

2008

mgr Magdalena Jelonek  
mgr Anna Strzebońska  
dr Barbara Worek (kierownictwo naukowe)

# IDENTYFIKACJA POTRZEB INFORMACYJNYCH Z OBSZARU POLITYKI SPOŁECZNEJ

## Raport z wywiadów grupowych

### WERSJA SKRÓCONA

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

Kraków, Grudzień 2008

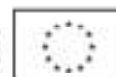
Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane z podaniem źródła



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

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

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## SPIS TREŚCI

---

---

Spis treści.....	2
Wykaz używanych skrótów .....	3
WPROWADZENIE.....	4
Realizacja badania i charakterystyka próby badawczej.....	6
GŁÓWNE WNIOSKI.....	10
REKOMENDACJE.....	22
Aneks .....	28
Tematy badawcze.....	28

## WYKAZ UŻYWANYCH SKRÓTÓW

---

CIS – Centrum Integracji Społecznej

DPS – Dom Pomocy Społecznej

GUS – Główny Urząd Statystyczny

KRUS – Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego

MOPS – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej Powiatu Grodzkiego

(Małopolskie) Obserwatorium PS – Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej

OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej

PCPR – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie,

ROPS – Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

UM WM – Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

MUW –Urząd Wojewódzki w Krakowie

WTZ – Warsztaty Terapii Zajęciowej

WUP – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

ZAZ – Zakład Aktywności Zawodowej

ZOL – Zakład Opiekuńczo Lecznicy

ZOZ – Zakład Opieki Zdrowotnej

ZUS – Zakład Ubezpieczeń Społecznych

## WPROWADZENIE

---

Celem, dla którego powstał projekt „Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I” jest lepsze zaspokajanie potrzeb informacyjnych realizatorów polityk społecznych w regionie, a w szczególności małopolskich Ośrodków Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie. W założeniach projektu podkreślono, że dostęp do rzetelnych informacji dotyczących aktualnych problemów społecznych może pomóc samorządom w opracowaniu dobrej, wychodzącej poza interwencję socjalną, strategii rozwiązywania problemów społecznych<sup>1</sup>. Zwracano też uwagę na oczekiwane szersze oddziaływanie projektu na poziomie regionalnym i lokalnym, polegające na trafniejszej identyfikacji najważniejszych problemów społecznych, skuteczniejszym ich zwalczaniu oraz bardziej efektywnym wydatkowaniu środków publicznych<sup>2</sup>.

Aby zrealizować te niewątpliwie ważne i ambitne cele, Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej musi nie tylko wspierać informacyjnie instytucje działające w obszarze pomocy społecznej, ale także upowszechniać dobre standardy wykorzystywania informacji, zwłaszcza na etapie diagnozy problemów społecznych, monitorowania podejmowanych działań oraz ewaluacji realizowanych przedsięwzięć. To z kolei wymaga wypracowania dobrych zasad współpracy z regionalnymi i lokalnymi podmiotami oraz umiejętności zachęcenia ich do kooperacji, która będzie służyła realizacji wspólnych celów. Kluczem do sukcesu tak założonego przedsięwzięcia jest nie tylko umożliwienie dostępu do aktualnych i rzetelnych danych, ale też kształtowanie przekonania, że te dane są użyteczne, bowiem mogą usprawnić realizację podejmowanych działań, zwiększyć ich trafność, skuteczność i efektywność.

Pierwszym krokiem do osiągnięcia celów, jakie postawiono przed Obserwatorium Polityki Społecznej jest identyfikacja potrzeb informacyjnych decydentów i instytucji działających w obszarze pomocy i integracji społecznej. Identyfikacja ta obejmuje trzy poziomy:

---

<sup>1</sup> Na podstawie: *Identyfikacja Potrzeb Informacyjnych z Obszaru Polityki Społecznej. Koncepcja badania*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków, sierpień 2008, s. 3.

<sup>2</sup> Ibidem.

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

Badania realizowane na każdym z tych poziomów miały komplementarne cele, prowadząc w rezultacie do zgromadzenia informacji będących punktem wyjścia dla dalszych prac badawczych i analitycznych prowadzonych przez Obserwatorium PS. W wyniku badań powinny zostać zidentyfikowane deficyty informacyjne, w oparciu o które skonstruowana zostanie lista priorytetów badawczych z zakresu polityki społecznej. To z kolei, jak czytamy w projekcie badań: *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*<sup>3</sup>.

Niniejsze opracowanie jest podsumowaniem badań realizowanych w ramach badania jakościowego, zrealizowanego przy pomocy techniki wywiadów grupowych. Celem tego etapu badań było:

1. Zdiagnozowanie braków informacyjnych oraz wypracowanie priorytetów badawczych;
2. Zdiagnozowanie różnic w określaniu priorytetów badawczych pomiędzy poszczególnymi podmiotami badania. Zdobycie wiedzy dotyczącej jakości współpracy w zakresie przepływu informacji pomiędzy uczestnikami;
3. Zbadanie oczekiwań co do produktów oferowanych przez Obserwatorium. Określenie preferowanej formy prezentacji wyników badań realizowanych w ramach Obserwatorium.

Badania, w których zastosowano technikę zogniskowanego wywiadu grupowego zostały zrealizowane w okresie od października do grudnia 2008, a przeprowadził je zespół badawczy z Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ, w składzie dr Barbara Worek, Magdalena Jelonek, Anna Strzebońska. Badania realizowano w ścisłej

---

<sup>3</sup> Ibidem, s.7.

współpracy z zespołem projektowym „Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I” działającym w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Krakowie. Zespół projektowy przeprowadził rekrutację uczestników spotkań, zapewnił ich obsługę logistyczną, wspierał też zespół badawczy zarówno pod względem merytorycznym, jak i technicznym.

Dyskusje grupowe prowadzono w oparciu o przewodnik, opracowany na bazie materiałów dostarczonych przez zespół projektowy Obserwatorium PS.

## REALIZACJA BADANIA I CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ

---

W trakcie realizacji tego etapu badania przeprowadzono osiem wywiadów grupowych, w których wzięli udział dobrani celowo przedstawiciele regionalnych i lokalnych instytucji działających w obszarze pomocy i integracji społecznej. Wśród uczestników byli zarówno reprezentanci instytucji sektora publicznego (ROPS, UM WM, WUP, OPS, PCPR), jak i reprezentanci organizacji pozarządowych (stowarzyszenia i fundacje). Uczestników spotkań dobierano w ten sposób, aby reprezentowali oni różne regiony Małopolski i różne typy instytucji (w tym instytucje z poziomu regionalnego i lokalnego), w doborze uwzględniono też poziom zaangażowania instytucji w uczestnictwo w poprzednim etapie badań: do dyskusji grupowych zaproszono przedstawicieli tych instytucji, którzy odpowiadając na ankietę przedstawili szczególnie ciekawe komentarze, opinie czy propozycje.

