak i nadmiaru informacji mogą prowadzić do negatywnych konsekwencji. Przede wszystkim wskazywano, że nadmiar lub brak informacji, a także ich niedostateczna jakość, prowadzą do trudności w planowaniu działań i podejmowaniu decyzji.

Nadmiar informacji wiąże się z dwoma zasadniczymi kwestiami: inflacją informacji oraz rozproszeniem, rozdrobnieniem informacji pochodzących z wielu źródeł. Zbyt duża ilość informacji wpływa na obniżenie się ich jakości i użyteczności. Zwracano uwagę, że nadmiar informacji prowadzi do „szumu informacyjnego”, który utrudnia docieranie do informacji najbardziej przydatnych i wartościowych.

Za główne przyczyny nadmiaru informacji respondenci uznali: pochodzenie informacji (dotyczących tego samego problemu/zagadnienia) z różnych źródeł; oraz dynamikę zmian społecznych, która jest tak szybka, że wymusza pojawianie się wciąż nowych, aktualizujących danych. Zauważono jednak, że niezależnie od tego co jest przyczyną nadmiaru lub braku informacji, głównym problemem jest kwestia braku mechanizmów syntezy i scalania informacji. Być może pewne informacje istnieją i ich ilość jest wystarczająca, ale z powodu niewiedzy, gdzie ich szukać, są one bezużyteczne.

Jakość informacji

Kwestie omawiane w kontekście oceny jakości informacji dotyczyły przede wszystkim:

1. Aktualność informacji/danych – wiele zastrzeżeń budzi aktualność danych statystycznych pochodzących z GUS i US (ocenia się, że są one publikowane zbyt późno wobec bieżących potrzeb). Pozytywnie natomiast oceniono informacje pochodzące z Ośrodków Pomocy Społecznej. Zauważa się także, że z powodu charakteru niektórych zjawisk i problemów (dynamiki ich rozwoju) nigdy nie będzie możliwe uzyskiwanie informacji całkowicie aktualnych.

2. Rzetelność informacji – pozytywnie oceniano rzetelność informacji pochodzących z gmin i małych ośrodków. Negatywna ocena rzetelności niektórych danych wynika z obserwacji, że często informacje dotyczące tego samego zjawiska czy problemu, a pochodzące z różnych źródeł diametralnie się od siebie różnią. Różnice te wynikają ze stosowania różnych narzędzi do badania/mierzenia tych samych zjawisk. W ogólnej ocenie uważa się, że nierzetelność danych jest wynikiem stosowania niewłaściwych narzędzi przy dokonywaniu pomiarów i analiz.
3. Brak porównywalności danych – oceniano, że nieporównywalność danych wynika przede wszystkim z braku pewnych, sprawdzonych, narzędzi i odpowiedniej metodologii prowadzenia badań.
4. Ogólność i niespójność informacji – dane na poziomie wojewódzkim i ogólnopolskim charakteryzują się zbyt dużą ogólnością, co powoduje, że stają się one nieprzydatne do generowania ocen i tworzenia szerszych analiz.
5. Mała użyteczność informacji – zarzut ten był wysuwany najczęściej pod adresem danych statystycznych, które zdaniem respondentów są zbyt ogólne, powierzchniowe i mało przydatne w diagnozowaniu problemów społecznych i planowaniu rozwiązań.

W kontekście oceny jakości informacji pojawiały się także kwestie dostępności danych, zwrócono uwagę na poprawę dostępności informacji, przede wszystkim za sprawą rozwoju informatyzacji i coraz powszechniejszego dostępu do źródeł internetowych.

MECHANIZMY PRZEPIŹYWU I WYMIANY INFORMACJI MIĘDZY INSTYTUCJAMI

Ocena mechanizmów przepływu i wymiany informacji

Większość respondentów współpracę między instytucjami oceniała dobrze, jednak wszyscy wskazywali na problemy jakie łączą się z wymianą i przepływem informacji. Większość respondentów, którzy dobrze ocenili współpracę międzyinstytucjonalną, zwracała uwagę, że dobre kontakty są wynikiem długiej współpracy z określonymi instytucjami i efektem wypracowania (w ramach tej długoletniej współpracy) odpowiednich mechanizmów pozyskiwania i przekazywania informacji. Często korzysta się z nieformalnych dróg współpracy, opartych na koleżeństwie i osobowej znajomości.

Ogólnie wskazuje się, że pewne mechanizmy przepływu informacji istnieją, ale są niedoskonałe. Przede wszystkim jednak brakuje pewnego całościowego systemu. Każda instytucja wypracowuje swoje własne, wewnętrzne mechanizmy przepływu informacji, które nie zawsze są kompatybilne z mechanizmami funkcjonującymi w innych instytucjach. Brakuje więc zintegrowanego systemu międzyinstytucjonalnego.

