



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

RAPORT Z BADANIA

EFEKTYWNOŚĆ POMOCY SPOŁECZNEJ W GMINACH WIEJSKICH

W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM





WYKAZ SKRÓTÓW

- CAS** Centralna Aplikacja Statystyczna – system informatyczny służący jednostkom organizacyjnym pomocy społecznej do przekazywania m.in. sprawozdań resortowych
- CAWI** Metoda zbierania informacji w ilościowych badaniach, w której respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej – wspomagany komputerowo wywiad (ang. Computer-Assisted Web Interview)
- EFS** Europejski Fundusz Społeczny
- FGI, FOCUS** Zogniskowany wywiad grupowy – dyskusja prowadzona przez moderatora na podstawie scenariusza dyskusji (ang. Focus Group Interview)
- GUS** Główny Urząd Statystyczny
- MPiPS-03** Sprawozdanie półroczne i roczne z udzielonych świadczeń z systemu pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej
- N** Liczba uczestników badania ankietowego (N=216)
- n** Liczba uczestników badania ankietowego, którzy odpowiadali na wybrane pytania ankiety (n<216)
- OIS** Obserwatorium Integracji Społecznej
- OPS, GOPS** Ośrodek Pomocy Społecznej, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
- PCPR** Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
- MCPS** Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
- UAM** Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu
- WUP** Wojewódzki Urząd Pracy
- IRSS** Instytut Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie
- PCPR, MOPR** Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
- CRZL** Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie



SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	5
2. Założenia metodologiczne.....	6
3. Dobór i charakterystyka próby badawczej oraz przebieg badania ankietowego	7
4. Analiza danych zastanych.....	9
4.1. Analiza danych zastanych w województwie mazowieckim.....	9
4.2. Analiza wskaźników	9
5. Analiza wyników badania.....	14
5.1. Udział w szkoleniach podnoszących kompetencje zawodowe i społeczne oraz ich wpływ na efektywność pracy ośrodków	14
5.2. Wykorzystanie środków Europejskiego Funduszu Społecznego i ich wpływ na efektywność pracy ośrodków.....	16
5.3. Czynniki, a efektywność pracy ośrodka	17
5.4. Cechy i umiejętności pracownika socjalnego, a efektywność pracy z klientem.....	19
6. Wnioski.....	21
7. Załączniki.....	22
7.1. Lista wskaźników	22
7.2. Kwestionariusz ankiety.....	23
8. Bibliografia	25
9. Spis tabel i wykresów	26
9.1. Tabele.....	26
9.2. Wykresy i schematy	26



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



1. WPROWADZENIE

Jednym z podstawowych wyznaczników działalności instytucji polityki społecznej jest ich efektywność. Jak wskazuje Janina E. Karney, efektywność to stosunek wyniku działań do poniesionych kosztów – materialnych, ludzkich, moralnych, społecznych¹. Należy nadmienić, iż definicja ta jest definicją ogólną, a przyjęte w raporcie jej rozumienie ujmuje rzeczony wyznacznik jako rezultat podjętych działań – stosunek wielkości poniesionych nakładów zarówno zewnętrznych (finansowych), jak i wewnętrznych, czyli pracy osób zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej do uzyskanych efektów. Ocena ta oparta jest w znacznej mierze na badaniach dotyczących organizacji pracy². Innymi słowy: efektywność jest to zdolność systemu do perfekcyjnego wykorzystania dostępnych środków, a środki, o których mowa, wystarczają na zaspokojenie potrzeb na optymalnym poziomie. Skuteczność, zdaniem A. Olech i K. Sobczak, redukuje problem, czyli realizuje cele i powoduje, że zaistniała zmiana jest widoczna.

Zdaniem Z. Woźniaka (UAM), paradygmaty efektywności pracy socjalnej to:

- wykonanie odpowiedniej pracy,
- wykonanie pracy przez właściwych ludzi dla właściwych ludzi,
- wykonanie usługi we właściwym czasie,
- wykonanie pracy i niezbędnych czynności niezwłocznie, skutecznie, najszybciej od wystąpienia potrzeb³.

Chcąc dotrzeć do wiedzy dotyczącej planowania skutecznych oddziaływań metodycznych w systemie służb społecznych, należy szukać informacji o tym, co stymuluje efektywność pracy z klientem.

W związku z powyższym analiza czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej stanowi główny cel badania. Celem szczegółowym niniejszego badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków oraz przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich⁴ z województwa mazowieckiego.

Gminy wiejskie stanowią niemal 2/3 gmin w Polsce. W województwie mazowieckim spośród 331 ośrodków pomocy społecznej, 228⁵ z nich (69%) funkcjonuje w gminach wiejskich. Ze względu na odmienny charakter pracy w środowiskach wiejskich (mniejsza liczba pracowników, trudności w dostępie do wysoko wykwalifikowanych pracowników, mniejsza liczba potencjalnych partnerów – m.in. organizacji pozarządowych), zasadna jest odrębna analiza dotycząca efektywności pomocy społecznej w tych środowiskach.

Rosnąca aktywność ośrodków pomocy społecznej w stosowaniu nowych instrumentów aktywizacji wymaga monitoringu efektywności działań. Niniejszy raport stanowi próbę zidentyfikowania i opisania czynników wpływających na efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich.

¹ J. Karney, Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998, s. 74.

² A. Olech, A. K. Sobczak, Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Raport z badań, IRSS Warszawa 2011.

³ Z. Woźniak Jakość w pomocy społecznej – możliwości i ograniczenia pomiaru, [w:] Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej. Poznań: MOPR 2005.

⁴ Wyniki spotkań fokusowych z przedstawicielami władz samorządowych z gmin wiejskich zostaną zaprezentowane w kolejnym raporcie.

⁵ Od 1 stycznia 2014 roku miejscowość Mrozy w powiecie mińskim uzyskała prawa miejskie, www.mazowieckie.pl (dostęp: 2 września 2014 r). Stąd też w województwie mazowieckim od tego dnia jest 228 gmin wiejskich.



2. ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

Jak wspomniano we wstępie, celem badania jest określenie stopnia wpływu różnych czynników psychologicznych, organizacyjnych oraz proceduralnych na efektywność działań ośrodków pomocy społecznej w gminach wiejskich, zarówno w opinii kadry kierowniczej tych ośrodków, jak i przedstawicieli władz samorządowych z gmin wiejskich.

Cel badawczy zrealizowany zostanie w badaniu:

- ilościowym (CAWI – Computer Assisted Web Interview), którym objęci będą kierownicy/dyrektorzy ośrodków pomocy społecznej działających na terenach gmin wiejskich,
- jakościowym (FGI – Focus Group Interview), w którym uczestniczyć będą przedstawiciele władz samorządowych,
- analizie danych zastanych (desk research), która opierać się będzie na dokładniejszej analizie danych i wskaźników w obszarze korzystania z pomocy społecznej, wykształcenia i kadry oraz realizacji projektów EFS, jako czynników obrazujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich. Stanowić ona będzie ważny punkt odniesienia dla analizy danych pochodzących z pozostałych dwóch badań.

Wybór powyższych metod i technik badawczych podyktowany został specyfiką badanej problematyki. Połączenie metod ilościowych i jakościowych, uzupełnione o analizę danych zastanych, pozwala na wszechstronne i wyczerpujące opisanie badanego obszaru. Z drugiej strony wykorzystanie wielu źródeł danych związanych ze zróżnicowanymi sposobami pozyskiwania materiału badawczego pozwala uniknąć błędów interpretacyjnych.

Osią całego trójstopniowego badania jest ocena znaczenia i poziomu realizacji wstępnie rozpoznanych czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich w kontekście:

- zadań, które OPS powinny wypełniać, by w sposób efektywny przeciwdziałać zjawisku wykluczenia społecznego na obszarach wiejskich,
- funkcjonującej infrastruktury społecznej – instytucji i organizacji społecznych współpracujących z OPS i wspierających działania pracowników socjalnych,
- sytuacji kadrowej OPS gmin wiejskich,
- charakterystyki oferowanych i realizowanych świadczeń.

Niniejsze opracowanie jest pierwszą częścią raportu o efektywności pomocy społecznej i zawiera dane pochodzące z analizy desk research oraz z badania ilościowego, w którym ukazany został wpływ, jaki na efektywność działań OPS mają takie czynniki jak prestiż zawodowy, poziom satysfakcji z pracy, kompetencje społeczne, możliwość rozwoju zawodowego, warunki lokalowe, utrudnienia transportowo-komunikacyjne, posiadany budżet na realizację zadań, współpraca OPS z innymi instytucjami pomocy i integracji społecznej, a także przyjęte procedury organizacyjne obowiązujące w OPS.

Wykorzystane narzędzie badawcze zostało umieszczone w aneksie.



3. DOBÓR I CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ ORAZ PRZEBIEG BADANIA ANKIETOWEGO

W oparciu o koncepcję badania, w pierwszym półroczu 2014 r., pracownicy Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej z Obserwatorów Integracji Społecznej na spotkaniach koordynowanych przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich wypracowali narzędzia badawcze do niniejszego badania. Kwestionariusz ankiety oraz scenariusz spotkania fokusowego zostały skonsultowane i zaakceptowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Kwestionariusz ankiety został wprowadzony do systemu Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS) w celu realizacji prac badawczych przez wszystkie województwa.

Dnia 2 lipca 2014 r. Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej skierowało do ośrodków pomocy społecznej z województwa mazowieckiego pisma oraz maile informujące o rozpoczęciu projektu badawczego oraz zapraszające do udziału w badaniu.

Kwestionariusz ankiety skierowanej do dyrektorów/kierowników ośrodków pomocy społecznej z gmin wiejskich został uruchomiony w CAS w formie sprawozdania jednorazowego dn. 27 czerwca 2014 r. Proces monitorowania liczby wypełnionych ankiet realizowany był przez CRZL oraz Obserwatorium Integracji Społecznej. W czasie trwania badania ankietowego pracownicy OIS telefonicznie odpowiadali na pytania respondentów dotyczące sposobu wypełnienia ankiety: nie było większych problemów z jej wypełnianiem, najczęściej proszono o doprecyzowanie użytych sformułowań lub upewniano się, czy wypełniona ankieta dotarła do realizatorów badania lub jest „widoczna” w systemie. Zakończenie badania ankietowego początkowo planowano na dzień 10 lipca, data ta została wydłużona do 15 lipca 2014 r.

W badaniu zastosowano dobór zupełny próby tj. kwestionariusz ankiety skierowano do wszystkich gmin wiejskich z województwa mazowieckiego. Dane zbierano metodą CAWI tj. wywiadu wspomaganego komputerowo – respondenci wypełniali ankietę w formie elektronicznej. Strukturę próby badawczej, uzyskany poziom zwrotów oraz charakterystykę badanej próby przedstawiono w poniższych zestawieniach tabelarycznych.

Tabela 1. Struktura badanej populacji, struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom zwrotów w badaniu w województwie mazowieckim

Uczestnicy badania	Liczba OPS w województwie	Liczba OPS w gminach wiejskich w województwie	Oczekiwany poziom zwrotów	Liczba respondentów, którzy wzięli udział w badaniu	Osiągnięty poziom zwrotów
Dyrektorzy/Kierownicy OPS z gmin wiejskich	331	228	60%	216	95%

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o wyniki badania ankietowego.