Zgodnie z założeniami projektu, grupy były wewnętrznie zróżnicowane zarówno ze względu na charakter instytucji, jak i ze względu na lokalizację jednostki: w skład jednej grupy wchodził przedstawiciele instytucji publicznych i organizacji pozarządowych działających w różnych obszarach Małopolski, reprezentujący zarówno duże ośrodki miejskie, jak i działające na terenach wiejskich. Wyjątkiem były dwie grupy, w których znaleźli się przedstawiciele instytucji regionalnych, które należało wyróżnić ze względu na specyfikę ich doświadczeń i oczekiwań informacyjnych.

W sumie w badaniach wzięło udział 54 respondentów, w tym 22 przedstawicieli Ośrodków Pomocy Społecznej z następujących gmin:

- Oświęcim
- Świątniki Górne
- Miechów
- Spytkowice
- Bochnia
- Chrzanów
- Andrychów
- Jordanów
- Tarnów
- Brzesko
- Kocmyrzów
- Kraków
- Wadowice
- Wolbrom
- Krościenko
- Niepołomice
- Klucze
- Nowy Sącz
- Bukowno.<sup>4</sup>

W badaniach uczestniczyło ośmiu przedstawicieli organizacji pozarządowych (z Olkusza, Krakowa, Świtowic, Tarnowa, Stróż, Jerzmanowic), czterech przedstawicieli PCPR, reprezentowane były też takie instytucje, jak spółdzielnie socjalne, centra integracji społecznej, warsztaty terapii zajęciowej.

---

<sup>4</sup> Liczba OPS jest mniejsza niż liczba respondentów, gdyż MOPS Kraków reprezentowało trzech przedstawicieli, biorących udział w trzech różnych dyskusjach grupowych.

W spotkaniach instytucji regionalnych uczestniczyli przedstawiciele następujących instytucji:

- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Kraków (6 respondentów)
- Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie Kraków (6 respondentów)
- Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego (4 respondentów).

Syntetyczne informacje na temat składu próby objętej badaniami przedstawiono w poniższej tabeli:

TABELA 1 SKŁAD PRÓBY OBJĘTEJ BADANIEM

Nazwa instytucji	Miejscowość	Liczba respondentów
<b>WUP</b>	Kraków	6
<b>ROPS</b>	Kraków	6
<b>UM WM</b>	Kraków	4
<b>PCPR</b>	Kraków, Wadowice, Zakopane, Olkusz	4
<b>Ośrodki Pomocy Społecznej</b>	Wybrane gminy Małopolski (j.w)	22
<b>Organizacje pozarządowe</b>	Olkusz, Kraków, Tarnów, Świtowice, Stróże, Jerzmanowice	8
<b>Inne instytucje (spółdzielnie socjalne, WTZ, CIS, ZAZ)</b>	Kraków, Nowy Sącz, Tarnów, Klucze	4
<b>Liczba respondentów ogółem</b>		<b>54</b>

*Źródło: opracowanie własne.*

Respondenci reprezentowali różne stanowiska w badanych instytucjach: byli to zarówno prezesi organizacji, dyrektorzy całych jednostek, kierownicy działów czy zespołów oraz kierownicy projektów, a także pracownicy średniego i podstawowego szczebla, w tym pracownicy socjalni.

W niniejszym raporcie, stanowiącym podsumowanie dyskusji grupowych, przedstawiono uzyskane wyniki, zaprezentowano wynikające z tych wyników wnioski oraz sformułowano rekomendacje dla Obserwatorium PS. Mamy nadzieję, że zawarte tutaj informacje przyczynią się do lepszego zrozumienia specyfiki działania małopolskich instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej, zwłaszcza w kontekście wykorzystywania przez nie informacji oraz zapotrzebowania na

informacje, w rezultacie działając na rzecz sprawniejszej realizacji celów projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”, ostatecznie zaś zwiększając trafność, skuteczność i efektywność działań z zakresu pomocy i integracji społecznej w Małopolsce.

## GŁÓWNE WNIOSKI

---

W tej części raportu zostaną przedstawione w sposób syntetyczny najważniejsze wnioski wynikające z przeprowadzonych badań. Wnioski te sformułowano w oparciu o wypowiedzi uczestniczących w badaniach przedstawicieli instytucji pomocy i integracji społecznej z Małopolski. Ze względu na syntetyczny charakter tej części raportu, zaprezentowano tutaj jedynie najważniejsze konkluzje wynikające z przeprowadzonych badań.

### KORZYSTANIE Z INFORMACJI W BADANYCH INSTYTUCJACH

- ✓ W badanych instytucjach zarówno lokalnych jak i regionalnych informacje pozyskuje się głównie w celu projektowania działań oraz budowy strategii w obszarze problemów społecznych. Korzystanie z informacji w celach strategicznych występuje jednak częściej w instytucjach regionalnych, rzadziej w lokalnych. Badania wskazują, że instytucje lokalne są bardziej zorientowane na rozwiązywanie bieżących problemów, mniej na wypracowywanie strategicznego podejścia do wyzwań, jakie pojawiają się przed instytucjami pomocy i integracji społecznej.
- ✓ W przypadku instytucji lokalnych informacje wykorzystuje się często do identyfikacji problemów, monitoringu zjawisk, profilaktyki i prewencji, a dane pochodzą z takich źródeł jak: analizy OPS czy dane wewnętrzne. Natomiast instytucje regionalne gromadzą dane głównie w celu projektowania dokumentów programowych, planów działań, opracowań i analiz przeznaczonych dla organów decyzyjnych. Źródłem danych dla nich są głównie zbiory MUW, PUP, ROPS, GUS, rzadziej ZUS, ZOZ, raporty z badań naukowych oraz współpraca z organizacjami pozarządowymi.
- ✓ Drugim, znacznie węższym obszarem jest wykorzystanie danych w procesie zarządzania instytucją. Instytucjom lokalnym dane służą tutaj do weryfikacji osób zgłaszających się po pomoc, do identyfikacji potrzeb szkoleniowych pracowników i podnoszenia ich kwalifikacji. Źródłem danych są opracowania

i analizy ROPS, dane GUS, policji a także systemy informacji wewnętrznych, zasilane danymi pochodzącymi z wywiadów środowiskowych czy różnego rodzaju sprawozdań.

- ✓ W przypadku instytucji regionalnych w procesie zarządzania instytucją z informacji korzysta się głównie po to, aby monitorować realizowane zadania, stwarzać warunki do współpracy z instytucjami lokalnymi i powiatowymi oraz budować zaplecze informacyjne.

