

# URZĄD MARSZAŁKOWKI WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

Identyfikacja potrzeb informacyjnych i szkoleniowych  
w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej  
województwa. świętokrzyskiego

*(komunikat z badań)*



REGIONALNY OŚRODEK POLITYKI SPOŁECZNEJ

Kielce 2012



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Centrum  
Rozwoju  
Zasobów  
Ludzkich



OBSERWATORIUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ  
WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Obserwatorium Integracji Społecznej powstało w ramach projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”  
współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

## Spis treści

Wprowadzenie .....	2
Główne wyniki badania.....	3
Identyfikacja potrzeb informacyjnych w JOPS.....	3
Ocena dostępności do informacji i jej jakość.....	3
Identyfikacja przyczyn trudności w dostępie do informacji.....	4
Formy prezentacji danych.....	9
Ocena szkoleń prowadzonych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej.....	9
Struktura wykształcenia kadry JOPS na podstawie Oceny Zasobów Pomocy Społecznej	14
Kadra kierownicza.....	14
Pracownicy socjalni.....	17
Rekomendacje.....	17

## I. Wprowadzenie

Badanie „*Identyfikacja potrzeb informacyjnych i szkoleniowych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej województwa świętokrzyskiego*” zostało przeprowadzone w pierwszym kwartale 2012 r. przez pracowników Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej; Obserwatorium Integracji Społecznej.

Celem badania było zgromadzenie danych, które będą stanowić podstawę do prowadzenia dalszych badań, dotyczących już konkretnego problemu społecznego. Wyniki z prowadzonych badań będą kierowane do instytucji i podmiotów, które są realizatorem polityk i programów społecznych w województwie. Rozpoznanie obszarów informacyjnych skutkować będzie lepszym doбором badań, których wyniki, wnioski i rekomendacje stanowić będą podstawę do planowania strategicznego i tworzenia programów rozwiązywania problemów społecznych na wszystkich szczeblach administracji samorządowej

Druga część badania dotycząca szkoleń prowadzonych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, pozwoliła na poznanie opinii uczestników szkoleń na ich temat. Wnioski wyciągnięte z tej części pozwolą na lepsze dostosowanie oferty szkoleń oferowanych dla pracowników jednostek pomocy społecznej.

Badanie, którego wyniki zostały przedstawione w tym komunikacie, było badaniem ilościowym. Kwestionariusz ankiety pocztowej rozesłano do wszystkich jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z terenu województwa, tj.: Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie, Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie, Miejsko-Gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej i Ośrodków Pomocy Społecznej.

W ramach badania zebrano 97 wypełnionych kwestionariuszy ankiety, co stanowi 83% wszystkich rozesłanych kwestionariuszy.

Ostateczny poziom zwrotów prezentuje się następująco:

- Ośrodki pomocy społecznej – wypełniono 83 ankiety. Uzyskano zatem 81% poziom zwrotów spośród wszystkich 102 ośrodków z województwa.
- Powiatowe centra pomocy rodzinie – wypełniono 14 ankiet spośród wszystkich 14 powiatów w województwie w tym jednego miasta na prawach powiatu.

## **II. Główne wyniki badania**

### **1. Identyfikacja potrzeb informacyjnych w JOPS**

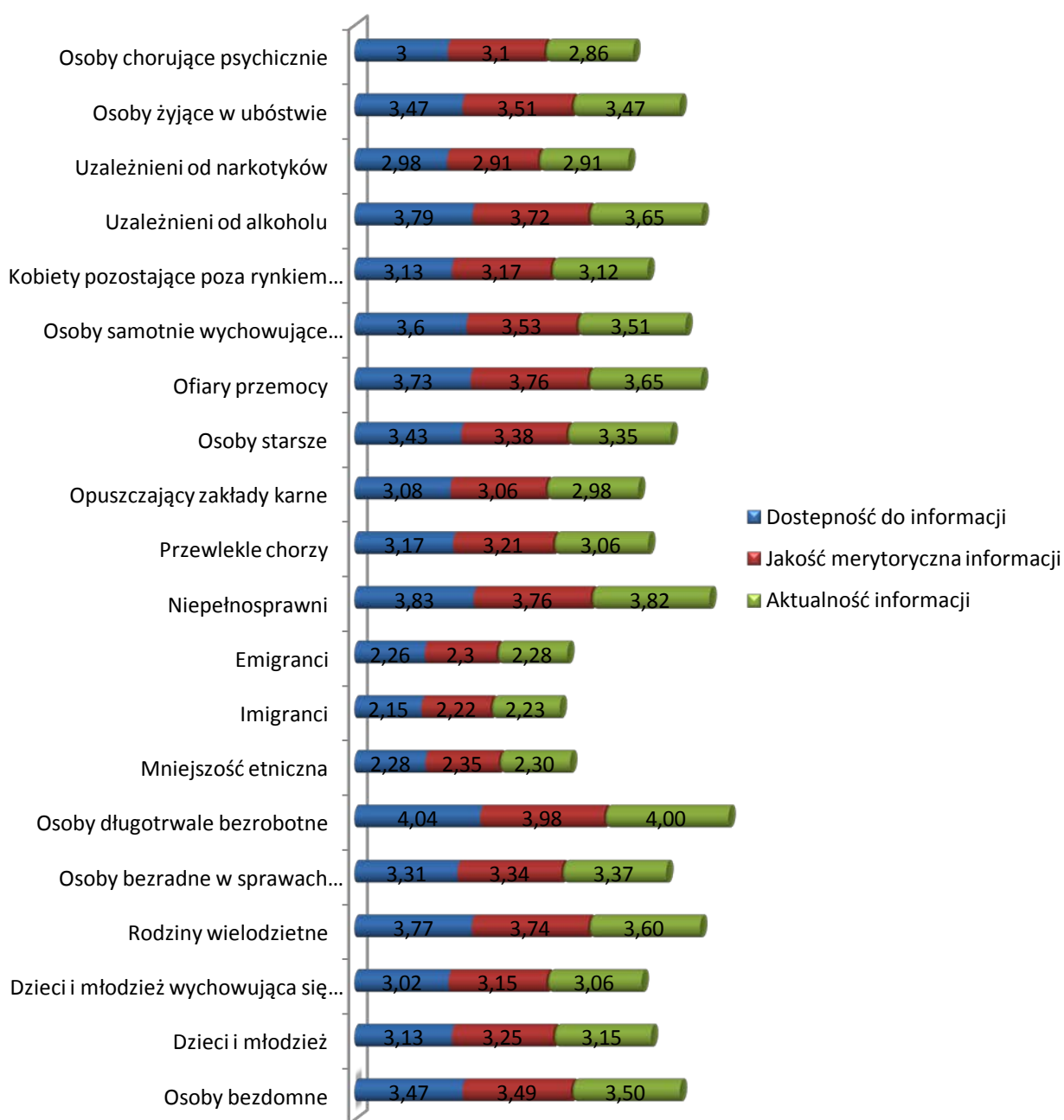
#### **1.1 Ocena dostępności do informacji i jej jakości.**