Tabela 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy uczestników badania z gmin wiejskich województwa mazowieckiego na stanowisku dyrektora/kierownika ośrodka pomocy społecznej (N=216)

Staż pracy Dyrektora/Kierownika OPS z gminy wiejskiej	Od 0 do 5 lat	Powyżej 5 do 10 lat	Powyżej 10 do 15 lat	Powyżej 15 lat do 20 lat	Powyżej 20 lat	Suma
Liczba respondentów	51	47	19	20	79	216
Procent respondentów	24%	22%	9%	9%	36%	100%

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o wyniki badania ankietowego.

Tabela 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie mazowieckim, w których znajdują się gminne ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu (N=216)

Wielkość gmin wiejskich, w których znajduje się OPS	do 5 tys. mieszkańców	Powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców	Powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców	Powyżej 20 tys. mieszkańców	Suma
Liczba OPS	91	98	20	7	66
Procent OPS	42%	45%	10%	3%	100%

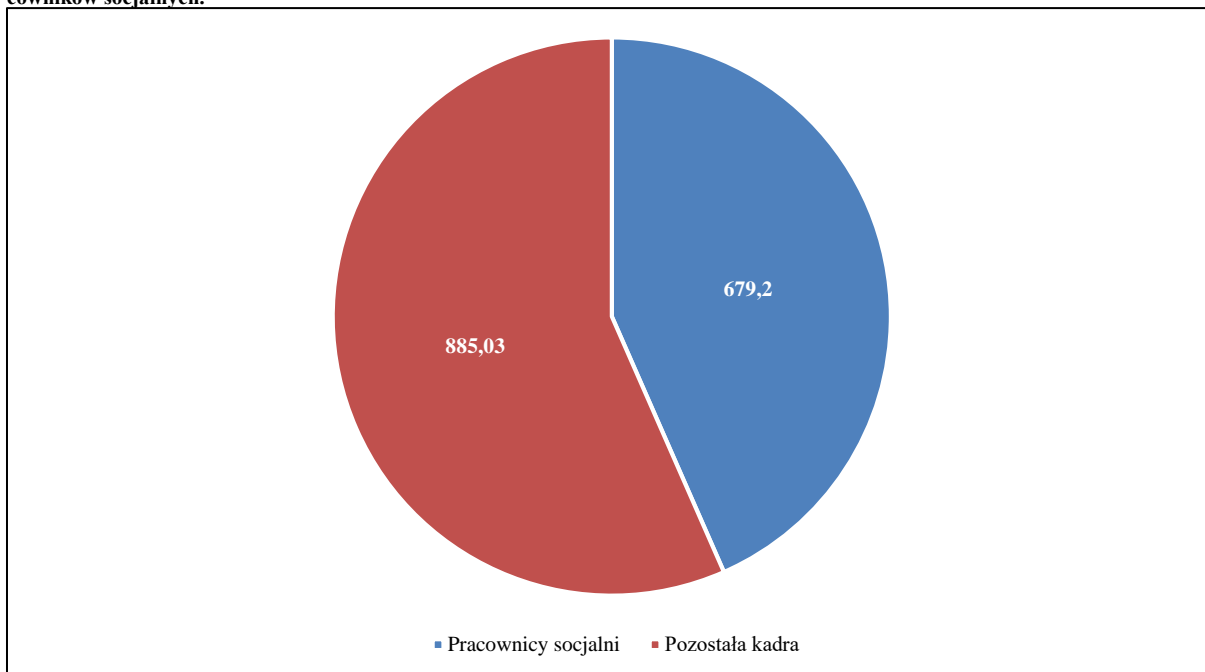
Źródło: Opracowanie własne w oparciu o wyniki badania ankietowego.

Tabela 4. Charakterystyka badanej próby – stosunek liczby etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa mazowieckiego do liczby etatów w tych ośrodkach ogółem (N=216)

Liczba etatów ogółem 1564,23	do 2 lat	Powyżej 2 do 7	Powyżej 7 do 12	Powyżej 12 do 17	Suma	Średnia etatów w badanym OPS. Liczba etatów ogółem/Liczbę etatów w Badanych OPS
Liczba OPS	2	132	66	16	216	7,24
Procent OPS	1%	61%	31%	7%	100%	-

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o wyniki badania ankietowego.

Wykres 1. Liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa mazowieckiego z wyodrębnieniem liczby pracowników socjalnych.



Źródło: Opracowanie własne.

Podczas realizacji badania ankietowego, poproszono respondentów o odpowiedź na pytanie dotyczące „liczby etatów w OPS w tym: liczby etatów pracowników socjalnych”. Jako wynik uzyskano liczbę etatów na poziomie 1524 z czego 679 to etaty pracowników socjalnych. Dla porównania w Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok liczba pracowników w OPS w gminach wiejskich w województwie mazowieckim została określona na poziomie 1876 osób, a liczba pracowników socjalnych na poziomie 761osób⁶. Powstała różnica (liczba etatów nie może być mniejsza od liczby osób zatrudnionych w danej instytucji) może sugerować że w odpowiedziach ankietowani podawali liczbę etatów rozumianą jako liczbę pracowników zatrudnionych w OPS.

⁶ Ocena zasobów pomocy społecznej w oparciu o sytuację społeczną i demograficzną województwa mazowieckiego za rok 2013, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa, 2014, www.ois.mazowsze.waw.pl (dostęp 02.09.2014)



4. ANALIZA DANYCH ZASTANYCH

Analiza istniejących danych statystycznych zwana również analizą desk research lub badaniem źródeł zastanych, zdaniem E. Babbie jest szczególnie istotną metodą w badaniach społecznych, ze względu na to, że istniejące statystyki powinny być zawsze brane pod uwagę, co najmniej jako uzupełniające źródło danych⁷. Odnosząc się do tej definicji poniżej zaprezentowane zostały najważniejsze dane zastane dotyczące województwa mazowieckiego oraz zatrudnienia pracowników socjalnych w Ośrodkach Pomocy Społecznej, z odniesieniem się do gminnych ośrodków, które są głównym podmiotem realizowanego badania.

4.1. ANALIZA DANYCH ZASTANYCH W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM

Województwo mazowieckie położone jest w środkowo-wschodniej części Polski i graniczy z 6 województwami: na zachodzie z łódzkim i kujawsko-pomorskim, na północy z warmińsko-mazurskim, na wschodzie z podlaskim i lubelskim, na południu ze świętokrzyskim. Mazowsze jest największym regionem w kraju, zarówno pod względem zajmowanego obszaru, jak i liczby mieszkańców. Zajmuje powierzchnię 35 558 km² (11,4% powierzchni kraju). Na koniec grudnia 2013 roku na Mazowszu mieszkało 5 317 tys. osób, tj. 13,8% ludności Polski. Średnia gęstość zaludnienia wynosiła 150 osób/km² i była nieznacznie wyższa od średniej krajowej, która wynosiła 123 osoby/km².

W województwie mazowieckim, w wyniku podziału administracyjnego w 1999 roku wyodrębniono 314 gmin (w tym: 35 miejskich, 50 miejsko-wiejskich i 229 wiejskich), 37 powiatów i 5 miast na prawach powiatu: Warszawę, Ostrołękę, Płock, Radom, Siedlce.

Sytuacja ta uległa niewielkiej zmianie z dniem 1 stycznia 2014 roku. Wówczas to miejscowość Mrozy położona w powiecie mińskim uzyskała prawa do bycia gminą o charakterze miejsko-wiejskim⁸. W związku z tą zmianą w województwie mazowieckim jest obecnie: 35 gmin miejskich, 51 miejsko-wiejskich i 228 wiejskich.

Zadania z zakresu pomocy i integracji społecznej są realizowane w 327 ośrodkach pomocy społecznej (w tym w 18 ośrodkach usytuowanych w osiemnastu dzielnicach m. st. Warszawy), 37 powiatowych centrach pomocy rodzinie, 2 miejskich ośrodkach pomocy rodzinie, 2 miejskich ośrodkach pomocy społecznej w Płocku i Radomiu oraz Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie.

W mazowieckich ośrodkach pomocy społecznej pracuje coraz więcej pracowników socjalnych. Na koniec grudnia 2013 roku zatrudnionych było 2 358 osób co stanowi wzrost o 2,12% w stosunku do roku 2012, i 3,37% w stosunku do roku 2011. Pozytywna zmiana w tej kategorii zatrudnienia może być związana z faktem, że część etatów pracowników socjalnych jest dofinansowana ze środków Europejskiego Funduszu Europejskiego. Taką możliwość mają ośrodki pomocy społecznej, które realizują projekty systemowe. W 2013 roku na stanowiskach, dofinansowanych z EFS, zatrudnionych było 198 pracowników socjalnych i jest to więcej niż w latach minionych (w 2012 r. było 181 pracowników socjalnych, w 2011 r. zatrudniono 177 pracowników socjalnych)⁹.

Analiza zatrudnienia pracowników socjalnych w gminnych OPS wykazała, że pracuje na tych stanowiskach 761 osób. Wśród samorządów gminnych mniej niż połowa (46% - 105 gmin) spełnia wymóg ustawy w zatrudnieniu jednego pracownika socjalnego na 2000 mieszkańców.