### OCENA WYKORZYSTYWANYCH INFORMACJI

- ✓ Respondenci w wywiadach podkreślili, że w porównaniu do lat ubiegłych nastąpiła poprawa dostępu do danych, także poprzez wypracowanie elektronicznych form udostępniania informacji. Zaznaczyli jednak, że procesowi gromadzenia i przetwarzania danych winna towarzyszyć celowość działań, by poprzez zbieranie mało istotnych informacji nie obciążać zasobów kadrowych instytucji działających w obszarze spraw społecznych, a tym samym nie stwarzać złych warunków do współpracy.
- ✓ Postulowano wypracowanie zasad współpracy instytucji lokalnych oraz regionalnych w celu wymiany informacji wraz z ustaleniem zasad obiegu informacji. Adresatem tego postulatu nie jest oczywiście Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej, bowiem wypracowanie tych zasad wymaga znacznie większych uprawnień i możliwości oddziaływania, tym niemniej istotne jest zwrócenie uwagi na tę kwestię, bowiem stan współpracy międzyinstytucjonalnej będzie znacząco wpływał na skuteczność działania samego Obserwatorium PS.
- ✓ Zastrzeżenia formułowane w stosunku do danych dotyczyły:
  - Braku aktualności danych, dane – na przykład niektóre dane GUS-owskie – publikowane są ze zbyt dużym opóźnieniem (ok. 2-3 lat);
  - Braku możliwości porównywania danych;
  - Braku odpowiedniego poziomu agregacji zbieranych danych (dane zbyt ogólne bądź dostępne tylko na poziomie lokalnym);

- Braku zintegrowanego systemu obejmującego pokrewne informacje, co skutkuje rozproszaniem zbieranych danych, a niekiedy nawet ich dublowaniem;
- Niskiej rzetelności pozyskiwanych danych, która może być konsekwencją braków wiedzy z zakresu metodologii badań.

### ZAPOTRZEBOWANIE INFORMACYJNE

- ✓ W trakcie przeprowadzonych rozmów zidentyfikowano **szereg luk informacyjnych** tym samym szacując wstępnie zapotrzebowanie informacyjne małopolskich instytucji. Zapotrzebowanie to ustrukturyzowane zostało dopiero w końcowej części rozmowy, poprzez dokonanie przez respondentów wyboru trzech priorytetowych i najpilniejszych do zbadania kwestii. Niniejszy fragment odnosi się tylko do wyeksplorowanych, nieocenionych pod względem ważności problemów.
- ✓ Według badanych reprezentantów instytucji pomocy i integracji społecznej, do zagadnień uciążliwych do diagnozy ze względu na liczne braki danych należą:
  - Niepełnosprawność;
  - Choroby psychiczne;
  - Wykluczenie społeczne;
  - Ubóstwo na poziomie województwa;
  - Bezrobocie, szczególnie na poziomie gmin, w tym bezrobocie długotrwałe oraz dziedziczne;
  - Bariery powrotu na rynek pracy ze szczególnym uwzględnieniem osób po urlopach macierzyńskich i wychowawczych;
  - Zatrudnienie w zawodach niskopłatnych;
  - Bezdomność;
  - Niewydolność wychowawcza rodzin nie objętych pomocą społeczną;
  - Alkoholizm;
  - Przemoc wobec osób starszych oraz dzieci;
  - Skuteczność pracy socjalnej;

- Losy beneficjentów pomocy społecznej, w szczególności losy wychowanków placówek opiekuńczo-wychowawczych po ich opuszczeniu;
  - Losy osób opuszczających zakłady karne;
  - Organizacje pozarządowe (baza danych kontaktowych, potencjał: zasoby ludzkie – zatrudnieni i wolontariusze, kierunek działalności, zasoby finansowe, stopień wykorzystania środków z EFS)
- ✓ **Do nowych problemów**, zjawisk społecznych z obszaru wykluczenia i integracji społecznej nierozpoznanych dotychczas ze względu na znikome występowanie w województwie małopolskim, a obecnie coraz bardziej widocznych, zalicza się:
- Problem ludzi starszych (diagnoza sytuacji, przemoc, zapotrzebowanie na opiekę ze strony instytucji);
  - Sieroctwo migracyjne, czyli problem migracji zarobkowej rodziców;
  - Zjawisko fikcyjnego bezrobocia wśród osób z obowiązkiem alimentacyjnym;
  - Utrzymywanie całych rodzin przez osoby niepełnosprawne np. intelektualnie;
  - Problem dzieci niepełnosprawnych zaniedbanych przez rodziców;
  - Nasilenie przejawów patologii wobec dzieci: przemocy fizycznej, psychicznej, pozostawiania dzieci bez opieki i przemocy seksualnej;
  - Obniżenie się granicy wiekowej uzależnienia od narkotyków i alkoholu wśród dzieci i młodzieży zwłaszcza mieszkańców małych miejscowości regionu Małopolski;
  - Zwiększenie zasięgu występowania zjawiska prostytucji małoletnich.

#### MAŁOPOLSKIE OBSERWATORIUM POLITYKI SPOŁECZNEJ:

#### OPINIE I OCZEKIWANIA

- ✓ Badani przedstawiciele instytucji nie posiadają ugruntowanej wiedzy na temat funkcjonowania istniejących Obserwatoriów, w tym i działającego już od ponad dwóch lat Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji. Zdecydowaną różnicę zauważyć można jednak pomiędzy przedstawicielami instytucji lokalnych

a badanymi z instytucji regionalnych. Respondenci „lokalni” w mniejszym stopniu charakteryzowali się znajomością celów działania Obserwatorium PS niż przedstawiciele instytucji regionalnych, a ich wąski zasób wiedzy pochodził zazwyczaj z rozsyłanych wcześniej przez Obserwatorium ankiet bądź ze źródła, jakim jest Internet.

- ✓ Respondenci pochodzący z instytucji z poziomu gmin zazwyczaj oceniali prognozowaną użyteczność instytucji wysoko, równocześnie mając problemy z doprecyzowaniem obszarów potencjalnej użyteczności Obserwatorium PS, wymieniając częściej ogólne zasady jego funkcjonowania niż konkretne obszary działalności.
- ✓ Postulowane przez respondentów obszary działalności Obserwatorium PS można podzielić na pięć podstawowych kategorii, do których należą:
  - Działania w obszarze selekcji informacji i oceny ich jakości;
  - Działania w obszarze dostarczania nowych informacji;
  - Działania w obszarze syntezy informacji;
  - Działania w obszarze konsultacyjno- doradczym<sup>5</sup>;
  - Działania w obszarze wdrożeniowym (promocja wyników badań, negocjowanie procesu wdrażania kluczowych dla dalszego rozwoju rekomendacji).
- ✓ Oczekiwania względem Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej wydają się nader wysokie. Instytucja ta powinna z jednej strony mieć charakter elastyczny i zdynamizowany, z drugiej opracować jasny plan działania. Instytucja ta przede wszystkim powinna gromadzić i oceniać istniejące dane, w dalszej kolejności prowadzić nowe badania w niewyeksplorowanych jak dotąd obszarach. Powinna dostarczać usług konsultacyjnych w obszarze metodologii badań społecznych bądź sama służyć pomocą w procesie ich konstrukcji i analizy wyników. Nade wszystko Obserwatorium powinno być aktywnym aktorem na rynku małopolskim, wpływając zarówno na najważniejsze decyzje, jak i w sposób

---

<sup>5</sup> Pamiętać należy, iż badani poproszeni zostali o zaprojektowanie stanu idealnego, który niekoniecznie musi zgadzać się w każdym wymiarze z projektem przyszłych działań Obserwatorium. Działalność konsultacyjna Obserwatorium podkreślana była głównie przez przedstawicieli instytucji lokalnych.

pośredni na projektowaną w regionie politykę, stymulując do współpracy instytucje w zakresie wymiany informacji.