Badani w pierwszym pytaniu zostali poproszeni o dokonanie oceny dostępu do informacji o grupach społecznych zagrożonych wykluczeniem społecznym, na podstawie znanych i dostępnych źródeł informacji. Badani dokonywali oceny za pomocą pięciostopniowej skali Thurstone'a, gdzie „1” oznaczało zdecydowanie negatywną ocenę, a „5” zdecydowanie pozytywną. Oceny dokonywano według trzech kryteriów: dostępności informacji, jakości merytorycznej i aktualności informacji. Informacje wykorzystywane w pracy przez badane podmioty nie zostały ocenione zbyt wysoko. Średnia ocena informacji o tych grupach, w kontekście ww. kryteriów, prezentuje się następująco:

- dostępność do informacji – średnia ocena **3,23**
- jakość merytoryczna informacji – średnia ocena **3,08**
- aktualność informacji **3,19**

Ocenię poddano 20 grup społecznych z którymi współpracują badane instytucje, z uzyskanych danych wynika, iż w najgorszym świetle prezentują się informacje dotyczące Imigrantów, natomiast najłatwiejszy dostęp do informacji badani mają z obszaru długotrwałego bezrobocia przy jednoczesnej najwyższej jakości merytorycznej i aktualności informacji. Szczegółowe zestawienie uśrednionych wartości dla poszczególnych grup społecznych przedstawia wykres 1.

Wykres 1. Uśredniona Ocena dostępu do informacji z obszaru polityki społecznej wg. badanych instytucji pomocy społecznej województwa świętokrzyskiego



Źródło: Opracowanie własne.

## 1.2 Identyfikacja przyczyn trudności w dostępie do informacji.

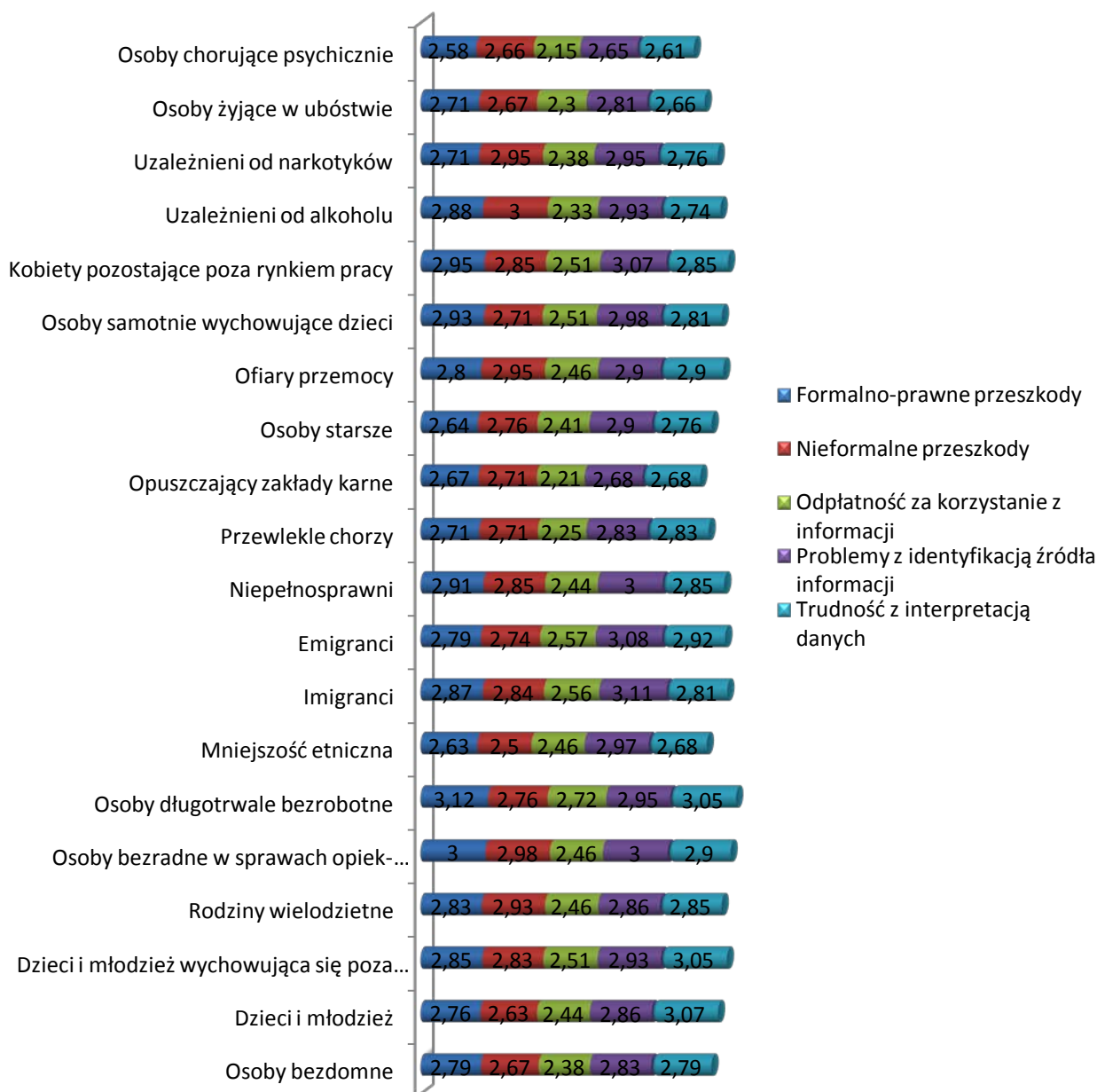
Trudności w dostępie do informacji potrzebnych w pracy badanych wynikają z wielu czynników, w kwestionariuszu ankiety zaproponowano ocenę pod następującymi kątami:

- formalne przeszkody w dostępie do informacji;
- nieformalne przeszkody w dostępie do informacji;
- odpłatność za korzystanie z informacji;
- problemy z identyfikacją źródeł informacji;

- trudność z interpretacją danych.

Wymienione powyżej czynniki mają zróżnicowane znaczenie w zależności od grup społecznych, których informacje dotyczą. Analizując dwadzieścia grup społecznych które zostały poddane ocenie przez badanych, można zauważyć że wymienione czynniki nie ograniczają w znacznym stopniu badanych dostępu do informacji. A rozkład odpowiedzi na tak postawione pytanie był zbliżony zarówno z poziomu samorządu gminnego jak i powiatowego.

Wykres 2. Przyczyny trudności w dostępie do informacji o grupach zagrożonych wykluczeniem społecznym.