4.2. ANALIZA WSKAŹNIKÓW

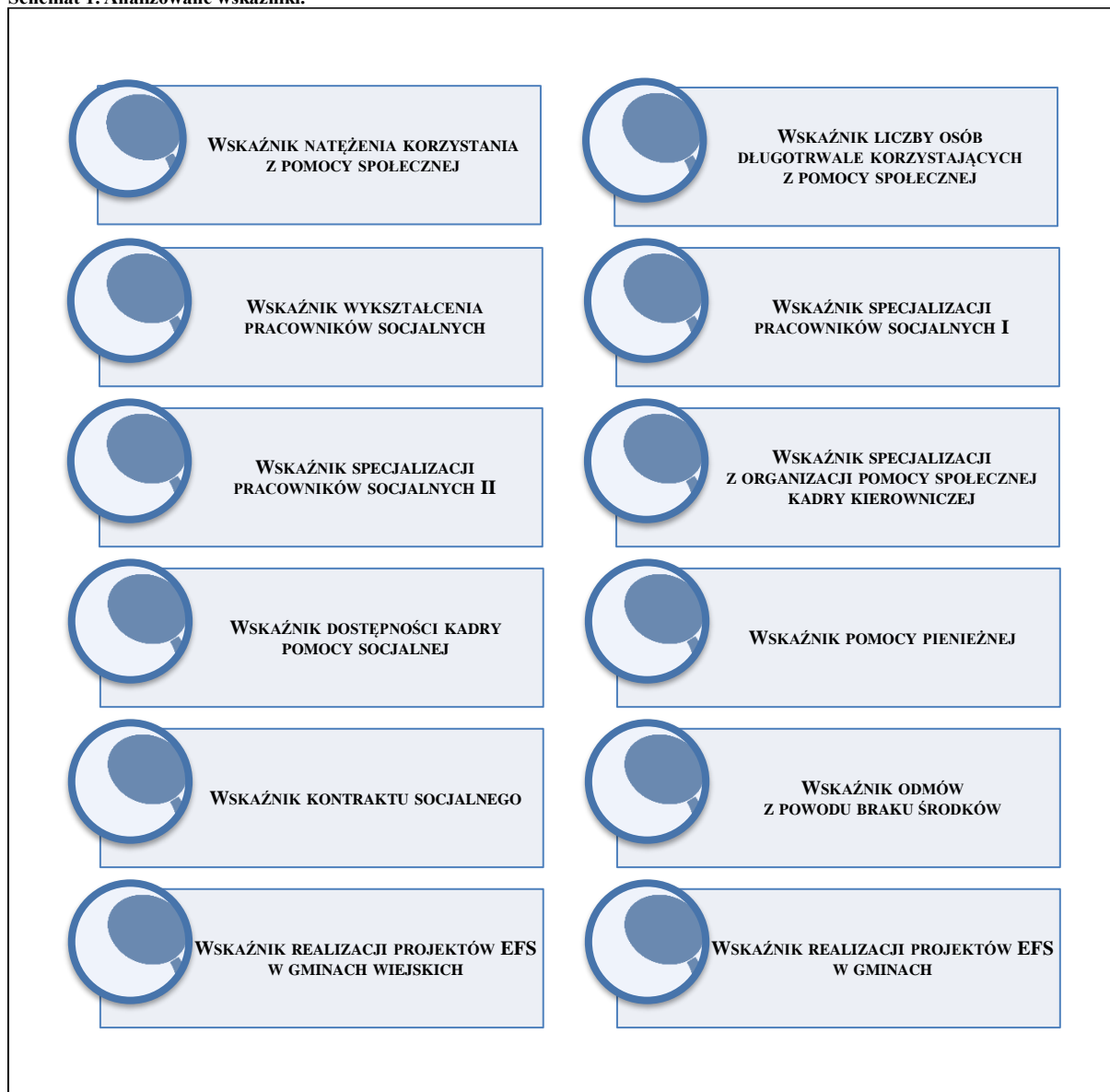
Zamierzeniem dokonania analizy wskaźników było przedstawienie czy pozwalają one gminnym ośrodkom pomocy społecznej na prowadzenie efektywnej pomocy w środowisku lokalnym. Przedmiotem badania były wskaźniki przedstawione na rysunku:

⁷ E. Babbie, Podstawy badań społecznych, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2009, s. 370

⁸ Mazowiecki Urząd Wojewódzki, www.mazowieckie.pl (dostęp: 2 września 2014 r).

⁹ Ocena zasobów pomocy społecznej w oparciu o sytuację społeczną i demograficzną województwa mazowieckiego za rok 2013, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa, 2014, www.ois.mazowsze.waw.pl (dostęp 02. 09. 2014)

Schemat 1. Analizowane wskaźniki.



Źródło: Opracowanie własne.

Do obliczenia zaproponowanych wskaźników efektywności pomocy społecznej, wymagane było dysponowanie odpowiednimi dokumentami:

- Sprawozdaniem półrocznym i rocznym z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej za 2013 rok /MPiPS-03/;
- Oceną Zasobów Pomocy Społecznej /OZPS/ za 2013 rok;
- Danymi Głównego Urzędu Statystycznego – Bankiem Danych Lokalnych /GUS-BDL/.

I wskaźnik – Natężenie korzystania z pomocy społecznej

Wskaźnik natężenia korzystania z pomocy społecznej w gminach wiejskich przedstawia stosunek liczby osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej, do ogólnej liczby mieszkańców, pomnożony przez 100%.

Z danych pozyskanych z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok dla województwa mazowieckiego, liczba osób korzystających z pomocy społecznej (którym przyznano świadczenia) w gminach wiejskich wynosiła 200 103 osoby. Natomiast dane Głównego Urzędu Statystycznego – Banku Danych Lokalnych wykazały, że w 2013 roku w województwie mazowieckim w gminach wiejskich mieszkało 1 512 524 osoby. Wskaźnik – natężenia korzystania z pomocy społecznej w województwie mazowieckim jest równy 13,23%.

W tabeli poniżej zaprezentowano dziesięć gmin wiejskich w województwie mazowieckim, w którym wskaźnik był najwyższy.



Tabela 5. Gminy, w których wskaźnik natężenia korzystania z pomocy społecznej był największy.

Lp.	Powiat	Gmina	Wskaźnik
1	pułtuski	Świercze	34,16%
2	kozienicki	Głowaczów	30,45%
3	sierpecki	Szczutowo	19,38%
4	kozienicki	Magnuszew	18,34%
5	płoński	Naruszewo	17,77%
6	szymborski	Mirów	17,27%
7	łosicki	Olszanka	17,24%
8	przasnyski	Jednorzec	17,16%
9	ostrołęcki	Czarnia	17,13%
10	sierpecki	Mochowo	16,94%

Źródło: Opracowanie własne.

Z zaprezentowanych informacji, wynika że najwyższy wskaźnik korzystania z pomocy społecznej wystąpił w gminach Świercze (34,16%) i Głowaczów (30,45%).

W celu dokonania analizy porównawczej w tabeli Tabela 6 przedstawiono dziesięć gmin, które w 2013 roku osiągnęły najniższe wskaźniki. Wśród tych gmin są cztery, które osiągnęły wskaźnik poniżej 2%. Są to: Lesznowola (1,49%), Michałowice (1,55%), Borowie (1,80%), Błędów (1,90%).

Tabela 6. Gminy, w których wskaźnik natężenia korzystania z pomocy społecznej był najmniejszy.

Lp.	Powiat	Gmina	Wskaźnik
1	piaseczyński	Lesznowola	1,49%
2	pruszkowski	Michałowice	1,55%
3	garwoliński	Borowie	1,80%
4	grójcecki	Błędów	1,90%
5	ostrowski	Boguty-Pianki	2,21%
6	warszawski zachodni	Leszno	2,41%
7	żuromiński	Lutocin	2,44%
8	grójcecki	Belsk Duży	2,60%
9	otwocki	Kołbiel	2,61%
10	warszawski zachodni	Stare Babice	2,63%

Źródło: Opracowanie własne.

II wskaźnik – Liczba osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej

Wskaźnik liczby osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej przedstawia stosunek liczby osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej do liczby osób którym przyznano świadczenia z pomocy społecznej pomnożony przez 100%. W gminach wiejskich województwa mazowieckiego 48 649 osób długotrwale korzysta z pomocy społecznej, zaś świadczenia pomocy społecznej zostały przyznane 89 154 osobom. W związku z tym wskaźnik ten wyniósł w województwie mazowieckim 54,57%.

III wskaźnik – Wykształcenie pracowników socjalnych

Trzecim wskaźnikiem analizowanym w niniejszym badaniu było wykształcenie pracowników socjalnych. W tej części porównano liczbę pracowników socjalnych z wykształceniem wyższym z ogólną liczbą pracowników socjalnych zatrudnionych w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej w województwie mazowieckim pomnożony przez 100%. Z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok wynika, że 452 pracowników socjalnych legitymuje się wykształceniem wyższym, zaś ogółem zatrudnionych w tych ośrodkach jest 761 pracowników socjalnych. Wskaźnik wykształcenia pracowników socjalnych dla gmin wiejskich województwa mazowieckiego wyniósł 59,40%.

IV wskaźnik – Specjalizacji I stopnia w zawodzie pracownik socjalny

W badaniu został poddany analizie proces doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych polegający na posiadaniu przez nich na specjalizacji zawodowej. Z uzyskanych danych z Oceny Pomocy Społecznej za 2013 rok wynika, że specjalizację I stopnia w zawodzie pracownik socjalny posiada 239 osób pracujących na tych stanowiskach. Natomiast w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej jest zatrudnionych 761 osób. Z tego zatem wynika, że wartość wskaźnika specjalizacji I stopnia dla regionu mazowieckiego wynosi 31,41%.

V wskaźnik – Specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny

Analizie poddano również wskaźnik specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny. Wśród wszystkich pracowników socjalnych (761 osób) zatrudnionych w gminach wiejskich, 31 z nich posiada specjalizację II stopnia. W wyniku analizy otrzymano wysokość wskaźnika specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny na poziomie 4,07%.

VI wskaźnik – Specjalizacji z organizacji pomocy społecznej kadry kierowniczej



Art. 122 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2013 roku, Nr 182 z późn. zm.) określa, że osoba kierująca jednostką organizacyjną pomocy społecznej jest zobowiązana posiadać co najmniej 3 letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej. Do analizy wskaźnika specjalizacji z organizacji pomocy społecznej kadry kierowniczej posłużono się informacjami zwartymi w Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok. Na podstawie tego dokumentu zaobserwowano, że w województwie mazowieckim 216 osób zatrudnionych jako kadra kierownicza gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej posiada formalne uprawnienia do kierowania daną instytucją. Ogólnie na tych stanowiskach pracowało 230 osób. Wartości te wyznaczają wskaźnik na poziomie ponad 93%.

VII wskaźnik – Dostępności kadry pomocy społecznej

Jeden z wymogów dla samorządów gminnych, który jest określony w ustawie o pomocy społecznej stanowi, że OPS zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby mieszkańców gminy w stosunku jeden pracownik socjalny na 2000 mieszkańców, nie mniej jednak niż trzech pracowników socjalnych. Analizowany wskaźnik został wyrażony jako stosunek liczby pracowników socjalnych do liczby mieszkańców w gminach wiejskich pomnożony przez 2000 mieszkańców.

Jak wynika z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok, w gminnych OPS zatrudnionych było 761 pracowników socjalnych na 1 512 524 mieszkańców gmin wiejskich województwa mazowieckiego. Oznacza to, że wskaźnik dostępności kadry pomocy społecznej dla 228 mazowieckich gmin wiejskich osiągnął poziom 1,01. Z ogólnej analizy dostępności pracowników socjalnych wynika, że wymóg ten został spełniony we wszystkich 228 gminach i na 2000 mieszkańców przypada jeden pracownik socjalny. Jednak analiza dokonana w Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej przedstawia, że wymogu tego nie spełnia ponad połowa gmin wiejskich w województwie mazowieckim tj. 124 – gminy co stanowi 54,20% wszystkich gmin wiejskich na Mazowszu.

VIII wskaźnik – Pomocy społecznej

Na podstawie danych uzyskanych ze Sprawozdania półrocznego i rocznego z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach udostępnionego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej za 2013 rok (MPiPS-03) odniesiono się na temat pomocy pieniężnej udzielonej mieszkańcom w gminach województwa mazowieckiego. Z analizy informacji wynika, że w minionym roku 40 013 osób otrzymało świadczenie pieniężne, zaś ogólna liczba mieszkańców gmin wiejskich, która otrzymała świadczenie w innej formie wyniosła 89 431 osób. W związku z powyższym wartość wskaźnika pomocy społecznej dla gmin wiejskich województwa mazowieckiego wyniósł 44,74%.