- ✓ W trakcie spotkań przedstawiciele instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej z Małopolski formułowali szereg postulatów i zaleceń skierowanych w stronę powstającego Obserwatorium PS. Te postulaty i zalecenia to:
  - Precyzowanie problemów społecznych i ich uszczegółowienie na jak najniższym poziomie (najlepiej gminnym). Pozwoli to na pozyskanie przez instytucje materiału do diagnozy sytuacji w poszczególnych projektach zarówno systemowych, jak i konkursowych;
  - Prezentacja wyników analiz w postaci mapy problemów;
  - Zweryfikowanie informacji, które są w systemie informatycznym (PCPR, OPS), przesyłanych do MUW, tak by możliwe było stworzenie 10-20 wskaźników stale monitorowanych (i umieszczanych w module graficznej prezentacji danych);
  - Opracowanie diagnozy problemów społecznych z uwzględnieniem sytuacji w poszczególnych powiatach i gminach;
  - Pogłębienie niektórych badań (m.in. na temat ubóstwa, bezrobocia).
  - Zlokalizowanie zebranych danych dotyczących problemów społecznych w jednym miejscu, aktualizowanie ich, przekazywanie kluczowych informacji i danych cyklicznie do instytucji (np. 3 razy do roku);
  - Identyfikacja dobrych praktyk w zakresie skutecznych metod wychodzenia z problemów społecznych/ wykluczenia społecznego;
  - Wypracowanie metodologii badań nad wybranymi problemami, np. ubóstwo, uzależnienia, tak, aby mogły je wykonywać inne jednostki, np. OPS, NGO, diagnozując problemy konkretnych grup docelowych i przygotowując dla nich projekty (propozycje rozwiązania problemów);
  - Pozyskiwanie, gromadzenie informacji dotyczących pomocy społecznej – przygotowywanie syntetycznych opracowań.
  
- ✓ Badani, wymieniając potencjalne bariery utrudniające funkcjonowanie Obserwatorium PS zwrócili uwagę na takie elementy jak:

- Negatywne nastawienie do instytucji typu „obserwatorium”, która kojarzy się w mniejszym stopniu z użytecznością społeczną, a w większym z modą;
- Negatywne nastawienie do uczestnictwa w badaniach w ogóle;
- Problemy z „kulturą metodologiczną”, rozumieniem danych i analiz w polskim społeczeństwie;
- Brak świadomości „zysku”, który niesie ze sobą uczestnictwo w badaniach;
- Możliwy brak funduszy na wdrażanie dalszych etapów działalności Obserwatorium PS.

#### MAŁOPOLSKIE OBSERWATORIUM POLITYKI SPOŁECZNEJ A WSPARCIE INFORMACYJNE WDRAŻANIA PRIORYTETU VII PO KL W MAŁOPOLSCE

- ✓ Badani przedstawiciele instytucji regionalnych wskazywali, że w zakresie wdrażania Priorytetu VII PO KL działalność Obserwatorium PS powinna zmierzać do wsparcia informacyjnego w następujących obszarach:
  - planowania działań w obszarze pomocy i integracji społecznej w regionie oraz
  - monitorowania rezultatów tych działań i tworzenia bazy wskaźników ułatwiających ewaluację efektów tych działań.
- ✓ Od Obserwatorium PS oczekiwano jednak nie tylko dostarczania informacji, lecz pomocy w projektowaniu ich gromadzenia, integracji, analizy i interpretacji. Jeszcze raz uwidoczniło się zatem silne oczekiwanie badanych, aby Obserwatorium pełniło rolę informacyjno-doradczą.
- ✓ Istotnym źródłem wsparcia informacyjnego dla wdrażania Priorytetu VII PO KL w Małopolsce mogą być dane pozyskiwane w ramach bilansu potrzeb w zakresie pomocy społecznej. Opinie przedstawicieli instytucji regionalnych na temat tego badania były zróżnicowane: niektórzy twierdzili, że badanie to nie przysparza większych problemów i pozwala dostarczać wiarygodne dane, inni wskazywali natomiast na jego mankamenty, do których zaliczali przede wszystkim: zbyt pobieżne wypełnianie ankiet przez instytucje, do których są kierowane, co nie sprzyja dostarczaniu trafnych danych, niską świadomość co do użyteczności sporządzanego bilansu, zbyt niski stopień włączenia instytucji dostarczających

dane w proces przygotowania badań i opracowania narzędzia, niekorzystanie z dodatkowych technik badawczych przy sporządzaniu bilansu (techniki jakościowe), wykorzystywanie ankiet bardziej w celu kształtowania dobrego wizerunku jednostki dostarczającej dane niż w celu przekazania informacji na temat stanu faktycznego (w tym występujących problemów).

#### WSKAZANE PRZEZ BADANYCH PRIORYTETY BADAWCZE DLA MAŁOPOLSKIEGO OBSERWATORIUM POLITYKI SPOŁECZNEJ

- ✓ Respondenci w trakcie wywiadów grupowych identyfikowali potencjalne obszary badawcze w sposób dwuetapowy. W pierwszej kolejności eksplorowali na zasadzie „burzy mózgów” luki informacyjne, po to by w dalszej części dyskusji wybrać najważniejsze trzy tematy. Identyfikując kluczowe obszary badań, w które zaangażować mogłoby się Obserwatorium PS, uczestnicy spotkań zwrócili uwagę na szereg tematów podzielonych przez nas na dwie podgrupy: **problemy społeczne i analiza funkcjonowania systemu pomocy i integracji społecznej**. Przedstawiciele instytucji z poziomu regionalnego częściej niż badani z instytucji lokalnych klasyfikowali jako kluczowe do zbadania kwestie związane z analizą funkcjonowania systemu pomocy i integracji społecznej.