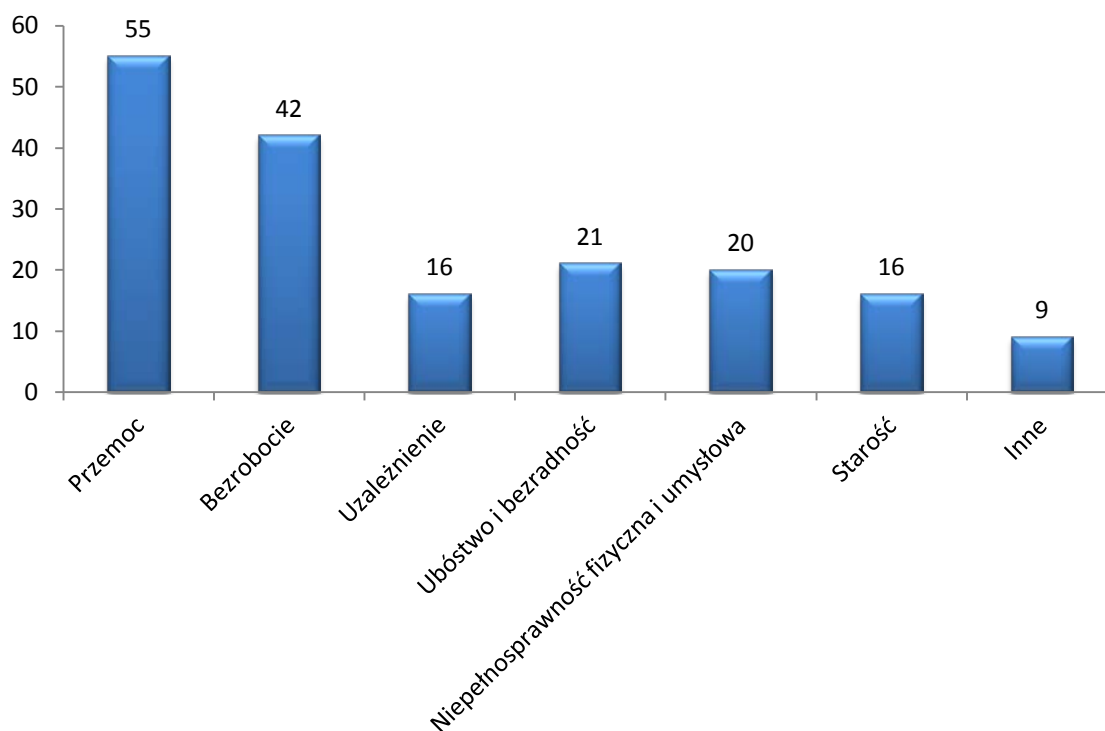
Źródło: Opracowanie własne.

Istotną kwestią poruszoną w kwestionariuszu było pytanie dotyczące problemu społecznego wymagającego najpilniejszego rozpoznania. Celem tak sformułowanego pytania

było wskazanie luki informacyjnej w obszarze polityki społecznej. Badani najczęściej wskazywali na następujące problemy społeczne:

- **przemoc (55 wskazań)** – zaproponowane przez respondentów do zdiagnozowania zagadnienie przemocy, odnosi się głównie do rodziny i do jej najmłodszych członków. Brak dostatecznie zbadanego obszaru przemocy może wynikać m. in. z faktu, iż jest to temat tabu, co nie pozwala na dokładne zbadanie tego zjawiska.
- **bezrobocie (42 wskazań)** – taka skala wskazań jest zastanawiająca, biorąc pod uwagę fakt, że badani w pytaniu dotyczącym dostępu do informacji stwierdzili, iż nie mają problemów z uzyskaniem wiedzy w tym obszarze. Jednak taka liczba wskazań może być wypadkową wielu czynników. Respondenci mogą nie posiadać wiedzy na temat bezrobocia z terenu własnej gminy, ponieważ dane takie są zbierane przez powiatowe służby zatrudnienia.

Wykres 3. Problemy społeczne które wymagają najpilniejszego rozpoznania.



Źródło: Opracowanie własne.

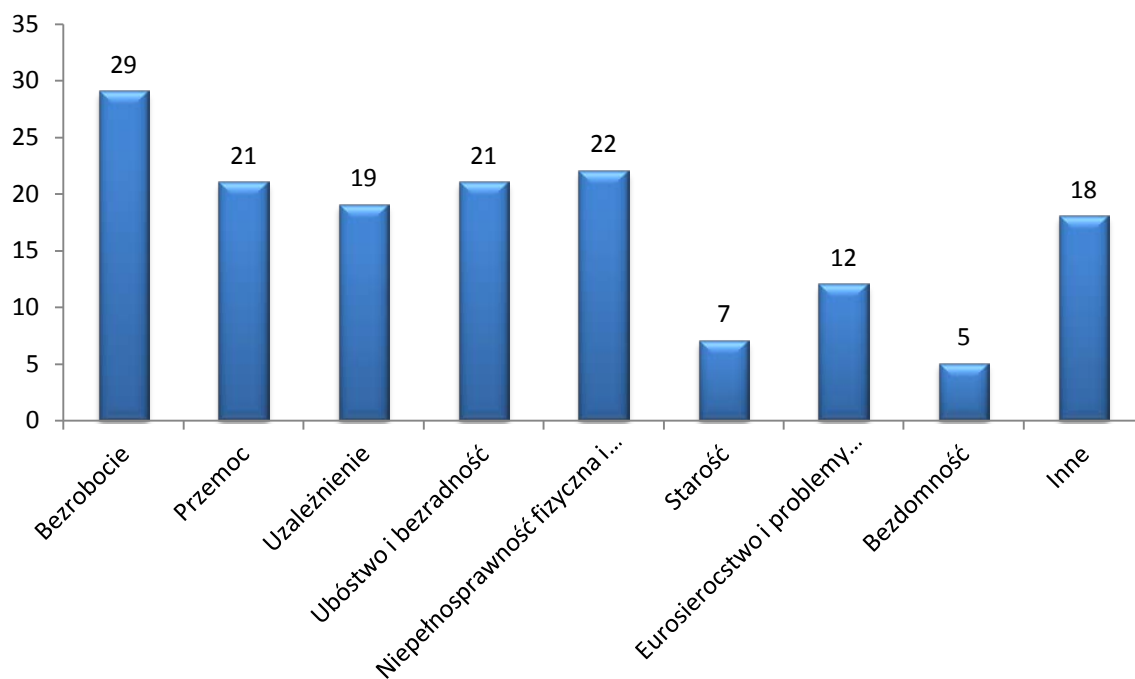
Wśród problemów społecznych, zarówno tych istniejących od dawna, jak i tych stosunkowo nowych, istnieją także takie, wobec których konieczna jest cykliczna aktualizacja informacji. Dlatego w prowadzonym badaniu respondenci zostali poproszeni o wskazanie tych problemów społecznych wobec których należy na bieżąco gromadzić informacje. Według badanych stałym monitoringiem powinny być objęte zjawiska związane z:

- **bezrobociem** - (długotrwale bezrobocie, kobiety pozostające poza rynkiem pracy) – **29 wskazań**. Problem bezrobocia wymaga stałego monitoringu i analizy z uwagi na jego dynamikę. Zmieniają się formy zatrudnienia, nie wszystkie

osoby bezrobotne rejestrują się w urzędach pracy, wzrasta wskaźnik migracji zarobkowej.

- **niepełnosprawnością** – (fizyczną i umysłową, integracją środowiskową osób niepełnosprawnych) – **22 wskazania**. Według opinii badanych problem niepełnosprawności powinien być stale monitorowany pod kątem ogólnej charakterystyki osób niepełnosprawnych w ich środowisku lokalnym.
- **przemocą** – (przemoc w rodzinie, wobec nieletnich i osób starszych) – **21 wskazań**. Przemoc powinna być również stale monitorowana, monitoring tego obszaru powinien zostać poszerzony o takie obszary jak przemoc w grupie rówieśniczej, ofiary przemocy w rodzinie, szkole. Przemoc powinna być stale monitorowana z uwagi na szereg czynników które ją determinują, oraz powstają nowe zjawiska i obszary w których może być stosowana np. cyberprzemoc.