W województwie mazowieckim gminy Bulkowo, Jedlnia Letnisko, Kapinos osiągnęły analizowany wskaźnik na poziomie 100%. Na Mazowszu są również gminy, które osiągnęły wskaźnik poniżej średniej wartości. Do gmin charakteryzujących się wskaźnikiem poniżej 20% należą: Radzanów (12,73%), Pokrzywnica (15,35%), Łyse (17,37%), Rusinów (17,76%), Czarnia (18,22%), Zatory (19,27%).

IX wskaźnik – Kontraktu socjalnego

Jednym z „narzędzi”, motywującym klienta do współpracy z pracownikiem socjalnym jest kontrakt socjalny. Jest to pisemna umowa zawierana pomiędzy pracownikiem socjalnym, a potrzebującą pomocy osobą. Celem kontraktu socjalnego jest przeciwstawienie się zjawisku wykluczenia społecznego danej osoby, pokonanie trudności życiowej rodziny bądź też osoby, a także umacnianie samodzielności i aktywności zawodowej jak również i życiowej. Kontrakt socjalny zawiera poradnictwo pedagogiczne, psychologiczne, prawne i ekonomiczne, jak również wsparcie w trudnych sprawach życiowych¹⁰. Przepisy o zawarciu kontraktu socjalnego reguluje ustawa o pomocy społecznej. Dane do przeprowadzenia analizy wskaźnika uzyskano z Oceny Pomocy Społecznej za 2013 rok, z której wynika że 2 292 osoby zostały objęte kontraktem socjalnym, natomiast świadczenie zostało przyznane 89 154 mieszkańcom mazowieckich gmin wiejskich. Na podstawie tych wartości, stwierdza się że wskaźnik kontraktu socjalnego wyniósł 2,57%.

X wskaźnik – Odmów z powodu braku środków

Analizowany wskaźnik został wyliczony na podstawie liczby decyzji odmownych z powodu braku środków finansowych do ogólnej liczby decyzji odmownych. W tym celu posłużono się danymi tak jak we wcześniejszych analizach z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok. Wynika z niej, że gminne Ośrodki Pomocy Społecznej udzieliły 268 decyzji odmownych z powodu braku środków finansowych. Ogółem w 2013 roku udzielono 1 798 decyzji odmownych. Co oznacza, że wartością analizowanego wskaźnika jest 14,93%.

XI wskaźnik – Realizacja projektów EFS w gminach wiejskich

Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach wiejskich został wyznaczony na podstawie danych uży-

¹⁰ G. Firlit-Fesnak, B. Szatur-Jaworska, Leksykon pojęć socjalnych, Warszawa, 1995, s. 21



skanych z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok. Z analizy materiału wynika, że na 228 gmin wiejskich – 153 z nich realizowały projekty, finansowane ze środków unijnych. Na podstawie zaprezentowanych danych został określony poziom wskaźnika, który wynosi 66,81%.

XII wskaźnik – realizacja projektów EFS w gminach województwa mazowieckiego

Ocenie została poddana również liczba projektów unijnych realizowanych przez wszystkie Ośrodki Pomocy Społecznej w województwie mazowieckim. Analiza tego wskaźnika została przeprowadzona na podstawie danych z Oceny Zasobów Pomocy Społecznej za 2013 rok. W porównaniu z 331 OPS na Mazowszu, projekty unijne były realizowane w 239 ośrodkach. Wskaźnik realizacji projektów EFS we wszystkich OPS w województwie mazowieckim wyniósł 72,21% i jest wyższy o 5,41 p. procentowych w porównaniu do gmin wiejskich.



5. ANALIZA WYNIKÓW BADANIA

Efektywny według „Słownika wyrazów obcych PWN”, to wywołujący skutek, skuteczny, rzeczywisty, istotny. To pojęcie używane jest przede wszystkim na gruncie nauk ekonomicznych i oznacza rezultat podjętych działań, wynikających z relacji uzyskanych efektów w stosunku do poniesionych nakładów. Mówiąc ogólnie, efektywność ekonomiczna oznacza najlepsze wykorzystanie ograniczonych zasobów przy danych gustach ludzi. Ponieważ o efektywności mówimy nie tylko w odniesieniu do ekonomii, ale także do innych dziedzin życia, dlatego pojęcie to jest trudne do zdefiniowania i jeszcze trudniejsze do zmierzania. Różnie definiuje się również efektywność w zależności od tego, czy dotyczy sektora prywatnego, publicznego czy społecznego¹¹. Można uznać, że w działania związane z pomocą społeczną wpisuje się w pewien naturalny sposób definicja Z. Jasińskiego. Zdaniem tego autora efektywność – to odniesienie korzyści materialnych oraz niematerialnych osiągniętych przez ludzką pracę w stosunku do nakładów materialnych i niematerialnych odniesionych w ramach pracy ludzkiej¹².

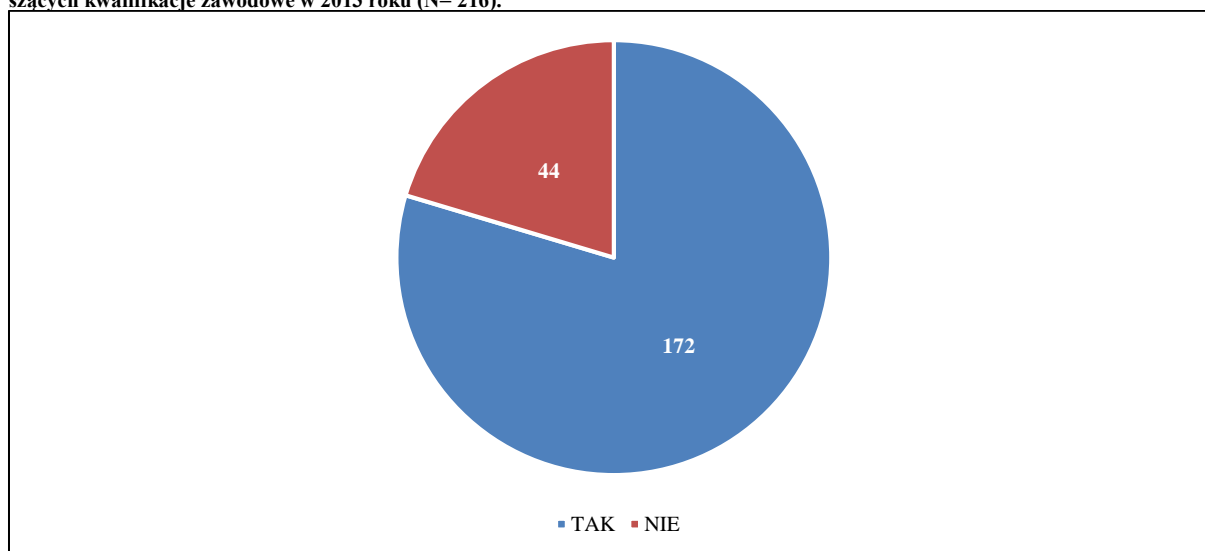
Głównym celem przeprowadzonego badania „Efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich”, było rozpoznanie czynników warunkujących efektywność pomocy społecznej, gdzie pojęcie „efektywność” rozumiane jest jako rezultat podjętych działań, w realizacji uzyskanych efektów do poniesionych nakładów. W celu uzyskania materiału do przeprowadzenia analizy empirycznej, wykorzystano technikę CAWI. Przygotowane narzędzie (kwestionariusz ankiety internetowej) umieszczono w Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS) i umożliwiono wypełnienie ankiety 228 gminnym Ośrodkom Pomocy Społecznej w województwie mazowieckim. Informację zwrotną otrzymano z 94,74% (216) jednostek.

W celu uzyskania informacji na potrzeby zidentyfikowania czynników wpływających na efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich, badanie przeprowadzono w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej, znajdujących się na terenie w województwa mazowieckiego.

5.1. UDZIAŁ W SZKOLENIACH PODNOSZĄCYCH KOMPETENCJE ZAWODOWE I SPOŁECZNE ORAZ ICH WPŁYW NA EFEKTYWNOŚĆ PRACY OŚRODKÓW

Jednym z elementów zmierzenia efektywności pomocy społecznej było zbadanie stopnia podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez kadrę pracującą w gminnych OPS w 2013 roku. Z uzyskanego materiału badawczego wynika, że zdecydowana większość pracowników 172 (79,63%) miała możliwość uczestniczenia w procesie doskonalenia zawodowego, zaś pracownicy co piątego badanego ośrodka (20,37%) nie uczestniczyli w tym procesie.

Wykres 2. Liczba gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej z województwa mazowieckiego, biorących udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe w 2013 roku (N= 216).



Źródło: Opracowanie własne.

¹¹ M. Kowalska – Kantyka, S. Kantyka, Możliwości wsparcia rodzin i osób dysfunkcyjnych przez ośrodki pomocy społecznej, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa, 2011, s. 123

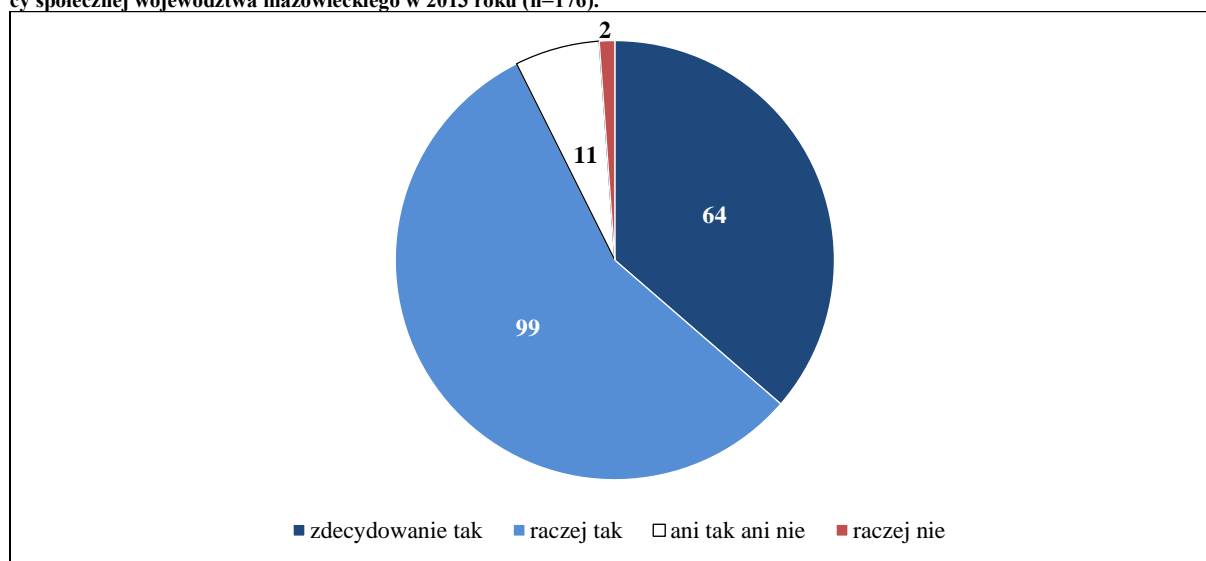
¹² Z. Jasiński, B. Chomątowska, I. Janiak-Rejno, Tworzenie warunków w przedsiębiorstwie dla proefektywnościowych zachowań pracowników /w/ Stan i perspektywy rozwoju teorii i praktyki zarządzania na progu XXI wieku, red. K. Krupski „Prace naukowe Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu”, PWE, Warszawa, 1981, s. 269

Rozkład odpowiedzi na powyższe pytanie dowodzi, że kadra pomocy społecznej widzi potrzebę doskonalenia zawodowego oraz zdobywania nowych umiejętności w pracy z klientem pomocy społecznej. Szkolenia, kursy, seminaria umożliwiają kadry pomocy społecznej podniesienie jakości wykonywanej pracy, a także podtrzymanie profesjonalnego poziomu realizowanych zadań w stale zmieniającym się otoczeniu społecznym.

