



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Ewaluacja projektów systemowych ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie, realizowanych w województwie śląskim, w ramach Działania 7.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013

ewaluacja bieżąca

RAPORT KOŃCOWY

- Rybnik 2010 -



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Zamawiający:



Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Województwa Śląskiego

ul. Modelarska 10

40-142 Katowice

Wykonanie:

BIOSTAT

www.biostat.com.pl

44-200 Rybnik

ul. Kościuszki 32/34 C4

tel./fax. 32 4221707

biostat@biostat.com.pl



Spis treści

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | Wprowadzenie..... | 5 |
| 1.1 | Cel badania..... | 5 |
| 1.2 | Nota metodologiczna | 7 |
| 2 | Prezentacja wyników badania | 8 |
| 2.1 | Realizacja projektów systemowych w ramach Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 w województwie śląskim. | 8 |
| 2.1.1 | Przystępowanie do realizacji projektów systemowych | 8 |
| 2.1.2 | Założenia projektów systemowych w kontekście zapisów lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych. | 9 |
| 2.1.3 | Dobór narzędzi i instrumentów pomocy społecznej w projektach systemowych | 10 |
| 2.1.4 | Ocena stopnia trudności w zastosowaniu poszczególnych narzędzi | 15 |
| 2.1.5 | Ocena skuteczności poszczególnych instrumentów aktywnej integracji..... | 16 |
| 2.1.6 | Efektywność zastosowanych form wsparcia | 17 |
| 2.1.7 | Bilans realizacji celów i rezultatów projektów | 19 |
| 2.1.8 | Realizacja założeń określonych w Planie Działania dla Województwa..... | 20 |
| 2.1.9 | Znaczenie projektów systemowych w rozwiązywaniu problemów społecznych | 22 |
| 2.2 | Ocena sposobu wdrażania i zarządzania projektami..... | 23 |
| 2.2.1 | Zatrudnienie dodatkowych pracowników do realizacji projektów | 23 |
| 2.2.2 | Komunikacja z uczestnikami projektów | 24 |
| 2.2.3 | Pozyskiwanie i utrzymywanie uczestników projektów | 24 |
| 2.2.4 | Współpraca z innymi instytucjami..... | 25 |
| 2.2.5 | Problemy i bariery podczas realizacji projektu | 28 |
| 2.2.6 | Czynniki sukcesu projektów systemowych..... | 29 |
| 2.3 | Współpraca jednostek pomocy społecznej z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej Województwa Śląskiego | 30 |
| 2.3.1 | Dotychczasowe doświadczenia | 31 |
| 2.3.2 | Oczekiwania na przyszłość | 35 |
| 3 | Podsumowanie | 37 |
| 4 | Wnioski i rekomendacje..... | 44 |
| 5 | Spis tabel..... | 50 |
| 6 | Spis rysunków | 50 |
| 7 | Załącznik nr 1 – Dobre praktyki w realizacji projektów systemowych..... | 51 |
| 7.1 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej – projekt: „Bielsko-Biała łączy ludzi” | 51 |