Wykres 4. Problemy społeczne w stosunku do których konieczna jest cykliczna aktualizacja informacji na poziomie lokalnym i regionalnym.

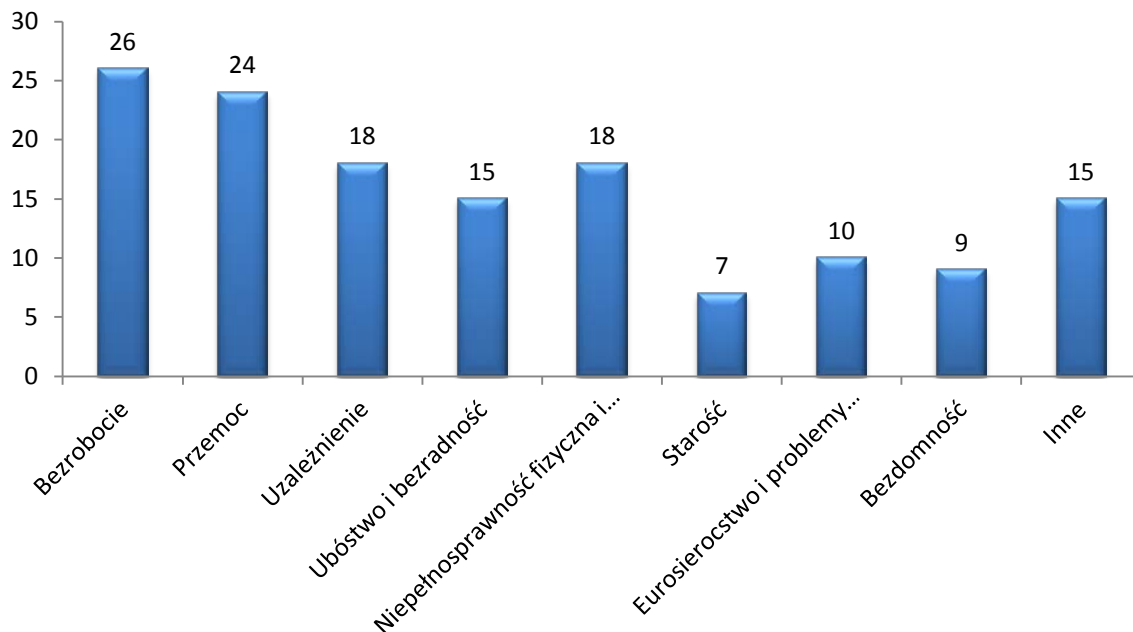


Źródło: Opracowanie własne.

Powyższe wyniki są zbieżne również z zaproponowanymi przez respondentów zakresami tematycznymi z których Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej powinien gromadzić i analizować dane. Wykres 5 przedstawia rozkład wskazań tematów z których ROPS powinien gromadzić i analizować dane.



Wykres 5. Tematy z których Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej powinien gromadzić i analizować dane.

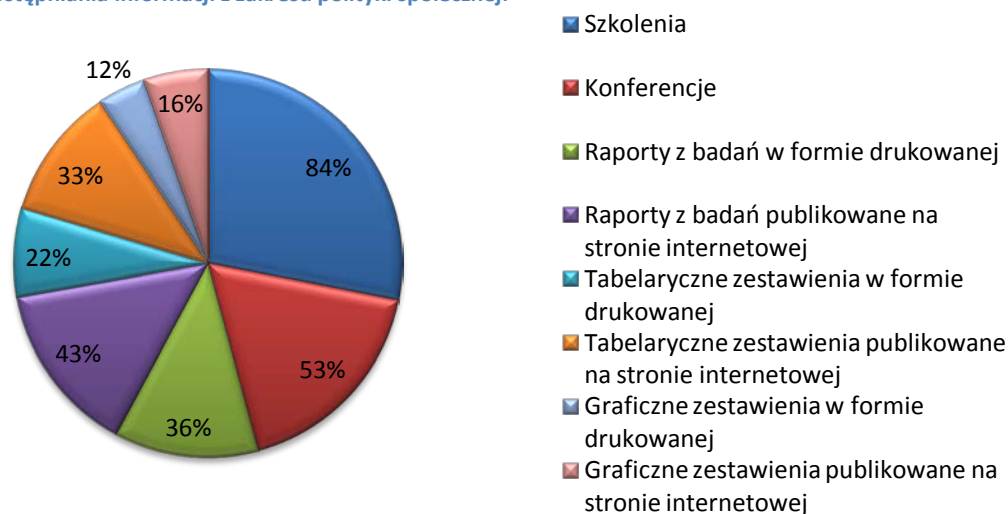


Źródło: Opracowanie własne.

### 1.3 Formy prezentacji danych.

Prezentacja danych oraz forma w jakiej one są przedstawione znacznie wpływa na poprawę dostępu do informacji oraz ogranicza tzw. luki informacyjne.

Wykres 6. Forma udostępniania informacji z zakresu polityki społecznej.



Źródło: Opracowanie własne.

Dla 84% badanych instytucji szkolenia są najbardziej efektywną formą prezentacji danych i przekazywania informacji. Z kolei na konferencje wskazało 53% badanych. Respondenci preferują raporty z badań opatrzone komentarzem, które publikowane będą na stronach internetowych instytucji gromadzących dane, - 43% respondentów wybiera właśnie taką formę prezentacji raportów, mniej, bo 36% badanych wskazało, iż drukowana forma raportów będzie dla nich łatwiej dostępna. W wersji cyfrowej powinny być również prezentowane tabelaryczne

zestawienia – 33% respondentów opowiada się za taką formą publikowania wyników. 22% badanych wybrało graficzne zestawienia które powinny być przedstawione w formie publikacji, natomiast 16% badanych wybrało taką formę publikacji danych ale zamieszczanych na stronie internetowej.