W kolejnym badanym zagadnieniu poproszono kadrę kierowniczą gminnych OPS o określenie stopnia udziału pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje zawodowe i jego ewentualny wpływ na efektywność pracy ośrodka. Na to pytanie odpowiedź mogli udzielić respondenci (N=176), którzy brali udział w tego rodzaju szkoleniach w 2013 roku.

Rozkład odpowiedzi twierdzących (zdecydowanie tak i raczej tak) udzielonych przez 92,61% ankietowanych dowodzi, że szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe wpływają pozytywnie na efektywność pracy ośrodka. W tej kwestii co szesnasta ankietowana osoba (11 respondentów) nie miała sprecyzowanego zdania, zaś dwóch kierowników uznało, że szkolenia nie wpływają na efektywność pracy ich ośrodka.

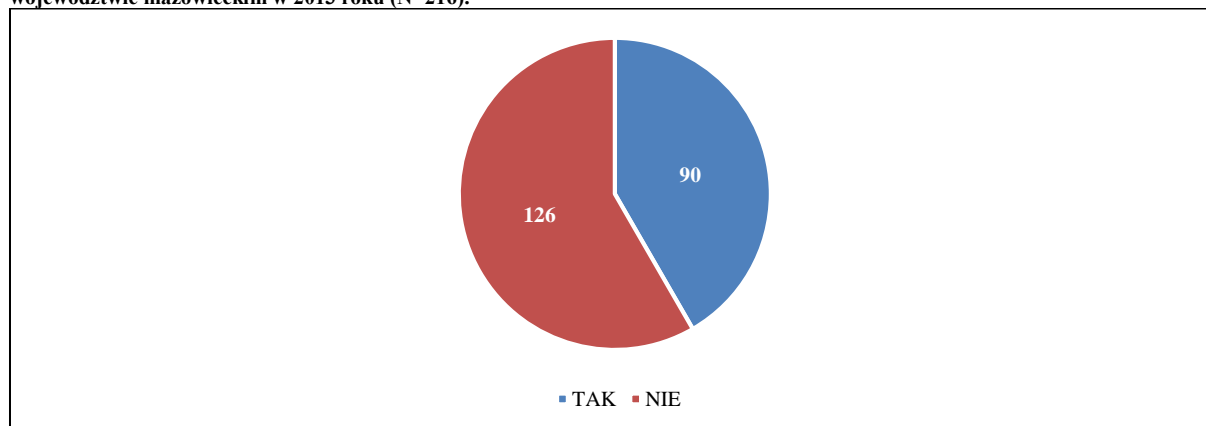
Wykres 3. Wpływ szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe pracowników na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy społecznej województwa mazowieckiego w 2013 roku (n=176).



Źródło: Opracowanie własne.

Następnym badanym zagadnieniem był udział pracowników ankietowanych jednostek w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne. Najczęściej zalicza się do nich odpowiednią wiedzę, kwalifikacje i umiejętności (negocjacji, pracy w zespole, komunikacji interpersonalnej), które należy rozwijać w ciągu całego życia zawodowego. Wśród ankietowanych OPS, 41,66% respondentów brała udział w tego typu szkoleniach. Pozostała grupa 58,33% ankietowanych nie wykazała uczestniczenia w tej formie doskonalenia zawodowego. Sytuacja ta może sygnalizować, że szkolenia z zakresu podnoszenia kompetencji społecznych są mniej potrzebne kadry pomocy społecznej lub mniej jest organizowanych szkoleń z tego zakresu, co skutkuje mniejszym udziałem zainteresowanych osób.

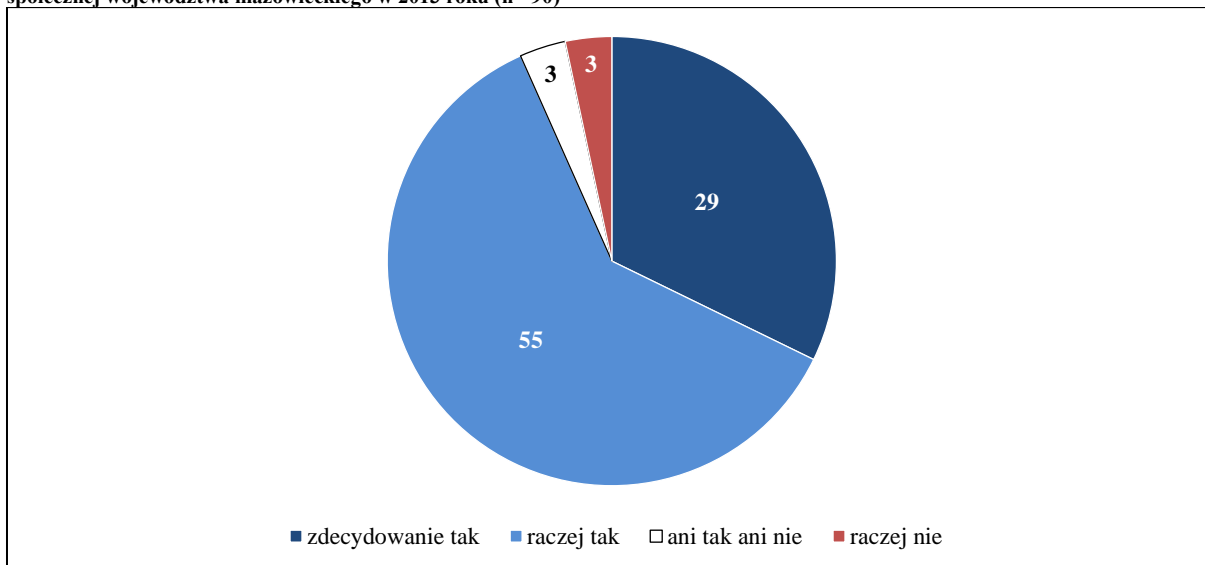
Wykres 4. Udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne pracowników gminnych Ośrodków Pomocy społecznej w województwie mazowieckim w 2013 roku (N=216).



Źródło: Opracowanie własne.

Dyrektorzy i kierownicy badanych OPS w kolejnym pytaniu podzielili się opinią na temat wpływu szkoleń podnoszących kompetencje społeczne na efektywność pracy jednostki. Jak przedstawia poniższy wykres 93,33% respondentów uważa, że szkolenia te przynoszą wymierny efekt w wykonywaniu pracy zawodowej.

Wykres 5. Wpływ szkoleń podnoszących kwalifikacje społeczne pracowników na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy społecznej województwa mazowieckiego w 2013 roku (n= 90)

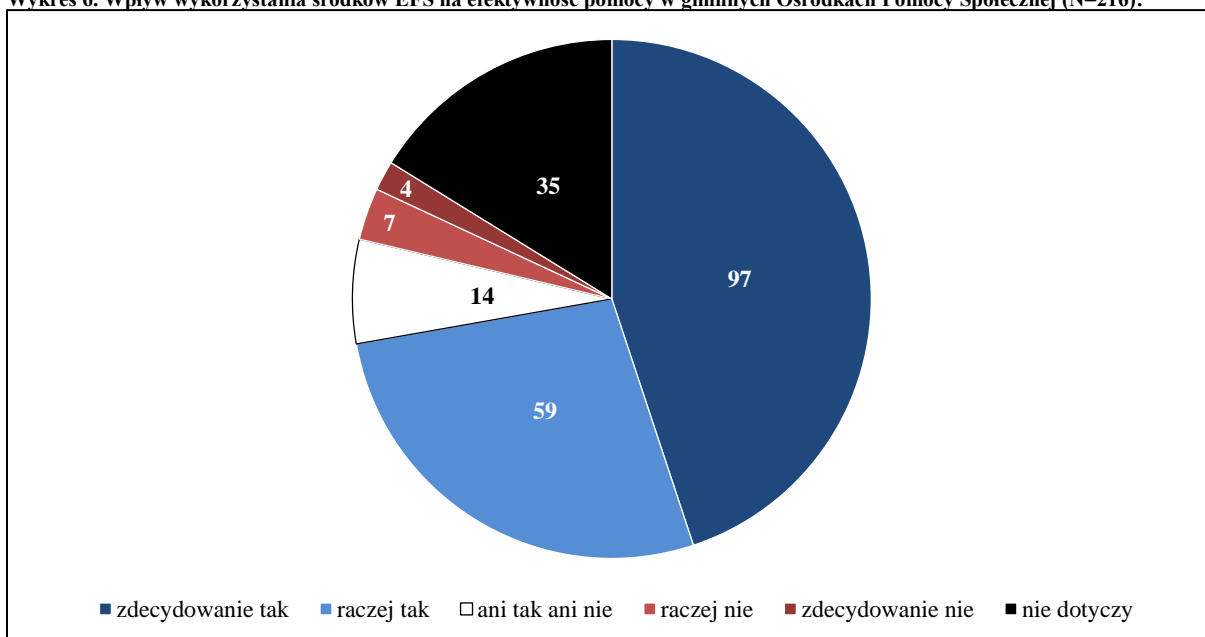


Źródło: Opracowanie własne.

5.2. WYKORZYSTANIE ŚRODKÓW EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO I ICH WPŁYW NA EFEKTYWNOŚĆ PRACY OŚRODKÓW

Analiza materiału badawczego wykazała, że prawie połowa badanych respondentów (44,90%) uznała bardzo pozytywny wpływ środków EFS na efektywność pracy w gminnych OPS (97 badanych). Co czwarty ośrodek (59) uznał, że środki te mają wpływ na efektywność pracy ankietowanych jednostek. Tylko cztery OPS poproszone o wypełnienie ankiety przedstawiły pogląd, że dodatkowe środki pozyskiwane z Unii Europejskiej nie wpływają na efektywność ich pracy. Z zaprezentowanych danych nasuwa się wniosek, że środki pozyskane z Europejskiego Funduszu Europejskiego istotnie wpływają na jakość, skuteczność pracy i podejmowanych działań.

Wykres 6. Wpływ wykorzystania środków EFS na efektywność pomocy w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej (N=216).



Źródło: Opracowanie własne.

5.3. CZYNNIKI, A EFEKTYWNOŚĆ PRACY OŚRODKA

Kolejny pytania skierowane do respondentów dotyczyły oceny czynników istotnych dla efektywności pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej w 2013 roku. Zadaniem respondentów było dokonanie oceny w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało zupełnie nieważne czynniki, a 5 oznacza ważne/realizowane czynniki.