#### PROBLEMY SPOŁECZNE:

1. **Niepełnosprawność** (skala zjawiska, proces asymilacji osób niepełnosprawnych w środowisku lokalnym, przemoc w stosunku do tychże osób, losy osób z błędnymi lub niepełnymi diagnozami w DPS);
2. **Badanie losów wychowanków placówek opiekuńczo-wychowawczych** (ze szczególnym naciskiem na kwestie związane z ich usamodzielnianiem się);
3. **Szczegółowa analiza problemu ubóstwa** w Małopolsce (problem ubóstwa w poszczególnych powiatach – przyczyny, grupy wiekowe, zróżnicowanie wg płci, uzupełnianie informacji o ubóstwie, uciekanie od miar pieniężnych w kierunku badania poziomu życia, zjawisko niskich wynagrodzeń pracowników, tzw. pracujący-ubodzy);

4. **Problemy, potrzeby, bariery w funkcjonowaniu osób starszych** (pomoc dla osób starszych, informacje o uaktywnieniu się w „jesieni życia”, formy opieki, powody oddawania osób starszych do całodobowych ośrodków);
5. Problemy związane z **niewydolnością rodziny** (np. sieroctwo migracyjne, niewydolność wychowawcza, itp.);
6. Szeroko rozumiany **problem przemocy** (zarówno w placówkach takich jak domy dziecka, placówki opiekuńczo-wychowawcze, rodziny zastępcze, jak i przemocy w rodzinie – z uwzględnieniem agresji skierowanej w stronę osób starszych czy przemocy w szkole);
7. Diagnoza problemu **wykluczenia społecznego** (analiza wymiarów powyższego zjawiska, powody wykluczenia bądź zagrożenia wykluczeniem).

#### ANALIZA FUNKCJONOWANIA SYSTEMU:

1. Analiza **potencjału organizacji pozarządowych**;
  2. **Funkcjonowanie instytucji wolontariatu** w Małopolsce;
  3. **Analiza zasobów instytucjonalnych regionu**, w tym **analiza komunikacji** między instytucjami;
  4. Analiza **potencjału regionu w zakresie ekonomii społecznej** (analiza sektora ekonomii społecznej w podziale na powiaty, ilość inicjatyw, zapotrzebowanie, źródła finansowania – gdzie ekonomia społeczna ma sens i na jakich zasadach, warunkach).
- ✓ Powyżej ocenione przez badanych jako **NAJPILNIEJSZE** do zbadania problemy badawcze uzupełnić należy o problemy charakteryzowane nieco rzadziej jako ważne, jednak pojawiające się na listach respondentów oraz o problemy wymieniane w części eksploracyjnej badania. Do takich problemów należą:
- Relacje pomiędzy spółdzielniami socjalnymi a innymi instytucjami;
  - Aktywność obywatelska Małopolan;
  - Ewaluacja realizowanych programów i projektów (zebranie doświadczeń w tym zakresie);

- Badanie potrzeb szkoleniowych podmiotów pomocy i integracji społecznej;
  - Bezrobocie, w tym długotrwałe i dziedziczne;
  - Bezdomność;
  - Alkoholizm;
  - Problemy rynku pracy;
  - Uchodźstwo;
  - Uzależnienia (narkomania, alkohol, Internet, w powyższym zakresie szczególna uwaga zwrócona została na przesunięcie w dół granicy wiekowej osób uzależnionych od wymienionych używek);
  - Problem reaktywizacji skazanych;
  - Odrzucenia i zaburzenia więzi u dzieci wychowujących się poza rodziną biologiczną (w opiece zastępczej, w placówkach) – skala problemu, objawy u dzieci, wskazania, rekomendacje (jak pracować z takimi dziećmi, aby przywrócić je do relacji społecznych akceptowalnych).
- ✓ W określaniu priorytetów badawczych Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej należy ponadto uwzględnić wskazywane przez badanych, a wymienione w raporcie wcześniej **problemy czy zjawiska społeczne, których występowania na znaczącą skalę nie odnotowywano w Małopolsce wcześniej, a które zaczynają przybierać coraz większy zasięg**, stając się realnym zagrożeniem dla jakości życia mieszkańców regionu.
- ✓ Badani wymienili też szereg informacji statystycznych i brakujących danych, których zgromadzenie w zdecydowany sposób ułatwiłoby im pracę<sup>6</sup>. Dane te to:
- Liczba osób (w podziale na dzieci i osoby dorosłe) ze zdiagnozowanym autyzmem (autyzm dziecięcy, zespół Aspergera). Struktura problemu w poszczególnych gminach (liczba osób autystycznych w ośrodkach pomocowych i pobytu stałego, w domach rodzinnych).

---

<sup>6</sup> Interesujący wydawać może się fakt, iż zarówno przedstawiciele instytucji z poziomu lokalnego, jak i regionalnego zwracali uwagę w zasadzie na te same brakujące dane.

- Liczba osób niepełnosprawnych ogółem (w tym dzieci), liczba osób niepełnosprawnych ze względu na rodzaje dysfunkcji, liczba osób niepełnosprawnych poszukujących pracy, liczba niepełnosprawnych bezrobotnych, którzy znaleźli pracę;
  - Realny wskaźnik ubóstwa i bezrobocia;
  - Liczba osób przebywających zagranicą, których dzieci zostały umieszczone w różnych formach opieki zastępczej, np. rodziny zastępcze, placówki.
- ✓ Znaczna część respondentów, głównie z poziomu gminnego proponowała jak najpilniejsze przygotowanie spisu/katalogu instytucji pomocowych działających na danym terenie, co w ich opinii zdecydowanie wpłynęłoby na poprawę komunikacji między instytucjami, a co za tym idzie zapewne wzrost efektywności ich działań.

#### EWALUACJA W OBSZARZE POMOCY I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ:

##### DOŚWIADCZENIA I OPINIE BADANYCH JEDNOSTEK

- ✓ Uczestniczący w spotkaniach reprezentanci zetknęli się z ewaluacją, choć nie we wszystkich jednostkach była ona stosowana. Zazwyczaj podejmowane są jakieś próby oceny skuteczności podejmowanych działań, nie zawsze jednak można określić je mianem ewaluacji. Przedsięwzięcia te nie są zazwyczaj wystarczająco usystematyzowane, realizowane w oparciu o przejrzyste i adekwatne do problemu założenia metodologiczne. Systematyczna ewaluacja jest prowadzona zazwyczaj w większych ośrodkach.
- ✓ Badani dostrzegli możliwości, jakie niesie z sobą stosowanie ewaluacji. Zaliczali do nich przede wszystkim możliwość uczenia się i rozwoju, podejmowania bardziej skutecznych działań w przyszłości, zwiększanie motywacji do podejmowania tych działań oraz wymianę doświadczeń.