Bariery utrudniające przepływ i wymianę informacji

Można wyodrębnić trzy główne rodzaje przeszkód płynnej i skutecznej wymiany informacji:

- Brak ogólnego, jednolitego systemu współpracy. Każdy tworzy własne mechanizmy, każdy zajmuje się informacjami w obrębie własnej instytucji, nie zwracając uwagi na konieczność współpracy.
- Bariery o charakterze prawno – formalnym (np. ustawa o ochronie danych osobowych).
- Bariery finansowe - pozyskiwanie informacji często wymaga nakładów finansowych i dodatkowych nakładów pracy.
- Bariery technologiczne – ograniczenia pewnych systemów informatycznych.

W kontekście wszystkich powyższych barier respondenci zawsze wskazywali na problem, który można by nazwać „barierą mentalnościową” czy „czynnikiem ludzkim”, a więc problem zachowań ludzi, którzy biorą udział w przekazywaniu i pozyskiwaniu informacji.

Propozycje usprawnienia mechanizmów przepływu informacji

Za podstawowe działania mające usprawnić mechanizmy przepływu i wymiany informacji między instytucjami uważa się:

- edukowanie, zmienianie negatywnych nawyków, uświadamianie celów działania i pokazywanie właściwych przykładów.
- korzystanie z dobrych praktyk wypracowanych w obszarze biznesu (np. szkoleń dla pracowników instytucji z zakresu komunikacji interpersonalnej, funkcjonowania i obsługi nowoczesnych systemów informatycznych), a także korzystanie z doświadczeń międzynarodowych.
- powołanie „lidera”, „jednostki spinającej” działania w zakresie wymiany informacji.

WIZJA STRATEGII WOJEWÓDZKIEJ W OBSZARZE POLITYKI SPOŁECZNEJ

Wojewódzka strategia w obszarze polityki społecznej powinna być dokumentem, który wskazuje długoterminowe cele działań na rzecz integracji i przeciwdziałania wykluczeniu oraz w szerszym kontekście wpisywać się w założenia szeroko pojętego rozwoju regionu. Na podstawie analizy wypowiedzi respondentów wyszczególniono kilka etapów formułowania strategii.

Na wstępie należałoby sporządzić diagnozę występujących w poszczególnych rejonach Małopolski problemów społecznych identyfikującą źródła i przyczyny ich występowania. W proces diagnozy powinno się włączyć rozmaite środowiska społeczne i instytucje działające w obszarze polityki społecznej.

Następnie należałoby się skupić na określeniu ramowych założeń strategii. W tym przypadku chodzi przede wszystkim o to, aby określić priorytetowe kierunki działania oraz wyznaczyć cele i pożądany stan wyjściowy, do którego będzie się dążyć. Na tym etapie należałoby poczynić rozstrzygnięcia co do kompetencji i zakresu działań poszczególnych instytucji oraz zarysować charakter i pole współpracy międzyinstytucjonalnej. W tym miejscu powinno się również przeprowadzić ewaluację ex-ante formułowanych założeń strategii.

Ostatni etap powinien się skupiać na stworzeniu narzędzi monitorującego efekty wdrażanej strategii. System monitoringu powinien umożliwiać bieżącą weryfikację stopnia realizacji założonych celów oraz identyfikować powstające problemy i nowe zjawiska, umożliwiając tym samym korektę założeń i kierunków działań.

MAŁOPOLSKIE OBSERWATORIUM POLITYKI SPOŁECZNEJ - WIZJA FUNKCJONOWANIA

Większość respondentów o inicjatywie utworzenia Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej dowiedziała się w trakcie wywiadów tak, że świadomość istnienia Obserwatorium posiadało tylko kilka osób, reprezentujących zazwyczaj administrację publiczną na szczeblu regionalnym. Sytuacja taka nie dziwi, biorąc pod uwagę fakt krótkiego okresu funkcjonowania projektu.

Większość badanych do idei utworzenia Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej odniosła się pozytywnie. Kilka osób miało pewne zastrzeżenia, odnoszące się nie tyle do samego pomysłu, a raczej do niektórych rozwiązań organizacyjnych. Najwięcej uwag w tym zakresie wysuwali przedstawiciele środowiska naukowego oraz przedstawiciele organizacji pozarządowych. Podważyli oni sensowność sposobu powoływania tego typu podmiotu (decyzja Zarządu Województwa), a swe obawy koncentrowali na problemie niezależności, zwracając uwagę na to, iż na funkcjonowanie Obserwatorium mogą mieć wpływ decyzje polityczne, ukierunkowujące jego działania i wpływające na obiektywizm w ocenie kreowanej polityki społecznej. Respondenci mają również obawy w związku z ulokowaniem Obserwatorium w strukturach ROPS-u, co ich zdaniem może mieć wpływ na zawężenie pola działalności głównie do zaspokajania potrzeb regionalnego ośrodka.

Jeżeli chodzi o wizję Obserwatorium, opinie respondentów co do potencjalnych obszarów działalności w znacznej mierze wpisują się w trzy główne cele założone w projekcie.