Z analizy materiału badawczego wynika, że najistotniejszymi czynnikami mającymi wpływ na efektywność pracy w gminnych ośrodkach pomocy społecznej, które otrzymały najwięcej odpowiedzi ocenionych najwyżej (5) są:

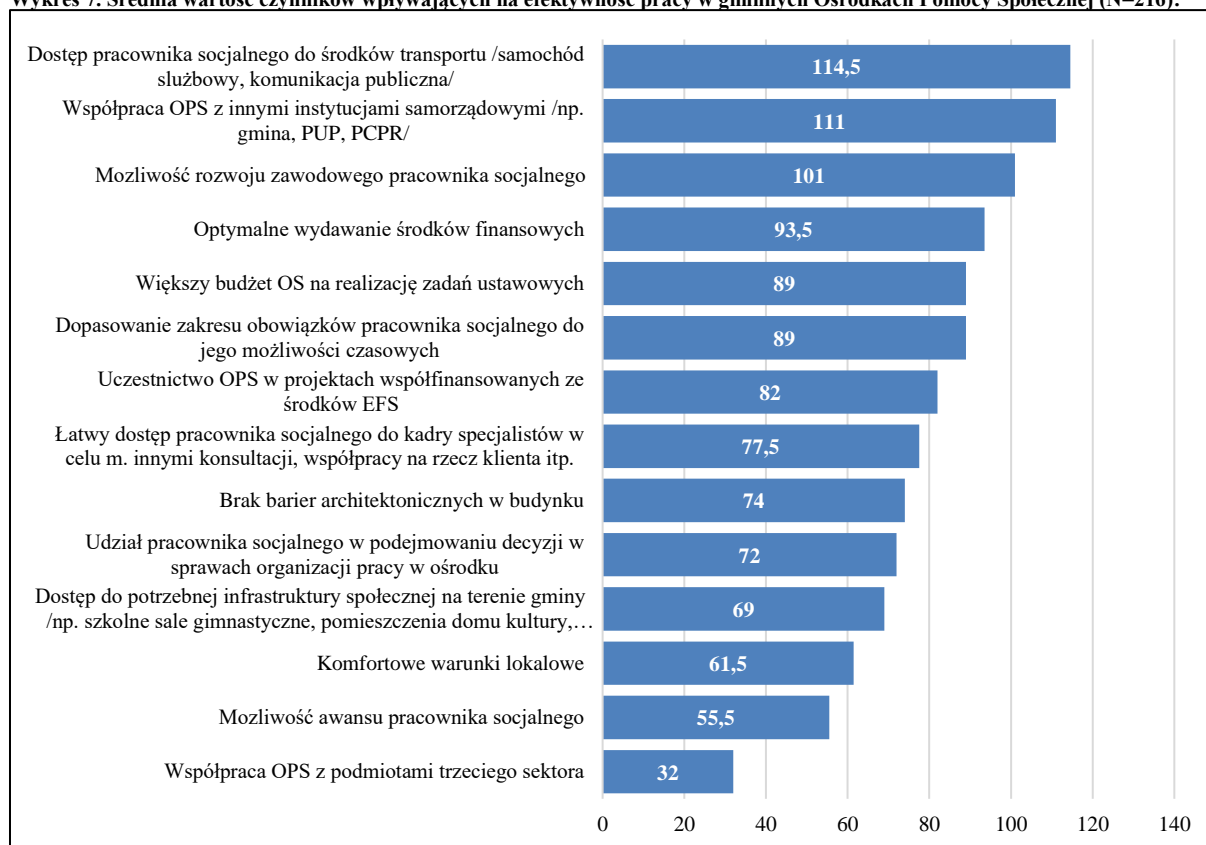
1. dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (157 odpowiedzi), przy stopniu realizacji ocenionym jako zdecydowanie ważny (51 odpowiedzi)
2. większy budżet OPS na realizację zadań (156 odpowiedzi), przy najwyższym stopniu realizacji - 22 odpowiedzi
3. współpraca OPS z innymi instytucjami (143 odpowiedzi), przy stopniu realizacji ocenionym na „5” (51 odpowiedzi)
4. możliwość rozwoju pracownika socjalnego (143 odpowiedzi), przy najwyższym stopniu realizacji - 19 odpowiedzi
5. łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (136 odpowiedzi), przy najwyższym stopniu realizacji - 19 odpowiedzi

Dodatkowa analiza materiału empirycznego, zaprezentowana na Wykresie nr Wykres 7, obrazuje stopień wartości i realizacji czynników, najwyżej ocenionych przez respondentów (ocena 5). Wykres przedstawia średnią arytmetyczną czynników, obliczoną na podstawie sumy uzyskanych odpowiedzi, ocenionych na 5.

Jak wynika z wykresu, odpowiedzi różnią się niż te poddane wcześniejszej analizie. Dla porównania przedstawiono pięć czynników, które uzyskały najwyższe noty. Są nimi:

1. dostęp pracownika socjalnego do środków transportu,
2. współpraca OPS z innymi instytucjami,
3. możliwość rozwoju zawodowego,
4. optymalne wydawanie środków finansowych
5. większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych.

Wykres 7. Średnia wartość czynników wpływających na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej (N=216).



Źródło: Opracowanie własne.



Tabela 7. Czynniki wpływające na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej wraz z przyznaną oceną (N=216).

Lp.	Wyszczególnienie	Średnia wartość odpowiedzi z oceną 5	Stopień ważności					Stopień realizacji				
			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu /samochód służbowy, komunikacja publiczna/	114,5	157	19	15	2	23	72	26	37	20	61
2	Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi /np. gmina, PUP, PCPR/	111	143	52	8	1	12	79	87	31	5	14
3	Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego	101	143	45	14	2	12	59	63	46	23	25
4	Optymalne wydawanie środków finansowych	93,5	116	51	30	3	16	71	65	35	12	25
5	Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych	89	130	43	19	3	41	48	62	57	17	32
6	Większy budżet OS na realizację zadań ustawowych	89	156	27	13	3	17	22	39	81	33	41
7	Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	82	95	50	31	11	29	69	52	22	14	59
8	Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów w celu m. innymi konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.	77,5	136	29	23	6	22	19	30	79	37	51
9	Brak barier architektonicznych w budynku	74	97	32	27	10	50	51	25	24	15	101
10	Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	72	93	56	40	8	19	51	74	49	10	32
11	Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy /np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica/	69	93	51	35	12	25	45	44	58	26	43
12	Komfortowe warunki lokalowe	61,5	94	51	28	13	30	29	44	47	33	63
13	Możliwość awansu pracownika socjalnego	55,5	92	64	32	6	22	19	44	46	40	67
14	Współpraca OPS z podmiotami trzeciego sektora	32	51	56	45	20	44	13	24	47	53	79

Źródło: Opracowanie własne.

Kolejne zagadnienie skierowane do respondentów dotyczyło wskazania czynników ograniczających efektywność działania badanych ośrodków. Respondenci zostali poproszeni o dokonanie oceny na pięciostopniowej skali zaproponowanych w ankiecie czynników, gdzie 1 oznaczało zupełnie nieważne, a 5 zdecydowanie ważny czynnik. Szczegółowy rozkład odpowiedzi wraz z przyznanymi ocenami przedstawia tabela poniżej.

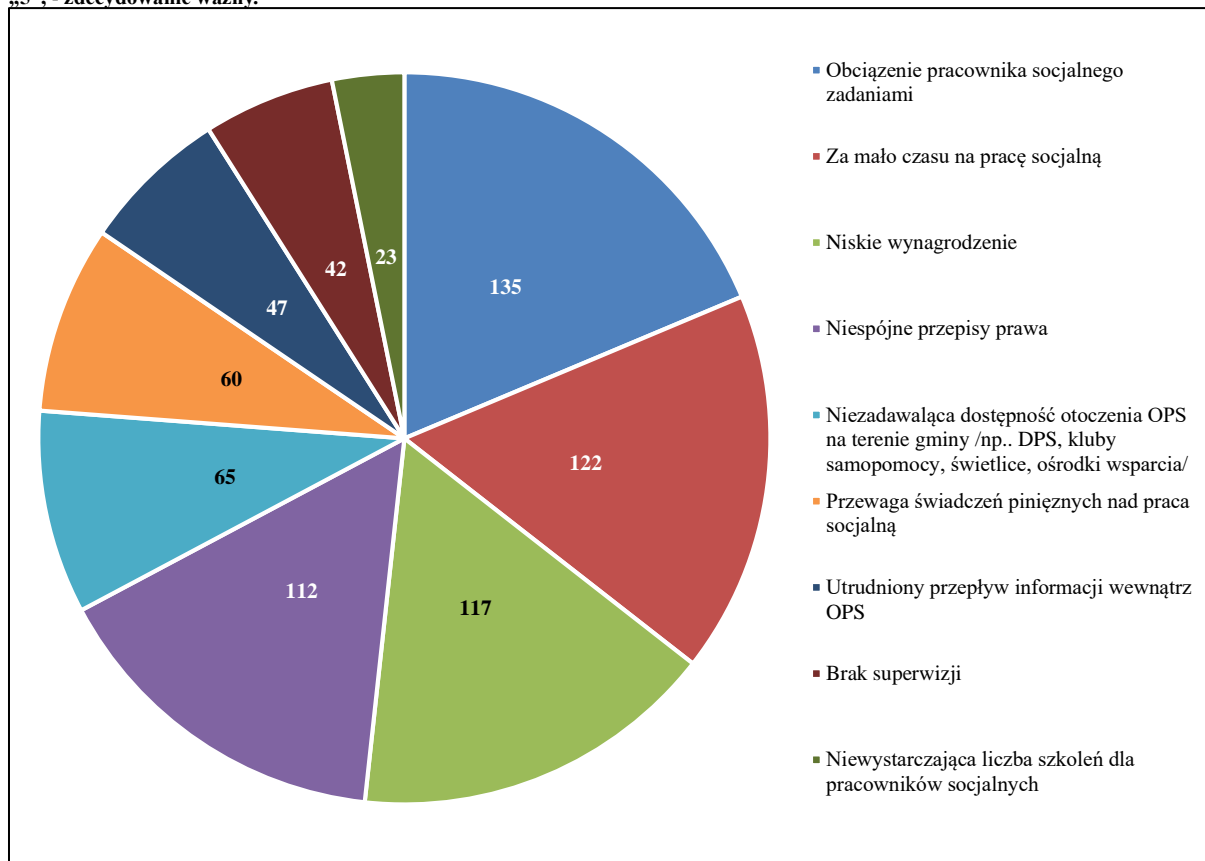
Tabela 8. Czynniki ograniczające efektywność działania gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej ocenione wg skali od 1 do 5 (N=216).

Lp.	Wyszczególnienie	Stopień ważności				
		5	4	3	2	1
1	Obciążenie pracownika socjalnego zadaniami	135	52	18	3	8
2	Za mało czasu na pracę socjalną	122	43	33	7	11
3	Niskie wynagrodzenie	117	53	28	3	15
4	Niespójne przepisy prawa	112	48	33	11	12
5	Niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy /np.. DPS, kluby samopomocy, świetlice, ośrodki wsparcia/	65	51	48	22	30
6	Przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną	60	51	68	16	21
7	Utrudniony przepływ informacji wewnątrz OPS	47	29	32	20	88
8	Brak superwizji	42	38	59	34	43
9	Niewystarczająca liczba szkoleń dla pracowników socjalnych	23	51	79	33	30

Źródło: Opracowanie własne.