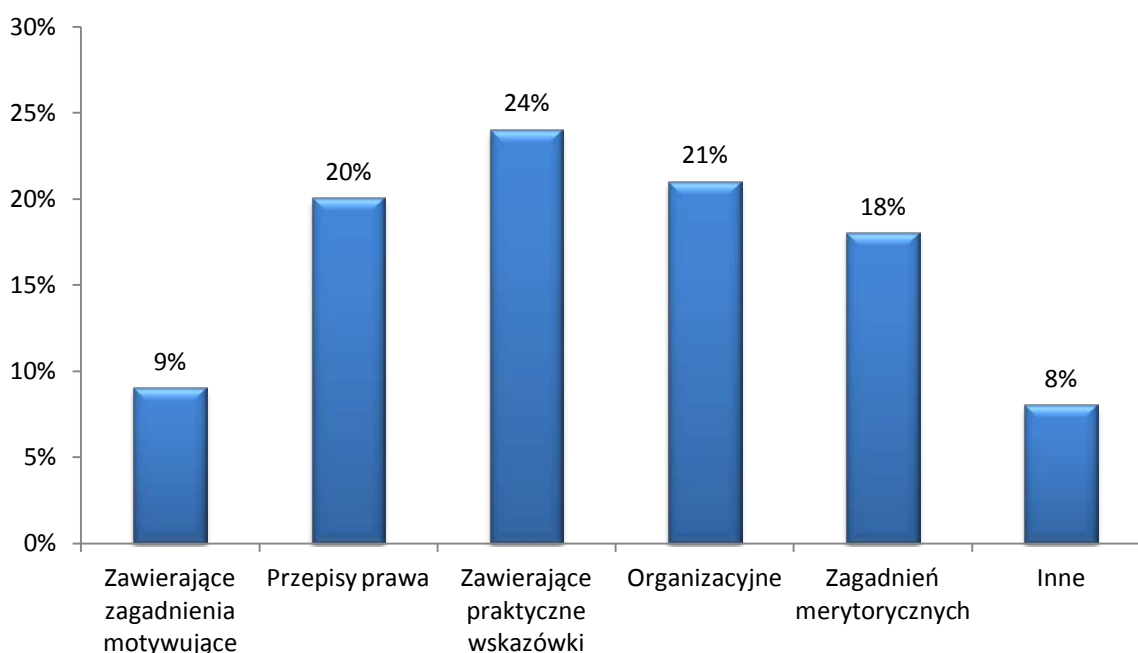
## 2. Ocena szkoleń prowadzonych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej.

Ocena szkoleń może stanowić analizę efektywności dotychczas prowadzonych szkoleń, jak również potrzeb szkoleniowych pracowników JOPS. Wyniki zostaną wykorzystane do podjęcia kolejnych kroków w procesie szkoleniowym realizowanym przez ROPS. Analiza posłuży również innym podmiotom do zaplanowania działań rozwojowych nastawionych na podnoszenie poziomu kompetencji pracowników oraz usprawnienia ich sposobów radzenia sobie z nowymi sytuacjami lub wyzwaniem zawodowymi.

Wśród badanych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej nie było jednostki której przedstawiciele nie uczestniczyliby w szkoleniach organizowanych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej. Należy wnioskować, że udzielane odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie oparte są na autentycznych doświadczeniach pracowników uczestniczących w szkoleniach.

Respondenci zostali poproszeni o przedstawienie oczekiwań dotyczących szkoleń oferowanych przez ROPS.

Wykres 7. Oczekiwania dotyczące oferowanych szkoleń przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej.



Źródło: Opracowanie własne.

Oczekiwania badanych w największym stopniu związane są z prowadzeniem szkoleń w których zawarte zostaną praktyczne wskazówki i rozwiązania, za taką formą szkoleń opowiedział się prawie co czwarty badany. Istotnymi zagadnieniami, które powinny zostać

wprowadzone do oferty szkoleniowej Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej, są treści związane z przepisami prawa oraz organizacją pracy.

Poniżej zostały przedstawione cytaty, obrazujące oczekiwania pracowników JOPS wobec szkoleń oferowanych przez ROPS:

*„Głównym oczekiwaniem z mojej strony będzie poruszenie danego problemu nie tylko od strony teoretycznej, ale również praktycznej”;*

*„Profesjonalne, właściwe podejście do problemu”*

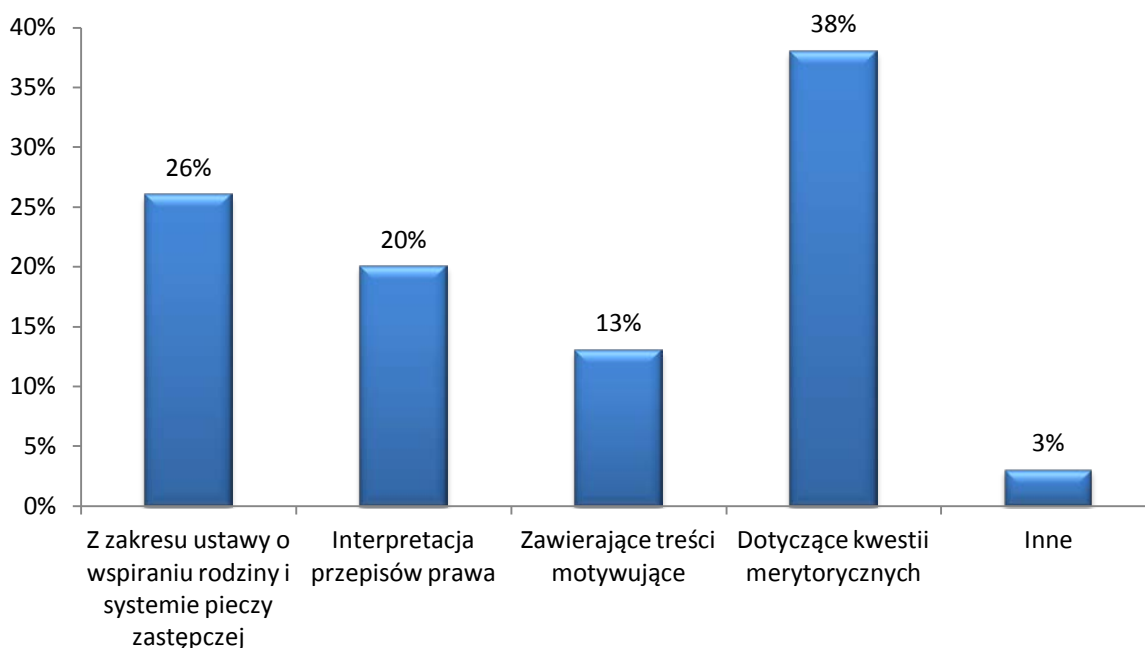
*„Pomoc w interpretacji przepisów prawa i poszukiwanie rozwiązań w realizacji zadań statutowych w stosunku do posiadanych zasobów kadrowych”;*

*„Szkolenia w formie wykładów oparte na dużej ilości przykładów”;*

*„Tematyka związana z nowelizacją przepisów”.*

Oczekiwania wobec szkoleń przekładają się również na wskazanie zakresów tematycznych, które powinny znaleźć się na szkoleniach.

**Wykres 8. Zakres tematyczny który powinien się znaleźć na szkoleniach oferowanych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej.**

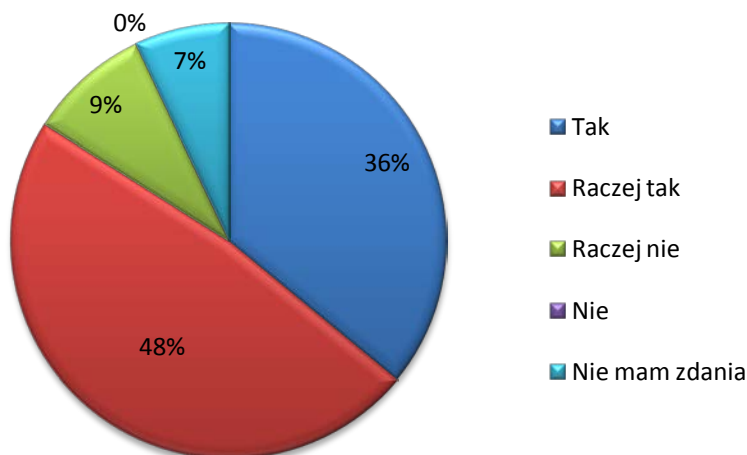


Źródło: Opracowanie własne.