- Pierwszym z obszarów powinno być gromadzenie danych i statystyk, a także informacji o przepisach i regulacjach prawnych odnoszących się do zagadnień z obszaru szeroko pojętej polityki społecznej. Ważne jest również, by Obserwatorium dokonywało selekcji i krytycznej oceny gromadzonych danych, a następnie na ich podstawie tworzyło analizy i wypracowywało wnioski i rekomendacje odnośnie kierunków działań w obszarze integracji i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Kluczową kwestią wydaje się również informowanie potencjalnych odbiorców o posiadanych zasobach, do czego zdaniem respondentów można wykorzystać kanał informacyjny, jakim jest Internet.
- Druga funkcja, którą miałyby spełniać zdaniem respondentów Obserwatorium dotyczy działalności analityczno-badawczej. Prowadzona diagnoza powinna dawać możliwość stworzenia mapy występujących problemów społecznych w regionie, umożliwiać jednocześnie identyfikację niekorzystnych zjawisk na poziomie lokalnym. Jednocześnie Obserwatorium za pomocą bieżących

badania powinno wychwytywać pojawiające się nowe problemy społeczne, rozpoznawać je i w miarę możliwości wskazywać środki zaradcze.

- Kolejną funkcją wskazaną przez respondentów jest funkcja polegająca na stworzeniu systemu bieżącego monitoringu problemów społecznych w regionie, przy wykorzystaniu istniejących źródeł danych, uzupełnionych o wypracowane we własnym zakresie metody gromadzenia informacji System ten, mimo różnych źródeł pozyskiwania informacji, powinien być wewnętrznie spójny umożliwiając syntetyzowanie i porównywanie danych. Powinien on także umożliwiać ocenę skuteczności rozwiązań wdrażanych w obszarze polityki społecznej.
- Dodatkowo wskazanym potencjalnym obszarem działalności Obserwatorium jest aktywność na polu edukacyjno-doradczym, rozumiana w tym wypadku jako uświadamianie podmiotów działających w obszarze polityki społecznej, że gromadzone dane mogą mieć wymiar użyteczny. Obserwatorium mogłoby wskazywać, w jaki sposób można praktycznie wykorzystywać gromadzone w ramach monitoringu i badań własnych informacje.

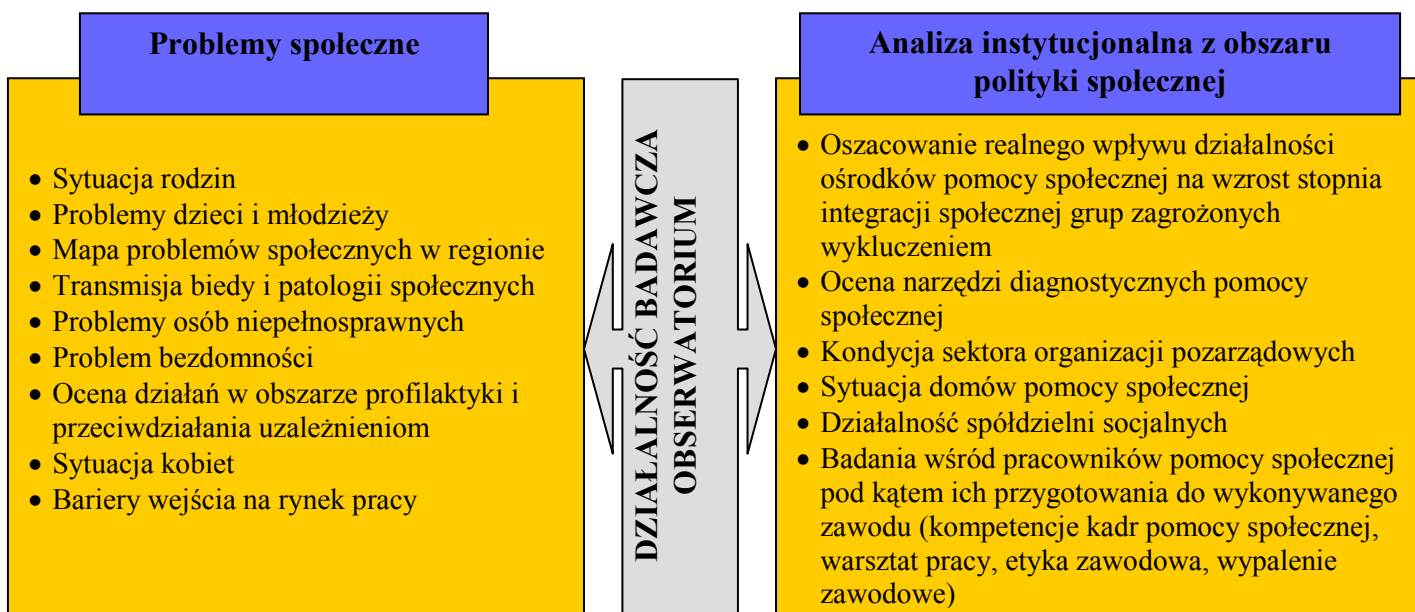
Respondenci, zapytani od czego będzie zależał sukces Obserwatorium, wymienili czynniki zewnętrzne, takie jak:

- niezależność w podejmowaniu decyzji o kierunkach działań obserwatorium;
- dopływ środków finansowych;
- chęć współpracy ze strony instytucji działających w obszarze polityki społecznej;
- odpowiednie kompetencje związane z obsługą formalnej strony projektu;

oraz czynniki wewnętrzne takie jak:

- otwarcie na inne instytucje działające w obszarze polityki społecznej;
- precyzyjnie sformułowane cele i określenie praktycznego wymiaru działalności Obserwatorium;
- stworzenie przejrzystego i nieskomplikowanego mechanizmu udostępniania zasobów informacyjnych gromadzonych w ramach Obserwatorium;
- odpowiednio przygotowana kadra realizująca projekt;
- umiejętność tworzenia odpowiednich narzędzi gromadzenia rzetelnych danych z obszaru polityki społecznej.

Wymienione przez respondentów obszary badawcze, którymi powinno zająć się Obserwatorium można podzielić na dwie grupy. Pierwsza z nich dotyczy w największym stopniu konieczności diagnozowania i analizowania sytuacji poszczególnych grup społecznych zagrożonych wykluczeniem społecznym i wymagających wsparcia. Drugi obszar odnosi się do potrzeb związanych z analizą instytucjonalną z obszaru integracji i przeciwdziałania ekskluzji społecznej.



Respondenci zapytani o sposób gromadzenia danych przez Obserwatorium wskazali, że jednostka ta powinna skupić się w pierwszej kolejności na analizach typu desk-research oraz analizie danych zastanych, przyczyniając się tym samym do redukcji i syntezy ogromu istniejących informacji. Dopiero w drugiej kolejności powinno realizować badania reaktywne we własnym zakresie.

Forma prezentacji wyników badań

Respondenci wskazywali na wszystkie możliwe formy przekazu i prezentacji wyników badań.

Najczęściej w wypowiedziach wskazywano na Internet, jako najlepszy i najskuteczniejszy środek upowszechniania wyników badań.

Podstawową zaletą prezentacji wyników badań w Internecie jest ich powszechna dostępność, łatwość wyszukiwania i dokonywania selekcji, tego co dla zainteresowanych jest najbardziej przydatne.

Zwracano uwagę na konieczność opracowania odpowiednich form prezentacji wyników badań. Internetowe publikacje powinny przyjmować zwięzłą, przejrzystą postać, wzbogaconą o elementy wizualne. Powinny zawierać informacje gdzie szukać szerszych opracowań i szczegółowych danych.

Raporty z badań (zarówno w formie drukowanej, jak i elektronicznej) powinny być możliwie jak najkrótsze i treściwe. Długie, skomplikowane, napisane niezrozumiałym językiem opracowania są nieprzydatne i zniechęcają odbiorców do korzystania z nich.

Najlepiej jest korzystać z kilku sposobów prezentacji wyników badań równocześnie, zwiększa to bowiem skuteczność docierania do wszystkich zainteresowanych. Wymieniano więc jednocześnie: prezentowanie badań na stronach internetowych, konferencje połączone z upowszechnianiem publikacji w formie drukowanej.

Większość respondentów pozytywnie oceniła pomysł utworzenia Biblioteki Zasobów Informacyjnych.

WSPÓŁPRACA MAŁOPOLSKICH OBSERWATORIÓW

Zdaniem respondentów, wszystkie cztery obserwatoria powinna łączyć ścisła współpraca, przede wszystkim w obszarze:

- prowadzenia wspólnych przedsięwzięć badawczych;
- planowania i realizacji badań uzupełniających się;
- bieżącej wymiany poglądów i informacji;
- ustalania nadrzędnego celu działalności czterech obserwatoriów.

Do najczęściej wskazywanych potencjalnych przeszkód związanych ze współpracą zaliczano:

- aspiracje instytucjonalne i personalne niezgodne z celami nadrzędnymi obserwatoriów;
- bariery o charakterze formalno-prawnym;
- brak komunikacji pomiędzy obserwatoriami;
- ograniczenia wynikające ze sposobu organizacji obserwatoriów;

ROLA EWALUACJI W PROJEKTOWANIU POLITYK PUBLICZNYCH – WYTYCZNE DLA MODELU EWALUACJI LOKALNYCH PROGRAMÓW I STRATEGII

Respondenci ogólnie negatywnie ocenili przygotowanie instytucji publicznych do przeprowadzania ewaluacji.

Zwracano uwagę, że na szczeblu lokalnym działania takie nie są podejmowane lub, w związku z niewłaściwym rozumieniem funkcji ewaluacji, podejmuje się działania niewłaściwe.