- ✓ Upowszechnianie standardów ewaluacyjnych w obszarze pomocy społecznej może jednak napotkać poważne bariery, w tym bariery typowe dla tego obszaru, ale i bariery, jakie dotyczą całego sektora publicznego w Polsce. Do tych barier zaliczono przede wszystkim: brak odpowiednich zasobów (kadrowych, finansowych, czasowych) na realizację ewaluacji, niski poziom profesjonalizacji w tym obszarze i trudności ze znalezieniem ekspertów (zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych), brak przekonania co do użyteczności ewaluacji, niski stopień krytycyzmu w przeprowadzanych ewaluacjach.

## REKOMENDACJE

---

Z przeprowadzonych badań wynika szereg praktycznych zaleceń dotyczących kierunków rozwoju Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej, ale także zaleceń znaczenie szerszych, wykraczających poza obszar jego działalności, jednakże istotnych z punktu widzenia rozwoju systemu gromadzenia, analizowania i wymiany informacji w obszarze pomocy i integracji społecznej w Małopolsce. Poniżej prezentujemy rekomendacje należące do obu tych kategorii: najpierw te, które bezpośrednio dotyczą funkcjonowania Obserwatorium PS, potem zaś te, które mają charakter bardziej ogólny lub też dotyczą zagadnień nie związanych bezpośrednio z działalnością Obserwatorium PS.

### ZALECENIA DLA MAŁOPOLSKIEGO OBSERWATORIUM POLITYKI SPOŁECZNEJ

- ✓ Aby uzyskać społeczną legitymizację, a co za tym idzie, zbudować solidne podwaliny pod trwałość projektu, działania podejmowane przez Obserwatorium Polityki Społecznej powinny być w miarę możliwości **dostosowywane do oczekiwań i zapotrzebowania instytucji, dla których wsparcia zostało ono powołane**. Działając w ramach zarysowanego w projekcie obszaru i zakresu, należy z jednej strony tak elastycznie, na ile to jest możliwe dostosowywać się do bieżących i przyszłych oczekiwań, z drugiej zaś jasno informować, że pewne oczekiwania w ramach istniejącego projektu i obecnych możliwości nie mogą być spełnione. Jednocześnie należy podejmować intensywne działania promocyjne, których celem winno być też kształtowanie potrzeby strategicznego planowania działań wśród instytucji pomocy i integracji społecznej na poziomie lokalnym. Ujawniony w trakcie badań deficyt planowania strategicznego na tym poziomie nie będzie sprzyjał zainteresowaniu działalnością Obserwatorium PS, korzystaniu z prowadzonych w jego ramach analiz i gotowości do współpracy z nim.
  
- ✓ Niska znajomość wśród badanych instytucji z poziomu gminnego funkcjonujących już Obserwatoriów (w tym działającego od ponad dwóch lat Małopolskiego Obserwatorium Rynku Pracy i Edukacji), a także samego Obserwatorium PS,

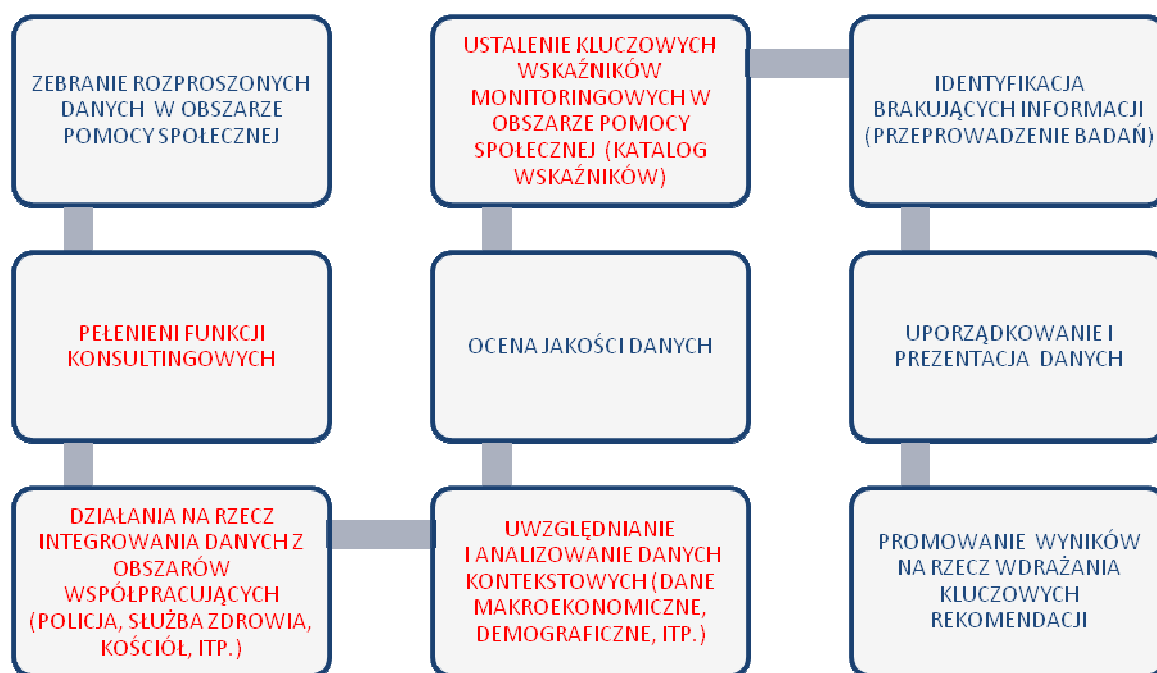
sugeruje konieczność położenia szczególnego nacisku na **promocję instytucji**. Brak jasno ukształtowanego wizerunku pozwoli w sposób elastyczny i zgodny z intencjami twórców projektu wykreować ten wizerunek w pierwszych miesiącach funkcjonowania instytucji.

- ✓ Z zebranych opinii wynika w sposób jednoznaczny, że od Obserwatorium oczekuje się, aby było ono **aktywnym aktorem na rynku małopolskim wpływając zarówno na najważniejsze decyzje, jak i w sposób pośredni na projektowaną w regionie politykę społeczną, stymulując do współpracy instytucje w zakresie wymiany informacji**. Oczekiwania te będą w przyszłości silnie wpływały na ocenę działalności Obserwatorium, dlatego należy je wnikliwie zanalizować i wziąć pod uwagę w planowaniu dalszych działań tej instytucji.
- ✓ **Obserwatorium PS powinno przede wszystkim gromadzić, oceniać i analizować zgromadzone już dane, w dalszej kolejności prowadzić nowe badania w niewyeksplorowanych jak dotąd obszarach**. Obserwatorium powinno ponadto podejmować działania na rzecz poprawy sposobu gromadzenia już zaplanowanych i prowadzonych badań, a nie dążyć do próby weryfikacji ich wyników poprzez gromadzenie nowych informacji.
- ✓ Obserwatorium mogłoby też pełnić dodatkową funkcję, a mianowicie **dostarczać usług konsultacyjnych w obszarze metodologii badań społecznych oraz służyć pomocą w procesie konstrukcji narzędzi i analizy wyników**. Stąd równoległe z systematyczną „obserwacją” procesów zachodzących w obszarze pomocy i integracji społecznej Obserwatorium PS może pełnić drugą, równie ważną funkcję – metodologicznego konsultanta dla instytucji pomocy społecznej. Rekomenduje się zatem rozważenie uwzględnienia tego obszaru podczas przygotowania koncepcji dalszych działań Obserwatorium.
- ✓ Od Obserwatorium PS oczekuje się skuteczności działania, weryfikowanej poprawą skuteczności funkcjonowania instytucji działających w obszarze pomocy i integracji społecznej w Małopolsce. Zatem prowadzone przez Obserwatorium analizy i badania winny prowadzić do formułowania