Największy odsetek badanych – 38% oczekuje, iż na szkoleniach poruszane będą zagadnienia merytoryczne, ściśle związane z realizacją zadań JOPS. Zawarty został tutaj dość szeroki zakres kafeerii wskazanej przez badanych, znalazły się tutaj takie obszary działań i interwencji jak: *„przeciwdziałanie przemocy, pomoc osobom niepełnosprawnym, świadczenia rodzinne, fundusz alimentacyjny, aktywizacja bezrobotnych, eurosieroctwo itp.”* Dość duży odsetek respondentów, bo **26%**, oczekuje szkoleń z zagadnień wynikających z ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Zapewne sytuacja taka spowodowana jest

faktem, iż jest to nowe zagadnienie i JOPS nie mają doświadczenia i wiedzy na temat jego realizacji.

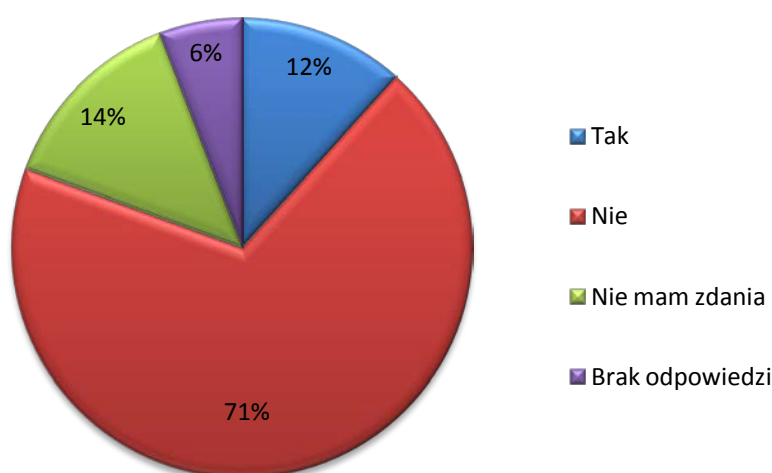
Wykres 9. Wpływ szkoleń oferowanych przez ROPS na podniesienie umiejętności zawodowych pracowników.



Źródło: Opracowanie własne.

Badani w zdecydowanej większości – 84%, są zdania, że uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez ROPS wpłynęło na podniesienie ich umiejętności zawodowych. 36% respondentów wskazało na odpowiedź „tak”, natomiast 48% na odpowiedź „raczej tak”. Odmiennego zdania jest 9% badanych, uważają oni, że uczestnictwo w szkoleniach raczej nie wpłynęło na podniesienie ich umiejętności. Żadna osoba nie wskazała na odpowiedź „nie”. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został przedstawiony w wykresie 9.

Wykres 10. Wpływ szkoleń na zmianę ścieżki kariery zawodowej lub awans.



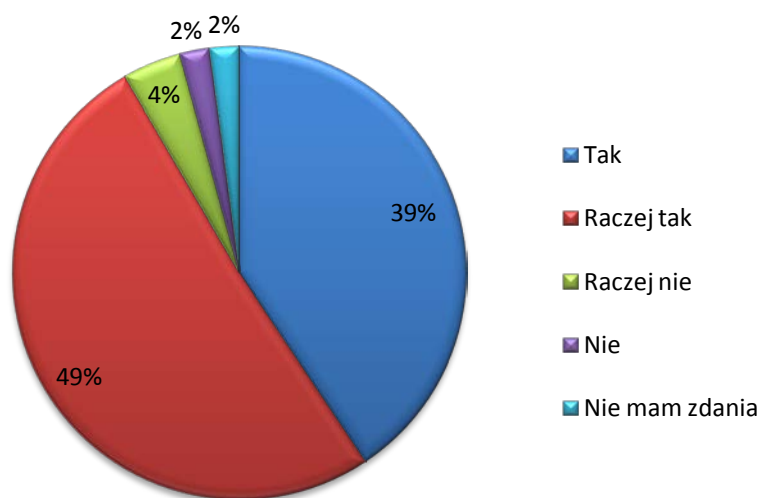
Źródło: Opracowanie własne.

Dla 12% badanych, zdobyta wiedza i umiejętności podczas szkoleń umożliwiła awans lub zmianę ścieżki kariery zawodowej. 71% badanych nie awansowało oraz nie zmieniło swojej

ścieżki zawodowej dzięki zdobytej wiedzy podczas szkoleń. 14% nie ma zdania na ten temat, natomiast 6% respondentów nie udzieliło żadnej odpowiedzi. Szczegółowy rozkład odpowiedzi został przedstawiony na wykresie 10.

Istotnym wskaźnikiem wynikającym z przedmiotowego badania jest fakt, iż respondenci w zdecydowanej większości (88%) uważają, że udział w szkoleniach zwiększył ich wiarę we własne siły i umiejętności. Na pytanie: „czy w Pani/Pana ocenie udział w szkoleniach zwiększył wiarę we własne siły i umiejętności ?” 39% badanych odpowiedziało, że „tak”, 49% wskazało na odpowiedź „raczej tak”, 4% twierdzi, że „raczej nie”, natomiast 2% badanych uważa, że udział w szkoleniach nie zwiększył wiary we własne siły i umiejętności, tyle samo osób nie ma wyrobionego zdania w tej kwestii. Na wykresie 11 pokazano szczegółowy rozkład odpowiedzi.

Wykres 11. Wpływ szkoleń na podniesienie wiary we własne siły i umiejętności.