Analizując materiał badawczy można stwierdzić, że wg opinii respondentów czynnikami najbardziej ograniczającymi efektywność działań OPS są: obciążenie pracownika socjalnego (62,50%), za mało czasu na wykonywanie pracy socjalnej (56,48%), niskie wynagrodzenie (54,16%), niespójne przepisy prawa (56,48%). Należy zauważyć, że obciążenie pracownika socjalnego zbyt dużą liczbą zadań to problem fundamentalny ośrodka pomocy społecznej, aby ten mógł efektywnie spełniać swoje funkcje do których został powołany.

Wykres 8. Czynniki ograniczające efektywność działań gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej, wg. przyznanej najwyższej oceny „5”, - zdecydowanie ważny.



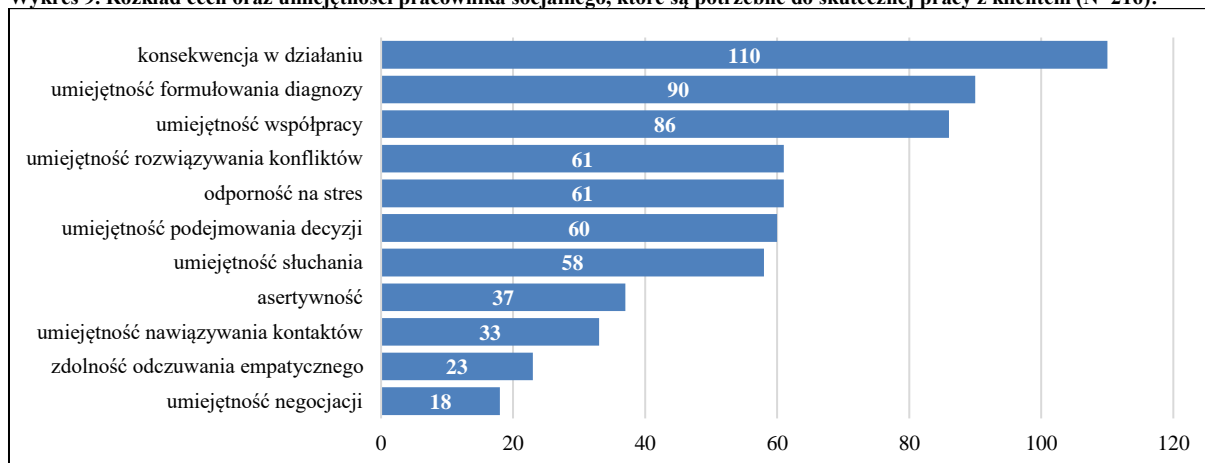
Źródło: Opracowanie własne.

5.4. CECHY I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKA SOCJALNEGO, A EFEKTYWNOŚĆ PRACY Z KLIENTEM

Ostatni zestaw pytań dotyczył cech oraz umiejętności pracownika socjalnego, które są potrzebne do skutecznej pracy z klientem. Dyrektorzy i kierownicy badanych jednostek zostali poproszeni o wskazanie trzech cech lub umiejętności pracownika socjalnego, które są ich zdaniem niezbędne do efektywnej pracy z klientem.

Rozkład udzielonych odpowiedzi dowodzi, że najbardziej konieczną cechą do efektywnej pracy z klientem jest konsekwencja w działaniu (110 odpowiedzi), w następnej kolejności umiejętność formułowania diagnozy (90 wskazań) i jako trzecia cecha została wskazana umiejętność współpracy (86 odpowiedzi). W zaproponowanej kafeterii pytań najmniej wskazań otrzymała umiejętność negocjacji (18 odpowiedzi).

Wykres 9. Rozkład cech oraz umiejętności pracownika socjalnego, które są potrzebne do skutecznej pracy z klientem (N=216).



Źródło: Opracowanie własne.



W badaniu poproszono również gminne Ośrodki Pomocy Społecznej o wskazanie co w pierwszej kolejności należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej. Ze względu na to, że pytanie miało formę otwartą poniżej zaprezentowane zostały najczęściej pojawiające propozycje zmian:

1. podniesienie prestiżu zawodu pracownika socjalnego,
2. lepsze warunki lokalowe,
3. więcej środków finansowych,
4. ograniczenie barier architektonicznych,
5. wzmocnienie pracy socjalnej,
6. mniejsze obciążenie pracą,
7. mniej dokumentacji,
8. ujednoczenie przepisów prawa,
9. mniej biurokracji,
10. zwiększenie liczby pracowników socjalnych.



6. WNIOSKI

Przeprowadzone badanie pozwoliło na wyciągnięcie wniosków oraz na uaktualnienie wiedzy na temat czynników wpływających na efektywność pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa mazowieckiego.

Główne wnioski z badania przedstawiają się następująco:

1. Proces kształcenia ustawicznego jest szczególnie ważny w zawodach wymagających bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem. Taki kontakt mają w szczególności osoby pracujące w jednostkach pomocy społecznej. Szczególną grupą zawodową są pracownicy socjalni zatrudnieni w tych jednostkach. Muszą oni sukcesywnie dostosowywać swoją wiedzę i umiejętności do pracy z osobami, które z różnych przyczyn potrzebują wsparcia i pomocy w funkcjonowaniu społecznym. Poza tym, pojawiają się również nowe zjawiska i problemy społeczne, które często przez profesjonalistów pracy socjalnej traktowane są jako wyzwanie, a nie problem. Jak pokazały wyniki badania 80% kadry pracującej w gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej stale podnosi swoje kwalifikacje zawodowe, co pozytywnie wpływa na efektywność pracy ośrodka. Również szkolenia z zakresu podnoszenia kompetencji społecznych przynoszą wymierne efekty w wykonywaniu pracy zawodowej kadry ośrodków pomocy społecznej. Niepokojący jest jednak fakt, że 20% badanych OPS nie kierowało w 2013 roku swoich pracowników na szkolenia.
2. Z analizy danych zebranych w badaniu nasuwa się wniosek, że środki pozyskane z Europejskiego Funduszu Europejskiego istotnie wpływają na jakość, skuteczność pracy i podejmowanych działań w ośrodkach pomocy społecznej. Biorąc pod uwagę dotychczasowe doświadczenie ośrodków w pozyskiwaniu środków unijnych w latach 2007 - 2013, w szczególności z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, wydaje się zasadnym aby podczas organizowanych szkoleń, konferencji lub doradztwa prowadzonego bezpośrednio w OPS, wskazywać rozwiązania i zachęcać kadrę kierowniczą do pozyskiwania środków zewnętrznych także z EFS w nowym okresie programowania.
3. Istotnymi czynnikami wpływającymi na efektywność pomocy społecznej wskazanymi przez respondentów w gminach wiejskich są: „Dostęp pracownika do środków transportu”, „Większy budżet OPS”, „Współpraca OPS z innymi instytucjami”, „Możliwość rozwoju zawodowego”, „Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów”. Spośród 14 analizowanych czynników wzięto pod uwagę stopień ich ważności i poziom realizacji. Analiza średnich wartości wykazała, że czynnikami tymi są: „Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu”, „Współpraca OPS z innymi instytucjami”, „Możliwość rozwoju zawodowego”, „Optymalne wydawanie środków finansowych”, „Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych.
4. Czterema najczęstszymi czynnikami ograniczającymi działania respondentów należą: zbyt duże obciążenie zadaniami pracownika socjalnego, za mało czasu na pracę socjalną, niskie wynagrodzenie, niespójne przepisy prawa.
5. Do efektywnej pracy z klientem pomocy społecznej potrzebne są w szczególności cechy osobowości i umiejętności takie jak: konsekwencja w działaniu, umiejętność formułowania diagnozy i umiejętność współpracy.
6. Zwiększenie skuteczności i efektywności pomocy społecznej zależy w dużej mierze od wprowadzenia zmian nie tylko w samorządach gminnych, ale również zmian w ustawodawstwie. Działania zwiększające efektywność pomocy społecznej to zwiększenie nakładów finansowych, poprawa warunków lokalowych, usunięcie barier architektonicznych, zwiększenie liczby pracowników socjalnych. Zmiany powinny dotyczyć także podniesienia prestiżu zawodu pracownika socjalnego, wzmocnienia pracy socjalnej, ujednoczenia przepisów prawnych.



7. ZAŁĄCZNIKI

7.1. LISTA WSKAŹNIKÓW

Lp.	Wskaźnik	Status	Źródło	Wielkość (2013 r.)	Dane dodatkowe/pomocnicze
1	Wskaźnik natężenie korzystania z pomocy społecznej	obowiązkowy	OZPS/GUS	13,23%	stosunek liczby osób w rodzinach korzystających z pomocy społecznej w gminach wiejskich (200 103) do liczby mieszkańców gmin wiejskich (1 512 524)) pomnożony przez 100%
2	Wskaźnik liczby osób długotrwale korzystających z pomocy społecznej	obowiązkowy	OZPS	54,57%	stosunek liczby osób długotrwale korzystających ze świadczeń w gminach wiejskich (48 649) do liczby osób, którym przyznano świadczenie w gminach wiejskich (89 154) pomnożony przez 100%
3	Wskaźnik wykształcenia pracowników socjalnych	obowiązkowy	OZPS	59,40%	stosunek liczby pracowników socjalnych posiadających wyższe wykształcenie w gminach wiejskich (452) do liczby wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich (761) pomnożony przez 100%
4	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych I	obowiązkowy	OZPS	31,41%	stosunek liczby pracowników socjalnych posiadających specjalizację I st. w zawodzie w gminach wiejskich (239) do liczby wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich (761) pomnożony przez 100%
5	Wskaźnik specjalizacji pracowników socjalnych II	obowiązkowy	OZPS	4,07%	stosunek liczby pracowników socjalnych posiadających specjalizację II st. w zawodzie w gminach wiejskich (31) do liczby wszystkich pracowników socjalnych w gminach wiejskich (761) pomnożony przez 100%
6	Wskaźnik specjalizacji z organizacji pomocy społecznej kadry kierowniczej	dodatkowy	OZPS	93,91%	stosunek liczba kadry kierowniczej posiadających specjalizację z organizacji pomocy społecznej (216) do liczby wszystkich osób z kadry kierowniczej w województwie (230) pomnożony przez 100%
7	Wskaźnik dostępności kadry pracy socjalnej	obowiązkowy	OZPS/GUS	1,01	stosunek liczby pracowników socjalnych w gminach wiejskich (761) do liczby mieszkańców w gminach wiejskich (1 512 524) pomnożony przez 2000 mieszkańców
8	Wskaźnik pomocy pieniężnej	obowiązkowy	MPiPS-03	44,74%	stosunek liczby osób, którym przyznano świadczenie pieniężne w gminach wiejskich (40 013) do liczby osób, którym przyznano świadczenie ogółem w gminach wiejskich (89 431) pomnożony przez 100%
9	Wskaźnik kontraktu socjalnego	dodatkowy	OZPS	2,57%	stosunek liczby osób objętych kontraktem socjalnym w gminach wiejskich (2 292) do liczby osób, którym przyznano świadczenie w gminach wiejskich (89 154) pomnożony przez 100%
10	Wskaźnik odmów z powodu braku środków	dodatkowy	OZPS	14,93%	stosunek liczby decyzji odmownych z powodu braku środków w gminach wiejskich (268) do liczby decyzji odmownych w gminach wiejskich (1 795) pomnożony przez 100%
11	Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach wiejskich	obowiązkowy	OZPS/GUS	67,11%	stosunek liczby gmin wiejskich realizujących projekty EFS(153) do liczby gmin wiejskich w województwie (228) pomnożony przez 100%
12	Wskaźnik realizacji projektów EFS w gminach	obowiązkowy	OZPS/GUS	72,21%	stosunek liczby gmin realizujących projekty EFS (239) do liczby wszystkich gmin w województwie (331) pomnożony przez 100%



7.2. KWESTIONARIUSZ ANKIETY

Szanowni Państwo,

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w ramach projektu systemowego Koordynacja na rzecz aktywnej integracji, realizuje badanie dotyczące efektywności pomocy społecznej w gminach wiejskich.