konkretnych rekomendacji, a rekomendacje te winny być wdrożone w instytucjach. Aby móc zrealizować tak postawione zadanie, Obserwatorium PS musi z jednej strony angażować się w promowanie wyników swoich prac badawczych i analitycznych (głównie na poziomie poszczególnych instytucji), z drugiej, w działalność mającą charakter „wsparcia decyzyjnego” dla decydentów regionalnych, powiatowych i gminnych.

- ✓ Proponowane kierunki działania Obserwatorium prezentuje poniższy rysunek. Czerwonym kolorem zaznaczone zostały etapy nieuwzględnione w obecnym projekcie Obserwatorium PS, a rekomendowane do uwzględnienia podczas projektowania nowego wniosku

RYSUNEK 1. PROPONOWANY KIERUNEK DZIAŁANIA OBSERWATORIUM PS.



Źródło: Opracowanie własne.

- ✓ Główne zadanie powstającego Obserwatorium polegać powinno na **monitorowaniu, czy też obserwowaniu obszaru rzeczywistości społecznej, w którym interweniuje pomoc i integracja społeczna.** Monitorowanie to oparte powinno zostać na informacjach dostarczanych w sposób cykliczny, tak, by móc formułować w przyszłości konkretne wnioski, a także móc oszacować zmiany zachodzące w interesującym nas zakresie tematycznym. Przemyślane

monitorowanie stać się może w przyszłości podstawą do formułowania wniosków w procesie ewaluacji wdrażanych programów.

- ✓ Podczas projektowania dalszych działań Obserwatorium rekomenduje się podjęcie próby stworzenia z Obserwatorium instytucji działającej na zasadzie, z jednej strony, „hurtowni danych”, z drugiej, przemyślanego systemu dostarczającego informacje do wspomagania decyzji zarówno na szczeblu gminnym, powiatowym, jak i wojewódzkim, tak aby Obserwatorium PS w przyszłości stało się fundamentem dla właściwego prowadzenia polityki społecznej.<sup>7</sup>
  
- ✓ Obserwatorium powinno pomagać w wyborze właściwych (rzetelnych i trafnych) danych, redukować wszechobecny szum informacyjny, systematyzować informacje nieusystematyzowane przedstawiając je w formie łatwej do przyswojenia. Sposobem na uporządkowanie tego obszaru może być np. **zapropinowanie portfela stale monitorowanych wskaźników bądź prowadzenie badania cyklicznego, mającego na celu ciągle diagnozowanie zmian w danym obszarze.** Obserwatorium powinno też podejmować działania na rzecz wdrożenia prostych mechanizmów weryfikacji jakości danych, prowadzących do poprawy ich rzetelności i użyteczności, przyczyniając się do **oceny i selekcji informacji.**
  
- ✓ Niezwykle ważnym elementem, zwiększającym prawdopodobieństwo wykorzystania informacji przez instytucje, jest **maksymalne ułatwienie dostępu do gromadzonych danych np. poprzez łatwą w obsłudze platformę Internetową czy cykliczne rozsyłanie wyników badań.**

---

<sup>7</sup> Aby móc zasilać system monitoringowy odpowiednimi danymi, jeden z pierwszych kroków Obserwatorium polegać powinien na **nawiązaniu współpracy z szeroką rzeszą instytucji spoza obszaru samej pomocy i integracji społecznej**, które mogą stać się nośnikami niezwykle ważnych informacji. Instytucjami takimi są szeroko pojęte instytucje służby zdrowia, instytucje edukacyjne, sądy, czy też policja. Obserwatorium w swoich działaniach nie powinno ograniczać się tylko i wyłącznie do wąsko rozumianego obszaru pomocy i integracji społecznej, a tym bardziej do danych pochodzących z wnętrza systemu.

- ✓ W priorytetach badawczych dla Małopolski warto uwzględnić wskazywane i rekomendowane przez badanych kluczowe obszary, które zaprezentowano w niniejszym raporcie. W priorytetach tych warto też uwzględnić wskazywane przez badanych tzw. nowe problemy, których występowanie obecnie zauważono w Małopolsce. Do takich problemów należą: kompleksowa analiza sytuacji osób starszych, sierot migracyjnych, osób niepełnosprawnych, narkomanii, prostytucji wśród młodocianych, ze szczególnym uwzględnieniem wszelkich przejawów stosowania przemocy wobec dzieci czy niewydolności wychowawczej ich rodzin.
- ✓ Pamiętać jednak należy, iż zestawienie proponowanych tematów badawczych traktować należy jedynie jako propozycję konieczną do zweryfikowania i oceny przez zewnętrznych ekspertów np. w ramach warsztatów czy konsultacji.
- ✓ Zanim przystąpi się do ostatecznego ustalania listy priorytetów badawczych, należy dokonać weryfikacji realnej dostępności danych dotyczących danego problemu. Wskazywanie braków informacyjnych przez respondentów nie zawsze oznacza bowiem rzeczywistą lukę, czasem może na przykład wskazywać na trudność dostępu do informacji czy brak informacji na temat istniejących i dostępnych danych.

#### ZALECENIA DODATKOWE

- ✓ Ponieważ utrudnieniem dla skuteczności wielu działań w obszarze pomocy i integracji społecznej jest nieporównywalność danych, niekompatybilność systemów informacyjnych warto podejmować inicjatywy na rzecz rozwiązywania tych problemów. Wskazywanym przez badanych postulatem w tej kategorii jest dążenie do ujednoczenia stosowanych regulacji prawnych, dotyczących np. podziału administracyjnego ZUS z podziałem administracyjnym czy systemu orzecznictwa o niepełnosprawności w celu zwiększenia stopnia porównywania danych. Warto podkreślić, iż problem może być rozwiązany jedynie systemowo, na szczeblu centralnym.