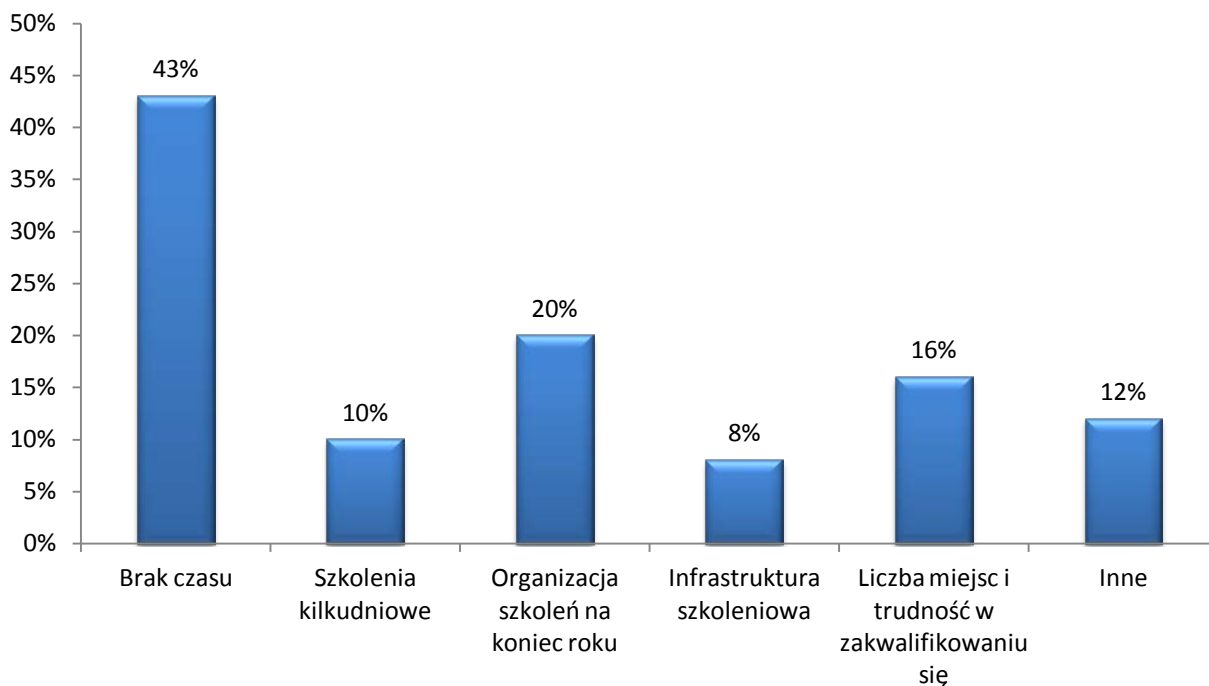
Źródło: Opracowanie własne.

Badani zostali również poproszeni o wskazanie w pytaniu otwartym: „jak nabyte umiejętności zostaną wykorzystane w ich codziennej pracy?”. Największy odsetek respondentów – 35% zdobyte umiejętności podczas szkoleń wykorzystuje w podnoszeniu jakości wykonywanej pracy i realizacji zadań merytorycznych. 27% badanych zdobyte umiejętności wykorzystuje w bezpośrednim kontakcie z klientem, natomiast dla 22 % badanych zdobyte umiejętności przydały się do prawidłowej interpretacji przepisów prawa oraz w pozyskiwaniu informacji. Ponadto respondenci wskazali takie odpowiedzi, jak: „wdrażanie innowacyjnych rozwiązań w obszarze polityki społecznej”, „umiejętność radzenia sobie z problemami”, „oddzielanie życia prywatnego od zawodowego”, „umiejętność radzenia sobie ze stresem”.

Na zakończenie ankiety badanym zadano pytanie dotyczące przeszkód i barier uczestnictwa w szkoleniach realizowanych przez ROPS. Dla największej liczby badanych największą

przeszkodą w uczestnictwie w szkoleniach jest „brak czasu” taką barierę wskazało aż 43% badanych. Natomiast dla 20% badanych problemem jest organizacja szkoleń przeważnie w III i IV kwartale roku. Do innych przeszkód dość często wskazywanych przez respondentów należą: organizacja szkoleń kilkudniowych, ograniczona liczba miejsc, infrastruktura szkoleniowa. Na wykresie 12 przedstawiono szczegółowy rozkład odpowiedzi respondentów.

Wykres 12. Największe przeszkody i bariery uczestnictwa w szkoleniu.

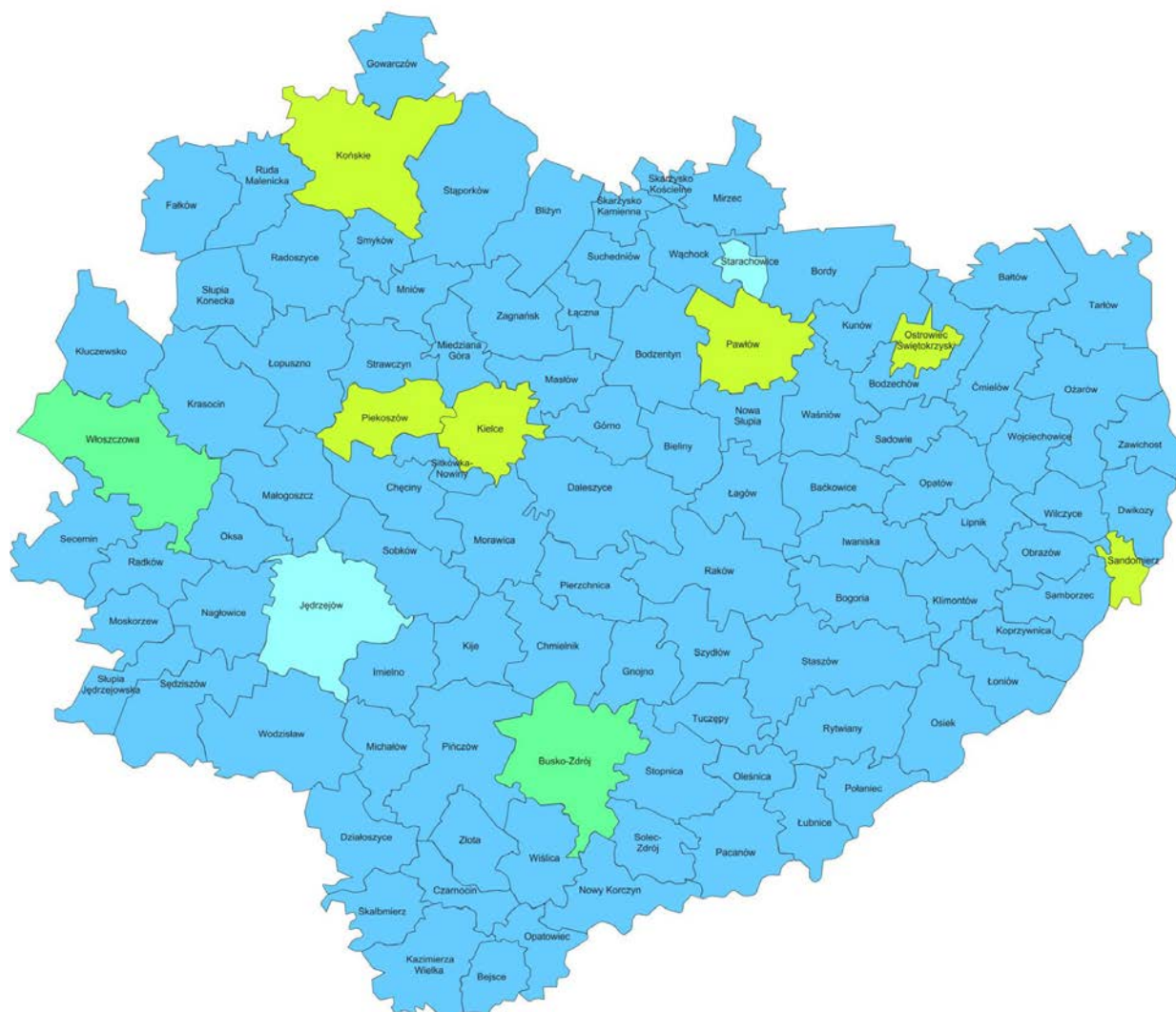


Źródło: Opracowanie własne.