Jako główne przyczyny nie podejmowania ewaluacji programów i polityk społecznych na szczeblu lokalnym wymieniano: brak świadomości i niezrozumienie celowości prowadzenia takich badań, brak wiedzy i przygotowania merytorycznego, brak przygotowania organizacyjnego.

Wytyczne dla modelu ewaluacji

Wypracowując model ewaluacji programów i polityk na szczeblu lokalnym powinno się korzystać z istniejących rozwiązań, nie starając się na siłę tworzyć nowych. Badani byli zgodni co do tego, że istnieją już pewne sprawdzone rozwiązania, które mogą być wykorzystane jako podstawa przy budowaniu przez Obserwatorium modelu ewaluacji. To na co powinien zostać położony szczególny nacisk, to opracowanie baterii wskaźników mierzących efektywność i wpływ podejmowanych działań w długim okresie.

Model ewaluacji powinien w miarę możliwości proponować kilka alternatywnych narzędzi i metod oceny wdrażanych rozwiązań. Jednocześnie, model ten powinien być skonstruowany w sposób umożliwiający łatwe wprowadzenie ewentualnych modyfikacji, aby możliwe było bieżące dostosowywanie go do oniemiających się

warunków i nowych problemów społecznych, a co za tym idzie programów i projektów mających im przeciwdziałać.

Podręcznik ewaluacji programów i polityk publicznych powinien zostać sformułowany prostym, komunikatywnym językiem. Poza podstawowymi informacjami dotyczącymi ewaluacji jako takiej oraz realnych korzyści jakie przynosi, powinien on być zredagowany w formie instrukcji, pokazującej krok po kroku poszczególne działania w ramach projektowania i przeprowadzania ewaluacji.

DIAGNOZA POTRZEB INFORMACYJNYCH WSPIERAJĄCYCH EFEKTYWNE WYKORZYSTYWANIE ŚRODKÓW UNIJNYCH

Aby środki unijne mogły być wykorzystywane w sposób efektywny, niezbędne jest dostarczanie Instytucjom Pośredniczącej i Wdrażającej danych diagnozujących problemy społeczne w regionie. Diagnoza nie powinna ograniczać się jedynie do wskazywania obszarów problemowych, ale przede wszystkim powinna rangować poszczególne problemy i wskazywać priorytetowe kierunki interwencji. Obszary, które należałoby zdiagnozować w pierwszej kolejności pokrywają się z rekomendowanymi w poprzedniej części raportu tematami badań.

Odpowiednio porangowane problemy społeczne, wraz ze wskazaniem możliwych sposobów przeciwdziałania im w postaci dobrych praktyk służyłyby do tworzenia Rocznych Planów Działań oraz jako wsparcie dla Komisji Oceny Projektów przy podejmowaniu decyzji o udzieleniu dofinansowania do konkretnych projektów.

Główne problemy związane z realizacją Priorytetu VII PO KL dotyczą zbyt rozbudowanych wymagań formalnych, zwłaszcza tych związanych z rozliczaniem finansowym projektu. Respondenci narzekali również na częstokroć ich zdaniem absurdalne wymogi odnośnie mało istotnych z merytorycznego punktu widzenia procedur, związanych między innymi z tworzeniem dokumentacji.

REKOMENDACJE

1. Osoby zaangażowane w realizację projektu powinny dołożyć wszelkich starań, **aby Obserwatorium było jednostką autonomiczną, o wysokim stopniu niezależności, wolną od nacisków politycznych.** Aby to osiągnąć należy realizować kulturę dialogu i otwartości na różne środowiska i podmioty działające w obszarze polityki społecznej i zainteresowane jej kształtowaniem.
2. **Działalności Obserwatorium polegającej na gromadzeniu i przetwarzaniu danych z obszaru polityki społecznej powinien przyświecać przede wszystkim cel użyteczny.** Z tego powodu gromadzone dane powinny być dostosowane do potrzeb różnych instytucji. Gromadzenie informacji bez wyraźnego wskazania, czemu i komu mają służyć, prowadzi do zwiększania i tak już dużej ilości informacji nieprzydatnych. Zarówno sytuacja nadmiaru jak i braku informacji prowadzi do trudności w planowaniu działań i podejmowaniu decyzji. Po odpowiedniej obróbce gromadzonych danych Obserwatorium powinno na ich podstawie wyprowadzać wnioski i rekomendacje dla podmiotów kształtujących politykę regionalną.
3. **Obserwatorium powinno podjąć działania zwłaszcza w kierunku uzupełnienia luk informacyjnych i braków diagnozy niektórych istotnych problemów społecznych,** które to diagnozy mogą się przyczynić do skutecznego planowania programów i strategii w zakresie polityki społecznej. Podstawowym efektem braku rzetelnego i dokładnego rozpoznania zjawisk jest stosowanie złych narzędzi rozwiązywania problemów. Pamiętać należy, że zła diagnoza prowadzi do konstruowania wadliwych narzędzi i podejmowania nietrafnych działań, w celu rozwiązania problemów.
4. **Obserwatorium powinno się skupić na gromadzeniu informacji w obszarach wskazanych luk informacyjnych, a jednocześnie scalać już istniejące informacje,** które stanowiłyby jednolity system wsparcia informacyjnego dla regionalnej polityki społecznej.
5. Obserwatorium powinno swoją **działalnością przyczyniać się do redukcji szumu informacyjnego i przeciążenia danymi** poprzez systematyzowanie, syntetyzowanie i kategoryzowanie gromadzonych zasobów informacyjnych.
6. Jednym z podstawowych obszarów działalności Obserwatorium powinno być **prowadzenie stałego monitoringu problemów społecznych występujących w regionie.** System monitoringu powinien zostać skonstruowany w taki sposób, aby w jak największym stopniu możliwe było wykorzystywanie danych i statystyk gromadzonych przez różne instytucje. Uzupełnieniem diagnozy powinny być badania własne Obserwatorium, skonstruowane i realizowane w taki sposób, aby w połączeniu z danymi zastanymi tworzyły wewnętrznie spójny system, dający spójny i pełny obraz problemów społecznych. Stworzona na tej podstawie dynamiczna mapa problemów społecznych powinna dawać możliwość identyfikacji występowania poszczególnych niekorzystnych zjawisk na poziomie gmin.