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 7.2 | Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Bytomiu – „Systemowy Projekt Aktywizacji – SPA” | 52 |
| 7.3 | Ośrodek Pomocy Społecznej w Chorzowie – projekt: „Stać mnie na więcej” | 54 |
| 7.4 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach – projekt: „Damy radę” | 55 |
| 7.5 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Knurowie – projekt: „Aktywność drogą do sukcesu” | 57 |
| 7.6 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu – projekt; „Stawiam na siebie- efektywna integracja społeczno - zawodowa wobec wyzwań rynku pracy w Gminie Lubliniec!” | 57 |
| 7.7 | Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Żywcu – projekt: „STOP WYKLUCZENIU – Aktywni, Świadomi, Samodzielni” | 58 |
| 7.8 | Ośrodek Pomocy Społecznej w Psarach – projekt: „Praca się opłaca” | 59 |
| 7.9 | Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim – projekt: „Dobry Start. Program aktywizacji społeczno – zawodowej oraz reintegracji społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w powiecie wodzisławskim” | 59 |
| 7.10 | Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gliwicach – projekt: „Dobry start w samodzielność” | 60 |
| 7.11 | Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kłomnicach – projekt: „Sztuki rękodzielnicze i inne zawody kluczem do aktywizacji zawodowej” | 62 |
| 7.12 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Rybniku – projekt: „Skorzystaj z szansy” | 62 |
| 7.13 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ustroniu – projekt: „Nowe możliwości dla Twojej przyszłości” | 64 |
| 7.14 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie – projekt: „Zainwestuj w siebie - program aktywnej integracji w Mieście Częstochowa” | 65 |
| 7.15 | Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Pszczynie – projekt: „Efektywna pomoc społeczna w Gminie Pszczyna” | 66 |
| 8 | Załącznik nr 2 – Metodologia badania | 67 |
| 8.1 | Analiza Desk research | 67 |
| 8.2 | Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) | 67 |
| 8.3 | Case study (studium przypadku) | 68 |
| 8.4 | Ankieta internetowa (CAWI) | 69 |

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

1 Wprowadzenie

Badanie ewaluacyjne zrealizowane zostało na zlecenie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej Województwa Śląskiego w ramach projektu *Kształcenie i doradztwo dla kadr pomocy i integracji społecznej województwa śląskiego*, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Wykonawcą badania była firma BIOSTAT z siedzibą w Rybniku. Projekt badawczy został zrealizowany w okresie od października do grudnia 2010 roku.

Obowiązek przeprowadzenia badań ewaluacyjnych w Poddziałaniu 7.1.3 PO KL wynikał z zapisów „Zasad przygotowania, realizacji i rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013”, stanowiących część Systemu Realizacji PO KL. Koncepcję oraz metodologię badania określał dokument „Założenia do ewaluacji projektów systemowych OPS i PCPR, realizowanych w ramach Działania 7.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”.

1.1 Cel badania

Głównym celem niniejszego badania była ocena jakości wsparcia przewidzianego w projektach systemowych, realizowanych w Poddziałaniu 7.1.1 oraz 7.1.2 oraz pozyskanie kompleksowej wiedzy na temat sposobu zarządzania i wdrażania przedmiotowych projektów. Sformułowane w oparciu o wyniki badania wnioski i rekomendacje będą służyć podniesieniu skuteczności i efektywności działań realizowanych na dalszym etapie wdrażania projektów systemowych w kolejnych latach programowania.

Cele projektu badawczego obejmowały w szczególności dokonanie następujących analiz:

- Ocena jakości wykorzystanych w projektach narzędzi, instrumentów oraz zastosowanych form pomocy społecznej pod kątem ich trafności, skuteczności oraz efektywności. W efekcie tejże oceny zostaną zaproponowane rozwiązania o charakterze systemowym, które będzie można uznać za modelowe i stosować w przyszłości.
- Ocena potencjału beneficjentów oraz jakości zarządzania w projektach systemowych, w tym zasobów beneficjentów systemowych, służących skutecznej i efektywnej realizacji projektów oraz stopnia przygotowania do realizacji projektów systemowych.
- Identyfikacja barier i problemów:
 - związanych z wdrażaniem projektów systemowych, realizowanych w ramach Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL,
 - powodujących nieprzystępowanie niektórych ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie do realizacji projektów systemowych,
 - powodujących, że niektóre ośrodki pomocy społecznej/powiatowe centra pomocy rodzinie zrezygnowały z realizacji projektów systemowych.



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

- Identyfikacja potrzeb beneficjentów systemowych Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL, związanych z realizacją projektów systemowych.
- Ocena stopnia efektywności i jakości współpracy beneficjentów systemowych z instytucjami zaangażowanymi w realizację PO KL, innymi instytucjami lokalnymi oraz partnerami (w przypadku realizacji projektów w partnerstwie).