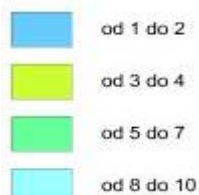
### **III. Struktura wykształcenia kadry JOPS na podstawie Oceny Zasobów Pomocy Społecznej.**

#### **1. Kadra kierownicza.**

Z danych opracowanych na podstawie Oceny Zasobów Pomocy Społecznej na 2011 rok wynika, iż w Jednostkach Organizacyjnych Pomocy Społecznej na stanowisku kadry zarządzającej zatrudnionych było 155 osób, z tego 99 posiadało wykształcenie wyższe, a 122 osoby posiadały specjalizację z organizacji pomocy społecznej.



### Legenda:



Mapa 1. Stan zatrudnienia na stanowisku kadry kierowniczej w JOPS.

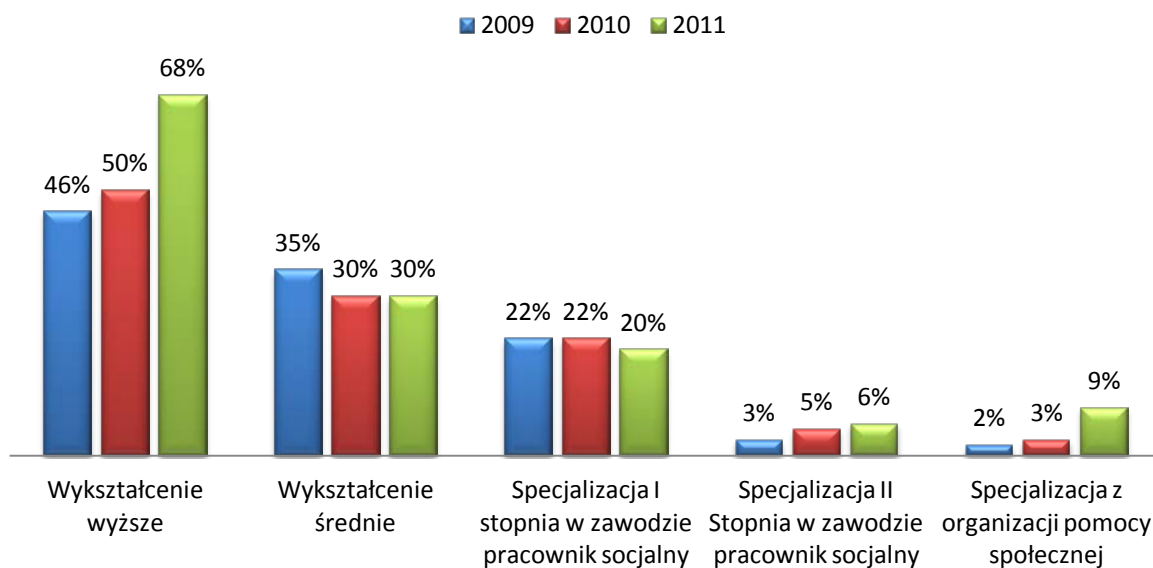
Źródło: Opracowanie własne na podstawie Oceny Zasobów Pomocy Społecznej na 2011 rok.

Jak można zaobserwować na mapie 1, na obszarze województwa w zdecydowanej większości Ośrodki Pomocy Społecznej zarządzane są przez nie więcej niż dwie osoby. Tylko w dwóch ośrodkach liczba pracowników zatrudniona na stanowisku kierowniczym przekracza 9.

## 2. Pracownicy socjalni

We wszystkich ośrodkach pomocy społecznej położonych na terenie województwa świętokrzyskiego zatrudnionych było w 2010 roku łącznie 734 osoby na stanowisku pracownika socjalnego. 494 pracowników socjalnych posiada wykształcenie wyższe co stanowi 68% ogółu pracowników socjalnych. 192 pracowników socjalnych legitymowało się specjalizacją I bądź II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego. Na wykresie 13 przedstawiono procentowy rozkład specjalizacji oraz stopień wykształcenia pracowników socjalnych.

Wykres 13. Poziom wykształcenia oraz stopień specjalizacji pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS'ach woj. świętokrzyskiego.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Oceny Zasobów Pomocy Społecznej na 2011 rok.

Natomiast w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie w tym samym roku pracowało 70 pracowników socjalnych. Z tego 49 legitymowało się wykształceniem wyższym a 21 wykształceniem średnim. 15 pracowników socjalnych zatrudnionych w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie posiada specjalizację I stopnia w zawodzie pracownika socjalnego. 13 legitymuje się specjalizacją II stopnia, natomiast 7 posiada specjalizację z organizacji pomocy społecznej.

#### IV. Rekomendacje

- Badane instytucje udzielają pomocy różnym grupom społecznym. Należy zwrócić uwagę, że ośrodki pomocy społecznej pomagają przede wszystkim osobom i grupom społecznym które są zagrożone bądź już są wykluczone społecznie. Skierowanie pomocy właśnie do tego rodzaju grup wynika z zapisów ustawy o pomocy społecznej.

Należy podkreślić, że realizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej badania, powinny w znacznym stopniu obejmować grupy osób zagrożone wykluczeniem społecznym.



- W obszarze badań realizowanych przez ROPS powinna znaleźć się również tematyka, która do chwili obecnej nie została wystarczająco zdiagnozowana. Wg respondentów takimi obszarami są przede wszystkim:

- przemoc,
- bezrobocie,
- ubóstwo i bezradność.

W tym miejscu należy podkreślić, że zaproponowane obszary są wieloaspektowe, a powyższe problemy w głównej mierze zogniskowane są w rodzinie.

- Istotnym elementem badań realizowanych w ROPS powinna być cykliczność zbieranych informacji. Respondenci najczęściej wskazywali na następujące obszary, w których konieczne są badania:
  - aktywność zawodowa, (statystyka osób bezrobotnych, aktywność zawodowa kobiet, bezrobocie na obszarach wiejskich),
  - niepełnosprawność fizyczna i umysłowa, (statystyka osób niepełnosprawnych, wskaźnik bezrobocia w grupie osób niepełnosprawnych, poziom wykształcenia osób niepełnosprawnych),
  - przemoc, w szczególności przemoc w rodzinie i przemoc w środowisku rówieśniczym.
  - ubóstwo i bezradność.
- Informacje gromadzone przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, powinny być przekazywane zainteresowanym podmiotom w formie komunikacji bezpośredniej za pomocą szkoleń i konferencji. Wszystkie materiały powinny być umieszczane na stronie internetowej ROPS. Dostęp do informacji musi być prosty i skuteczny, co zapewniają szkolenia, konferencje oraz materiały zamieszczone na stronie internetowej.
- Szkolenia oferowane przez ROPS powinny zawierać jak najwięcej treści opartej na praktycznych wskazówkach i rozwiązaniach. Tematyka szkoleń powinna obejmować zagadnienia dotyczące przepisów prawa oraz organizacji pracy.
- Harmonogram szkoleń powinien obejmować okres całego roku.
- Pomimo różnych zadań realizowanych przez samorzady gminne i powiatowe potrzeby w dostępie do informacji są spójne, dlatego rekomenduje się aby gromadzone przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej informacje były dystrybuowane zarówno do gmin jak i powiatów.