7. **Efekty prac analitycznych i badawczych Obserwatorium powinny być dostarczane projektantom i realizatorom polityk i programów społecznych z uwzględnieniem odpowiedniej formy i narzędzi przekazu.** Za najbardziej efektywne narzędzie przekazu uważa się Internet. Dane publikowane na stronach internetowych powinny mieć jasną i przejrzystą strukturę, być krótkie i treściwie, wzbogacone o elementy wizualne. Trzeba dobrze wyważyć proporcje prezentowanych danych; nie może być ich za dużo, muszą być uporządkowane i odpowiednio wyeksponowane. Aby wzmocnić siłę przekazu i oddziaływania, należy także łączyć różne narzędzia upowszechniania wyników badań i analiz (np. konferencje wraz z upowszechnianiem publikacji drukowanych).
8. **Proces zbierania i gromadzenia informacji powinien przebiegać w oparciu o jasne i czytelne zasady,** a podmioty włączane w te działania muszą mieć świadomość celowości i przydatności podejmowanego wysiłku.
9. **Obserwatorium powinno zadbać o wypracowanie sobie sprawnych mechanizmów współpracy z różnymi instytucjami.** Dlatego należałoby stworzyć zintegrowany system międzyinstytucjonalnego przepływu i wymiany informacji. System taki miałby uskutecznić zdobywanie i przekazywanie informacji między zainteresowanymi stronami. Brak jest sprawnych mechanizmów współpracy, między innymi problem podwójnego zbierania tych samych danych, co prowadzi do marnowania energii pracowników i nieefektywnego wykorzystywania środków finansowych instytucji. Brak zintegrowanych działań niekorzystnie wpływa też na samą jakość i efekty tych działań.
10. **Obserwatorium powinno czynnie uczestniczyć w procesie tworzenia strategii wojewódzkiej w obszarze polityki społecznej** poprzez dostarczanie danych na temat zjawisk i problemów społecznych, którym należałoby przeciwdziałać. Kluczowe w tym przypadku wydaje się, aby na podstawie diagnozy i prowadzonych analiz Obserwatorium wyłoniło te obszary, które w pierwszej kolejności wymagają wsparcia oraz zaproponowało możliwe sposoby przeciwdziałania tym zjawiskom.
11. **Obserwatorium powinno pełnić funkcje podmiotu monitorującego etapy wdrażania strategii wojewódzkiej w obszarze polityki społecznej.** Proces monitorowania powinien mieć charakter szerszej ewaluacji, nie ograniczając się jedynie do pomiaru osiąganych wskaźników, ale również brać pod uwagę kryteria skuteczności, efektywności, trafności, trwałości i użyteczności wdrażanej polityki.
12. **Strategia wojewódzka poza wskazaniem priorytetowych kierunków działań powinna również rozwiązywać kwestie organizacyjne związane z podziałem kompetencji,** wskazując zakres obowiązków i proponując obszary wymagające interwencji podmiotom działającym na rzecz integracji i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, włączając w to inicjatywy obywatelskie i organizacje pozarządowe.
13. **Obserwatorium powinno być wyczulone na pojawiające się nowe problemy społeczne.** Należałoby zadbać o to, aby skonstruować narzędzie

umożliwiający wychwytywanie pojawiających się w regionie niekorzystnych zjawisk. W przypadku ich zidentyfikowania, Obserwatorium powinno skupić się na szczegółowym rozpoznaniu problemu i w miarę możliwości postarać się o wskazanie możliwych środków zaradczych.