Analizy zostały przeprowadzane w oparciu o następujące kryteria ewaluacyjne:

- **Trafność** – rozumiana jako ocena sposobu doboru zastosowanych w projektach systemowych narzędzi, instrumentów oraz form pomocy społecznej pod kątem realizacji celów interwencji EFS w ramach PO KL (celów projektów systemowych, celu Działania 7.1, celu szczegółowego nr 1 Priorytetu VII, celu szczegółowego nr 2 PO KL), a także zapisów lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych.
- **Skuteczność** – rozumiana jako stopień, w jakim wdrażane w projektach działania poprzez wykorzystane narzędzia, instrumenty oraz formy pomocy społecznej przyczyniają się do realizacji celów projektów systemowych ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie oraz Działania 7.1, celu szczegółowego nr 1 Priorytetu VII, celu szczegółowego nr 2 PO KL.
- **Efektywność** – rozumiana jako stosunek uzyskanych efektów (osiągniętych celów, rezultatów projektów systemowych) do poniesionych nakładów finansowych, rzeczowych, kadrowych, czasowych, a także fakt dysponowania przez beneficjentów systemowych odpowiednimi zasobami niezbędnymi do sprawnej realizacji projektów.
- **Spójność** – rozumiana jako stopień komplementarności (uzupełniania się) oraz kompleksowości (wszechstronności) narzędzi, instrumentów oraz form pomocy społecznej zastosowanych w projektach systemowych z Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 PO KL.

Poniżej przedstawiono listę pytań badawczych, których rozważenie było niezbędne dla osiągnięcia celów ewaluacji:

1. W jakim stopniu stosowane w projektach narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej są właściwie dobrane i przyczyniają się do realizacji celów projektów systemowych oraz celu całego Działania 7.1 PO KL? Czy projekty są zgodne z lokalnymi strategiami rozwiązywania problemów społecznych (zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 1 oraz art. 19 pkt 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)?
2. W jakim stopniu narzędzia i instrumenty, stosowane w ramach projektów systemowych są zróżnicowane, komplementarne względem siebie (uzupełniają się) oraz kompleksowe (działają wszechstronnie i wyczerpująco)?
3. Które narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej zastosowane w projektach systemowych są najbardziej skuteczne (najlepiej przyczyniają się do realizacji celów i osiągnięcia rezultatów projektów systemowych ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie oraz celu całego Działania 7.1 PO KL, jak również celu szczegółowego nr 1 Priorytetu VII PO KL oraz celu szczegółowego nr 2 PO KL)?
4. Czy projekty systemowe w Poddziałaniu 7.1.1 oraz Poddziałaniu 7.1.2 PO KL są skutecznie zarządzane (czy budżet jest wydatkowany w założonym wymiarze, a zadania realizowane zgodnie z harmonogramem,



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

określonym we wniosku o dofinansowanie projektu? Czy wartości docelowe wskaźników w ramach Działania 7.1, określone dla województwa w danym roku obowiązywania Planu Działania są przez beneficjentów systemowych osiągnane? Czy przepływ informacji pomiędzy beneficjentami a uczestnikami jest wystarczający do skutecznej i sprawnej realizacji projektu?)