- ✓ W każdym przypadku, gdy rozważa się pozyskiwanie informacji wymagających współpracy z różnego rodzaju instytucjami, procesowi gromadzenia i przetwarzania danych winna towarzyszyć jasno określona celowość działań, by poprzez zbieranie mało istotnych informacji nie obciążać zasobów kadrowych instytucji, a tym samym nie stwarzać złych warunków do współpracy.
- ✓ Dążąc do zwiększenia wiarygodności i użyteczności danych pozyskiwanych w ramach bilansu potrzeb w zakresie pomocy społecznej warto, wykorzystując dotychczasowe doświadczenia i kierując się wskazaniem uczestniczących w badaniach pracowników OPS i instytucji regionalnych, przemyśleć sposób organizacji badania, promowania jego wyników i szerszego włączenia instytucji w proces jego przygotowania.
- ✓ Warto rozważyć skonsultowanie narzędzi badawczych wykorzystywanych w bilansie potrzeb w zakresie pomocy społecznej z przedstawicielami jednostek pomocy społecznej różnego szczebla, działających w różnych warunkach, dysponujących różnymi możliwościami. Na ile to możliwe, należy uprościć język używany w ankiecie oraz w towarzyszących jej dokumentach (listy do instytucji, instrukcje, itp.) oraz zachęcać respondentów do formułowania komentarzy do podawanych danych.
- ✓ O ile to możliwe, w trakcie opracowywania bilansu wykorzystywać różnorodne techniki badawcze, w tym techniki jakościowe, stosowane jako uzupełnienie danych ilościowych.
- ✓ Zespół ROPS, w tym także zespół Obserwatorium PS powinien w miarę swoich możliwości podejmować działania na rzecz upowszechnienia standardów ewaluacyjnych wśród instytucji działających w obszarze pomocy społecznej. Badane instytucje oczekują wsparcia merytorycznego w tym zakresie, wyniki badań wskazują też na pilną potrzebę promowania kultury ewaluacyjnej i to zarówno wśród pracowników instytucji, ich dyrekcji, jak i wśród decydentów różnych szczebli.

## ANEKS

---

---

### TEMATY BADAWCZE

---

1. **Niepełnosprawność** (skala zjawiska, proces asymilacji osób niepełnosprawnych w środowisku lokalnym, przemoc w stosunku do tychże osób, losy osób z błędnymi lub niepełnymi diagnozami w DPS, utrzymywanie całych rodzin przez osoby niepełnosprawne np. intelektualnie, problem dzieci niepełnosprawnych zaniedbanych przez rodziców);
2. **Badanie losów wychowanków placówek opiekuńczo - wychowawczych** (ze szczególnym naciskiem na kwestie związane z ich usamodzielnianiem się);
3. **Szczegółowa analiza problemu ubóstwa** w Małopolsce (problem ubóstwa w poszczególnych powiatach – przyczyny, grupy wiekowe, zróżnicowanie wg płci, uzupełnianie informacji o ubóstwie, uciekanie od miar pieniężnych w kierunku badania poziomu życia, zjawisko niskich wynagrodzeń pracowników, tzw. pracujący-ubodzy);
4. **Problemy, potrzeby, bariery w funkcjonowaniu osób starszych** (pomoc dla osób starszych, informacje o uaktywnieniu się w „jesieni życia”, zapotrzebowanie na pomoc instytucjonalną, formy opieki, powody oddawania osób starszych do całodobowych ośrodków);
5. **Analiza problemu bezrobocia, szczególnie na poziomie gmin** (długotrwałe oraz dziedziczne bezrobocie).
6. **Bariery powrotu na rynek pracy ze szczególnym uwzględnieniem osób po urloпах macierzyńskich i wychowawczych oraz stanem zatrudnienia w zawodach niskopłatnych;**
7. Problemy związane z **niewydolnością rodziny** (np. sieroctwo migracyjne, niewydolność wychowawcza szczególnie wśród rodzin nie objętych pomocą społeczną, zjawisko fikcyjnego bezrobocia wśród osób z obowiązkiem alimentacyjnym itp.);
8. Szeroko rozumiany **problem przemocy fizycznej i psychicznej** (zarówno w placówkach takich jak: domy dziecka, placówki opiekuńczo-wychowawcze, rodziny zastępcze, jak i przemocy w rodzinie – z uwzględnieniem agresji skierowanej w stronę osób starszych, dzieci - czy przemocy w szkole);

9. Diagnoza problemu **wykluczenia społecznego** (analiza wymiarów powyższego zjawiska, powody wykluczenia, bądź zagrożenia wykluczeniem).

#### ANALIZA FUNKCJONOWANIA SYSTEMU POMOCY I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ:

1. Analiza **potencjału organizacji pozarządowych** (zasoby ludzkie – zatrudnieni i wolontariusze, kierunek działalności, zasoby finansowe, stopień wykorzystania środków z EFS);
2. **Funkcjonowanie instytucji wolontariatu** w Małopolsce;
3. **Analiza zasobów instytucjonalnych regionu**, w tym **analiza komunikacji** między instytucjami;
4. **Ocena systemu pomocy społecznej**, w tym skuteczności pracy socjalnej; **Brak** akceptowanych społecznie, uznanych, zrozumiałych **wskaźników w zakresie pomocy społecznej**, które następnie mogłyby zostać wykorzystane do tworzenia **mapy problemów społecznych** w regionie;
5. Analiza **potencjału regionu w zakresie ekonomii społecznej** (analiza sektora ekonomii społecznej w podziale na powiaty, ilość inicjatyw, zapotrzebowanie, źródła finansowania – gdzie ekonomia społeczna ma sens i na jakich zasadach, warunkach).

Powyższe problemy zostały uznane przez badanych za NAJPILNIEJSZE do zbadania. Wymieniano też inne problemy, nie uznając ich jednak za aż tak pilne. Do problemów tych należą:

1. Relacje pomiędzy spółdzielniami socjalnymi a innymi instytucjami;
2. Aktywność obywatelska Małopolan;
3. Ewaluacja realizowanych programów i projektów (zebranie doświadczeń);
4. Badanie potrzeb szkoleniowych podmiotów pomocy i integracji społecznej;
5. Bezrobocie, w tym długotrwałe i dziedziczne;
6. Bezdomność;
7. Alkoholizm (szczególnie kobiet);
8. Uchodźctwo;

9. Uzależnienia (narkomania, alkohol, Internet, w powyższym zakresie szczególna uwaga zwrócona została na przesunięcie w dół granicy wiekowej osób uzależnionych od wymienionych używek);
10. Zwiększenie zasięgu występowania zjawiska prostytucji małoletnich
11. Problem reaktywizacji skazanych, analiza dalszych losów osób opuszczających zakłady karne;
12. Odrzucenie i zaburzenia więzi u dzieci wychowujących się poza rodziną biologiczną (w opiece zastępczej, w placówkach) – skala problemu, objawy u dzieci, wskazania, rekomendacje (jak pracować z takimi dziećmi, aby przywrócić je do relacji społecznych akceptowalnych);
13. Choroby psychiczne – skala zjawiska.