14. **Wskazane byłoby inicjowanie przez Obserwatorium forów dyskusji i wymiany poglądów przez ekspertów, reprezentantów określonych grup, konsultantów społecznych i przedstawicieli różnych instytucji.** Na bazie tak zorganizowanej współpracy możliwe będzie wypracowywanie najskuteczniejszych rozwiązań w dziedzinie integracji i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Co więcej, **dzięki tego typu działaniom możliwe będzie szybkie zgromadzenie niezbędnych informacji o nowych problemach i zjawiskach społecznych wymagających interwencji i wdrażanie środków zaradczych.**
15. **Obserwatorium powinno dokonać oceny rzetelności i realnych możliwości identyfikacji problemów społecznych, jakie dają narzędzia diagnostyczne ośrodków pomocy społecznej** (np. wywiad środowiskowy). Obserwatorium mogłoby stworzyć odpowiednie narzędzia, którymi mogłyby się posługiwać instytucje pomocy społecznej. Powinny one być skonstruowane w taki sposób, który umożliwiłby łatwe ich stosowanie. Ponadto, co nie pozostaje bez znaczenia, wdrożenie wspólnych standardów przyczyniłoby się do systematyzacji i podniesienia jakości gromadzonych danych.
16. **Obserwatorium mogłoby wskazywać podmiotom działającym w obszarze polityki społecznej, w jaki sposób można praktycznie wykorzystywać gromadzone w ramach projektu dane i informacje.** Poza wskazywaniem praktycznego wymiaru danych Obserwatorium powinno pokazywać i uczyć, w jaki sposób z nich efektywnie korzystać.
17. **Pomiędzy funkcjonującymi czterema obserwatoriami powinna istnieć ścisła współpraca polegająca na ciągłej wymianie informacji i doświadczeń.** Obserwatoria powinny uzgadniać ze sobą kierunki działań obszary badawcze w taki sposób, aby tworzyły one w efekcie spójny system dający obraz całościowy i przyjmujący różną optykę patrzenia na region Małopolski. Tam, gdzie będzie to uzasadnione, Obserwatoria powinny dążyć do prowadzenia wspólnych badań. Dzięki temu możliwe będzie stworzenie spójnego i wieloaspektowego podejścia do analizowanych problemów przyczyniając się jednocześnie do redukcji nadmiaru 'produkowanych' danych i powielania badań.
18. **Ze względu na bardzo ścisłe powiązanie i przenikanie się obszarów zainteresowań Obserwatorium Polityki Społecznej oraz Rynku Pracy i Edukacji, oba podmioty powinny w największym stopniu współdziałać ze sobą.**
19. **W celu zapewnienia porównywalności 'produktów' działalności poszczególnych obserwatoriów należałoby stworzyć merytoryczną radę programową, której obowiązkiem byłoby wyznaczanie szerszych,**

nadrzędnych celów, dla których powołane zostały wszystkie cztery Obserwatoria i wytyczanie kierunków działań podporządkowanych tym celom.

20. **Opracowując model ewaluacji programów i polityk na szczeblu lokalnym Obserwatorium powinno korzystać z istniejących rozwiązań, nie starając się na siłę tworzyć nowych. Model powinien być zbiorem kilku alternatywnych narzędzi, za pomocą których dokonywałoby się oceny prowadzonych działań, jednocześnie na tyle elastycznym, aby można było go dostosowywać do różnego typu projektów i programów oraz modyfikować na potrzeby dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości i nowych problemów społecznych. Należałoby bardzo starannie opracować wskaźniki, w szczególności te mierzące 'miękkie' efekty interwencji oraz ich wpływ w długim okresie.**
21. **Podręcznik ewaluacji programów i polityk publicznych powinien zostać sformułowany prostym, komunikatywnym językiem.** Poza podstawowymi informacjami dotyczącymi ewaluacji jako takiej oraz realnych korzyści jakie przynosi, powinien on być zredagowany w formie instrukcji, pokazującej krok po kroku poszczególne działania w ramach projektowania i przeprowadzania ewaluacji.
22. **W celu wspierania efektywnego wykorzystania środków unijnych Obserwatorium mogłoby dostarczać danych dotyczących problemów społecznych występujących w regionie. Diagnoza nie powinna ograniczać się jedynie do wskazywania obszarów problemowych, ale przede wszystkim powinna rangować poszczególne problemy i wskazywać priorytetowe kierunki działań.** Dodatkowo, należałoby dostarczać rekomendacji odnośnie sprawdzonych sposobów przeciwdziałania poszczególnym problemom. Na podstawie tak sporządzonych i dostarczonych danych możliwa będzie trafniejsza ocena składanych w Priorytecie VII PO KL wniosków oraz podejmowanie uzasadnionych decyzji odnośnie finansowania poszczególnych projektów.
23. Na podstawie analizy deklarowanych luk informacyjnych oraz wskazań respondentów odnośnie tematów badań, które Obserwatorium powinno przeprowadzić w pierwszej kolejności **stworzono listę rekomendowanych obszarów badawczych.** Jest to wypadkowa najczęściej wymienianych przez respondentów w trakcie wywiadów niedoborów informacyjnych. Znajduje się ona w kolejnej części raportu.