5. W jakim stopniu stosowane w projektach narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej są efektywne (czy osiągnięte w projektach rezultaty można było zrealizować przy użyciu innych zasobów lub w krótszym okresie czasu)?
6. W jakim stopniu beneficjenci systemowi Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL są przygotowani do realizacji projektów systemowych (dysponują odpowiednim potencjałem finansowym, rzeczowym, kadrowym oraz czasowym, niezbędnym do sprawnej i efektywnej realizacji działań, określonych we wnioskach o dofinansowanie projektów systemowych)?
7. Czy w ramach rezerwy alokacji przeznaczonej na Działanie 7.1 PO KL w danym regionie przewidziano środki na zatrudnienie w projektach systemowych ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie dodatkowych pracowników socjalnych lub doradców ds. osób niepełnosprawnych? Jeśli tak, to w jakim stopniu zatrudnienie tych pracowników zwiększyło poziom skuteczności i efektywności realizowanych projektów? Jeżeli nie zatrudniono takich pracowników, to jakie były tego powody?
8. Dlaczego niektóre ośrodki pomocy społecznej/powiatowe centra pomocy rodzinie nie przystąpiły do projektów lub zrezygnowały z ich realizacji w kolejnym roku trwania projektu? Jakie są przyczyny podejmowania takich decyzji?
9. Jakich problemów doświadczają beneficjenci systemowi Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 w trakcie i w związku z realizacją projektów systemowych? Jakie działania podejmują w celu rozwiązania pojawiających się w trakcie realizacji projektu problemów? Z kim się kontaktują? Jakie metody i sposoby wykorzystują w celu rozwiązania tych problemów? Gdzie poszukują informacji na ten temat? Czy i od kogo uzyskują ewentualną pomoc w tym zakresie?
10. Jakie są potrzeby i oczekiwania beneficjentów systemowych Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL, związane ze wsparciem ze strony ROPS, realizowanym w ramach projektów systemowych z Poddziałania 7.1.3 PO KL?
11. Jak beneficjenci systemowi Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL oceniają współpracę z innymi instytucjami lokalnymi (w tym przede wszystkim z publicznymi służbami zatrudnienia), organizacjami pozarządowymi, a także Instytucją Pośredniczącą PO KL?
12. W jakim stopniu współpraca beneficjentów systemowych z partnerami jest skuteczna i efektywna? Jak beneficjenci systemowi oceniają jakość komunikacji pomiędzy liderem projektu a partnerami? Czy występują jakiegokolwiek problemy we współpracy partnerskiej, a jeśli tak – to jakie?

Syntezę odpowiedzi na poniższe pytania przedstawiono zbiorczo w podsumowaniu do niniejszego raportu.

1.2 Nota metodologiczna

W badaniu zastosowano następujące techniki i narzędzia badawcze: analiza danych zastanych, indywidualne wywiady pogłębione IDI, ankieta internetowa CAWI wśród ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie z terenu województwa śląskiego. Pełna charakterystyka przedstawionych metod znajduje się w załączniku nr 2.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

2 Prezentacja wyników badania

Projekty systemowe ośrodków pomocy społecznej oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie realizowane są w ramach Poddziałania 7.1.1 *Rozwój i upowszechnianie aktywnej integracji przez ośrodki pomocy społecznej* oraz Poddziałania 7.1.2 *Rozwój i upowszechnianie aktywnej integracji przez powiatowe centra pomocy rodzinie* Działania 7.1 *Rozwój i upowszechnienie aktywnej integracji* Priorytetu VII *Promocja integracji społecznej* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Celem działań realizowanych w ramach Priorytetu VII jest zapewnienie równego dostępu do zatrudnienia osobom wykluczonym, zagrożonym wykluczeniem społecznym oraz dyskryminowanym na rynku pracy, a także podwyższenie ich statusu zawodowego i społecznego, poprzez przygotowanie ich do wejścia lub powrotu na rynek pracy.

2.1 Realizacja projektów systemowych w ramach Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 w województwie śląskim.

2.1.1 Przystępowanie do realizacji projektów systemowych

W 2009 roku projekty systemowe w województwie śląskim realizowało 167 jednostek, w tym 150 ośrodków pomocy społecznej oraz 17 powiatowych centrów pomocy rodzinie.

Spośród ogółu jednostek biorących udział w badaniu internetowym, w roku 2009 projekt systemowy realizowało 97,0% (tj. 98 spośród 101 jednostek), z czego w momencie przystąpienia do badania 32,7% projektów było zakończonych, a 67,3% pozostawało w fazie realizacji¹. Respondenci reprezentujący 3 ośrodki, które nie realizowały projektu systemowego w roku 2009, wśród powodów, dla których nie zdecydowano się na realizację wymieniali: trudności w rekrutacji uczestników, brak czasu, brak potrzeby, brak odpowiedniej kadry.