Ankieta skierowana jest do Kierowników/Dyrektorów Ośrodków Pomocy Społecznej z gmin wiejskich.

Zależy nam na poznaniu Państwa opinii na temat wykonywanej pracy i czynników wpływających na realizację postawionych przed Państwem zadań. Prosimy o szczere odpowiedzi, uzyskane informacje są poufne i posłużą wyłącznie do celów badawczych i analiz statystycznych.

Wszystkie pytania w poniższej ankiecie dotyczą roku 2013.

W poniższym kwestionariuszu ankiety pojęcie „efektywności” jest rozumiane jako rezultat podjętych działań, opisany relacją uzyskanych efektów do poniesionych nakładów.

1. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe?

- a) tak
- b) nie (przejdź do pyt. 3)

2. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka pomocy społecznej w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) ani tak ani nie
- d) raczej nie
- e) zdecydowanie nie

3. Czy pracownicy ośrodka pomocy społecznej w ciągu ostatniego roku brali udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne?

- a) tak
- b) nie (przejdź do pyt. 5)

4. Czy w Pana/i opinii udział pracowników ośrodka w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne wpłynął na efektywność pracy Państwa jednostki?

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) ani tak ani nie
- d) raczej nie
- e) zdecydowanie nie

5. Czy w Pana/i opinii wykorzystanie środków EFS w 2013 roku wpłynęło na efektywność pracy Państwa jednostki?

- a) zdecydowanie tak
- b) raczej tak
- c) ani tak ani nie
- d) raczej nie
- e) zdecydowanie nie
- f) nie dotyczy

6. W jakim stopniu poniższe czynniki są istotne dla efektywności pracy Państwa ośrodka, a w jakim stopniu były faktycznie realizowane w 2013 roku? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne/ nierealizowane, a 5 oznacza zdecydowanie ważne/ realizowane.

Pytanie	Stopień ważności					Poziom realizacji				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Brak barier architektonicznych w budynku										
Komfortowe warunki lokalowe										
Łatwy dostęp pracownika socjalnego do kadry specjalistów (w celu m.in. konsultacji, współpracy na rzecz klienta itp.)										
Dostęp pracownika socjalnego do środków transportu (samochód służbowy, komunikacja publiczna)										
Dopasowanie zakresu obowiązków pracownika socjalnego do jego możliwości czasowych										
Możliwość rozwoju zawodowego pracownika socjalnego										



Pytanie	Stopień ważności					Poziom realizacji				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Możliwość awansu pracownika socjalnego	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Udział pracownika socjalnego w podejmowaniu decyzji w sprawach organizacji pracy w ośrodku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Większy budżet OPS na realizację zadań ustawowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Optymalne wydawanie środków finansowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dostęp do potrzebnej infrastruktury społecznej na terenie gminy (np. szkolne sale gimnastyczne, pomieszczenia domu kultury, świetlica)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z innymi instytucjami samorządowymi (np. gmina, PUP, PCPR)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Współpraca OPS z podmiotami III sektora	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Uczestnictwo OPS w projektach współfinansowanych ze środków EFS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

7. Które czynniki Pana/i zdaniem najbardziej ograniczają efektywność działania OPS w Pana/i gminie? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne, a 5 zdecydowanie ważne.

Niespójne przepisy prawa	1	2	3	4	5
Obciążenie pracownika socjalnego zadaniami	1	2	3	4	5
Niewystarczająca liczba szkoleń dla pracowników socjalnych	1	2	3	4	5
Brak superwizji	1	2	3	4	5
Utrudniony przepływ informacji wewnątrz OPS	1	2	3	4	5
Niezadawalająca dostępność otoczenia OPS na terenie gminy (np. DPS, kluby samopomocy, świetlice, ośrodki wsparcia)	1	2	3	4	5
Niskie wynagrodzenia	1	2	3	4	5
Przewaga świadczeń pieniężnych nad pracą socjalną	1	2	3	4	5
Za mało czasu na pracę socjalną	1	2	3	4	5
Inne, jakie?	1	2	3	4	5

8. Z wymienionych poniżej cech i umiejętności pracownika socjalnego proszę wskazać trzy, które Pana/i zdaniem są niezbędne do efektywnej pracy z klientem?

- konsekwencja w działaniu
- umiejętność współpracy
- umiejętność słuchania
- umiejętność podejmowania decyzji
- umiejętność rozwiązywania konfliktów
- umiejętność nawiązywania kontaktów
- umiejętność formułowania diagnozy
- umiejętność negocjacji
- odporność na stres
- asertywność
- zdolność odczuwania empatycznego
- inne, jakie?

9. Proszę wskazać, co w pierwszej kolejności według Pana/i należałoby zmienić, aby zwiększyć efektywność działań pomocy społecznej w Pana/i gminie?

METRYCZKA

- Ile lat zajmuje Pan/i stanowisko kierownika/dyrektora OPS?
- Wielkość gminy
 - do 5 tys. mieszkańców
 - powyżej 5 do 10 tys. mieszkańców
 - powyżej 10 do 15 tys. mieszkańców
 - powyżej 15 do 20 tys. mieszkańców
 - powyżej 20 tys. mieszkańców
- Liczba etatów w OPS
 - w tym liczba etatów pracowników socjalnych
- Liczba klientów pomocy społecznej (stan na 31.12.2013r.)

Osoba do kontaktu w sprawie ankiety

- Imię i nazwisko
- e-mail
- telefon

Bardzo dziękujemy za poświęcony czas i uwagę.

Jednocześnie przypominamy, że udzielone przez Państwa odpowiedzi zostaną wykorzystane jedynie do celów badawczych i opracowań statystycznych.



8. BIBLIOGRAFIA

1. Babbie E. Podstawy badań społecznych, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2009
2. Firlit-Fesnak G, Szatur – Jaworska B, Leksykon pojęć socjalnych, Warszawa, 1995
3. Jasiński Z, Chomatowska B, Janiak-Rejno I, Tworzenie warunków w przedsiębiorstwie dla proefektywnościowych zachowań pracowników /w/ Stan i perspektywy rozwoju teorii i praktyki zarządzania na progu XXI wieku red. Krupski K. „Prace naukowe Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, PWE Warszawa, 1981
4. Karney J, Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa 1998.
5. Kowalska-Kantyka M, Kantyka S, Możliwości wsparcia rodzin i osób dysfunkcyjnych przez ośrodki pomocy społecznej, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa, 2011
6. Ocena zasobów pomocy społecznej w oparciu o analizę społeczną i demograficzną dla województwa mazowieckiego za rok 2013, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa, 2014, www.ois.mazowsze.waw.pl [dostęp 01.09.2014 r.].
7. Olech A, Sobczak A, Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej, IRSS Warszawa 2011, <http://irss.pl/2011/06/raporty-i-publicacje-poprojektowe-irss/> [dostęp: 21.07.2014 r.].
8. Woźniak Z, Jakość w pomocy społecznej – możliwości i ograniczenia pomiaru, [w:] Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej, Poznań, MOPR, 2005.



9. SPIS TABEL I WYKRESÓW

9.1. TABELE

Tabela 1. Struktura badanej populacji, struktura badanej próby w badaniu CAWI i uzyskany poziom zwrotów w badaniu w województwie mazowieckim.....	7
Tabela 2. Charakterystyka badanej próby – staż pracy uczestników badania z gmin wiejskich województwa mazowieckiego na stanowisku dyrektora/kierownika ośrodka pomocy społecznej (N=216).....	7
Tabela 3. Charakterystyka badanej próby – wielkość gmin wiejskich w województwie mazowieckim, w których znajdują się gminne ośrodki pomocy społecznej biorące udział w badaniu (N=216).....	7
Tabela 4. Charakterystyka badanej próby – stosunek liczby etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej w gminach wiejskich województwa mazowieckiego do liczby etatów w tych ośrodkach ogółem (N=216)	7
Tabela 5. Gminy, w których wskaźnik natężenia korzystania z pomocy społecznej był największy. Błąd! Nie zdefiniowano zakładu	
Tabela 6. Gminy, w których wskaźnik natężenia korzystania z pomocy społecznej był najmniejszy. Błąd! Nie zdefiniowano zakładu	
Tabela 7. Czynniki wpływające na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej wraz z przyznaną oceną (N=216).	18
Tabela 8. Czynniki ograniczające efektywność działania gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej ocenione wg skali od 1 do 5 (N=216).	18

9.2. WYKRESY I SCHEMATY

Wykres 1. Liczba etatów w badanych ośrodkach pomocy społecznej z województwa mazowieckiego z wyodrębnieniem liczby pracowników socjalnych.	8
Schemat 1. Analizowane wskaźniki.	10
Wykres 2. Liczba gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej z województwa mazowieckiego, biorących udział w szkoleniach podnoszących kwalifikacje zawodowe w 2013 roku (N= 216).....	14
Wykres 3. Wpływ szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe pracowników na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy społecznej województwa mazowieckiego w 2013 roku (n=176).	15
Wykres 4. Udział w szkoleniach podnoszących kompetencje społeczne pracowników gminnych Ośrodków Pomocy społecznej w województwie mazowieckim w 2013 roku (N=216).	15
Wykres 5. Wpływ szkoleń podnoszących kwalifikacje społeczne pracowników na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy społecznej województwa mazowieckiego w 2013 roku (n= 90)	16
Wykres 6. Wpływ wykorzystania środków EFS na efektywność pomocy w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej (N=216).....	16
Wykres 7. Średnia wartość czynników wpływających na efektywność pracy w gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej (N=216).....	17
Wykres 8. Czynniki ograniczające efektywność działań gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej, wg. przyznanej najwyższej oceny „5”, - zdecydowanie ważny.....	19
Wykres 9. Rozkład cech oraz umiejętności pracownika socjalnego, które są potrzebne do skutecznej pracy z klientem (N=216).	19