Rekomendowane tematy badawcze

Jednym z głównych założeń niniejszego badania było wyłonienie tematów badawczych z obszaru wykluczenia i integracji społecznej. Na podstawie wypowiedzi i wskazań respondentów odnośnie najistotniejszych problemów społecznych regionu, które w pierwszej kolejności powinny zostać zdiagnozowane, stworzono poniższą listę tematów badawczych:

1. **Wieloaspektowa diagnoza sytuacji rodzin:**
 - status materialny rodzin,
 - sytuacja rodzin rozbitych,
 - problemy rodzin o najniższym statusie społecznym i materialnym,
 - problemy uzależnień w rodzinach,
 - migracje rodziców.
2. **Pogłębiona diagnoza problemu przemocy ze szczególnym uwzględnieniem przemocy w rodzinie:**
 - poszerzona analiza „tła” problemu,
 - diagnoza dotycząca osób doświadczających przemocy, jak i jej sprawców.
3. **Rozpoznanie problemów społecznych dotyczących dzieci i młodzieży, w tym nowych problemów i zjawisk społecznych, jako uzupełnienie analiz sytuacji rodzin**
 - sieroctwo migracyjne tzw. „eurosieroctwo”,
 - uzależnienia od środków odurzających oraz nowe formy uzależnień, w szczególności tzw. „cyberuzależnienia” (uzależnienia od Internetu, gier komputerowych, telewizji),
 - problem molestowania seksualnego i psychicznego niepełnoletnich,
 - samobójstwa wśród nieletnich,
 - losy dzieci i młodzieży opuszczających placówki opiekuńczo - wychowawcze i zakłady poprawcze,
 - sytuacja dzieci z rodzin dysfunkcyjnych.
4. **Kompleksowa analiza sytuacji osób niepełnosprawnych:**
 - liczebność populacji osób niepełnosprawnych w szczególności na poziomie gmin i powiatów,
 - analiza cech społeczno - demograficznych populacji osób niepełnosprawnych (wiek, wykształcenie, inne),
 - statystyka typów niepełnosprawności oraz liczebności osób z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności,
 - rozpoznanie warunków życia osób niepełnosprawnych,
 - ocena dostępu do edukacji,
 - analiza sytuacji niepełnosprawnych na rynku pracy (możliwości, kwalifikacje, oczekiwania i obawy pracodawców i inne bariery).
5. **Ilościowa i jakościowa i diagnoza ubóstwa:**

- skala ubóstwa w ujęciu lokalnym (uwzględniająca lokalne zróżnicowanie – sytuacja gmin i powiatów),
- przyczyny życia w ubóstwie,
- bariery wyjścia z ubóstwa – problem transmisji biedy i patologii społecznych (wyuczona bezradność, wychowanie w kulturze „bez pracy”, klientelistyczne podejście do wsparcia),
- diagnoza zjawisk „towarzyszących”.

6. Pogłębiona diagnoza problemu bezdomności

7. Ocena skuteczności rozwiązań wdrażanych w obszarze profilaktyki i przeciwdziałania uzależnieniom

8. Analiza barier wejścia na rynek pracy:

- bariery instytucjonalne,
- bariery indywidualne osób wykluczonych z rynku pracy.

9. Badanie społecznego położenia kobiet:

- sytuacja w zakresie dyskryminacji ze względu na płeć i równego statusu kobiet:
 - sytuacja kobiet na rynku pracy,
 - faktyczne przyczyny bezrobocia kobietom,
 - mechanizmy i możliwości powrotu kobiet do życia zawodowego po urlopach wychowawczych i macierzyńskich.

10. Pogłębiona diagnoza sytuacji osób starszych:

- ocena mobilności zawodowej osób po 45-tym roku życia,
- diagnoza zjawiska dyskryminacji ze względu na wiek,
- ocena możliwości aktywizacji i integracji społecznej osób starszych,
- rozpoznanie sytuacji życiowej małopolskich seniorów (potrzeby i oczekiwania).

11. Zintegrowanie danych o problemach społecznych w regionie, uwzględniające zróżnicowanie lokalne - „Mapa problemów społecznych”

12. Analiza otoczenia organizacyjnego przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i integracji społecznej:

- analiza realnego wpływu interwencji w obszarze integracji i przeciwdziałania wykluczeniu prowadzonych przez ośrodki pomocy społecznej,
- ocena rzetelności i trafności narzędzi diagnostycznych pomocy społecznej wykorzystywanych w procesie kształtowania działań,
- badania kondycji sektora organizacji pozarządowych i skuteczności podejmowanych przez niego działań w obszarze polityki społecznej,
- diagnoza działalności podmiotów ekonomii społecznej,
- badania sytuacji domów pomocy społecznej wraz z diagnozą zapotrzebowania na ich ofertę,
- badania wśród pracowników pomocy społecznej pod kątem jakości wykonywanej pracy.