14 spośród badanych jednostek (13,9% ogółu badanych) zadeklarowało brak zainteresowania realizacją projektu systemowego w ramach Działania 7.1 w roku 2011. W liczbie tej znalazły się wszystkie 3 jednostki, w których projekt nie był w 2009 roku realizowany, oraz 11 jednostek, które w 2009 roku projekt realizowały. Podmioty, które dotąd nie realizowały projektu oraz nie zamierzają realizować go w roku 2011, uzasadniały tę decyzję przeważnie brakiem właściwego przygotowania: brakiem zasobów kadrowych (2 wskazania), brakiem czasu (2 wskazania) oraz brakiem warunków lokalowych (1 wskazanie), jak również spodziewanymi trudnościami w rekrutacji uczestników (2 wskazania). Również analiza wskazań respondentów reprezentujących podmioty, które po doświadczeniu realizacji projektu systemowego w roku 2009 nie zdecydowały się na jego realizację w roku 2011, potwierdza że **problemy z rekrutacją oraz posiadane zasoby jednostki stanowią główne kryteria, modelujące zainteresowanie podmiotów realizacją projektu systemowego**. Spośród 11 podmiotów, które realizowały projekt w roku 2009, lecz nie zamierzają przystępować do jego realizacji w roku 2011, aż 8 uzasadniło tę decyzję trudnościami w rekrutacji uczestników, 6 oceniło, że nie posiada właściwych warunków lokalowych, dla 2 ponadto przeszkodą był brak zasobów kadrowych. Żadna z jednostek nie wskazała jako

¹ Realizacja projektu mogła być rozłożona na lata 2009-2010. W momencie przystąpienia do badania, w przypadku 32,7% badanych jednostek realizacja projektu była zakończona, w tym: w przypadku 31,6% badanych – zakończona w roku 2009, w przypadku 1,1% badanych – zakończona w roku 2010.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

przyczynę braku wiedzy w zakresie realizacji projektów, wystąpiły jednak 2 przypadki, gdy jednostki zrezygnowały z realizacji projektu w roku 2011 z powodu niezrozumiałych zasad realizacji oraz jeden przypadek gdy decyzję uzasadniono nieadekwatnością form wsparcia wskazanych w dokumentach PO KL. Odnotowano ponadto pojedyncze wskazania: brak potrzeby, zbyt mała alokacja finansowa, brak czasu na realizację projektu.

2.1.2 Założenia projektów systemowych w kontekście zapisów lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych.

Jednym z elementów oceny jakości wsparcia, przewidzianego w ramach realizacji projektów systemowych, była ocena zgodności założeń projektu z zapisami lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych. Punktem wyjścia dla dokonanej oceny była analiza wniosków o dofinansowanie w 120 wylosowanych do badania jednostkach realizujących projekty systemowe w roku 2009 oraz analiza zapisów lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych w jednostkach samorządu terytorialnego, których wnioski zostały wylosowane.

Posiadanie przez gminę lub powiat od 01.01.2009 r. lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych stanowi wymóg merytoryczny udziału beneficjenta w projekcie systemowym². Wszystkie badane jednostki spełniały ten wymóg³. „Zasady przygotowania, realizacji i rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” nakładały na beneficjentów systemowych konieczność zaznaczenia we wniosku o dofinansowanie projektu, realizowanego w roku 2009, faktu posiadania lub nieposiadania strategii rozwiązywania problemów społecznych, nie nakładały jednak konieczności wykazania zgodności założeń projektu z jej zapisami. **Tak więc wszystkie badane jednostki wykazywały fakt posiadania strategii we wniosku o dofinansowanie projektu, jednak w różny sposób odwoływały się do ich zapisów.** W ponad połowie (ponad 57%) projektów systemowych, wylosowanych do analizy w ramach niniejszego badania, zgodność z zapisami strategii wykazywana była we wniosku o dofinansowanie projektu ze wskazaniem konkretnego obszaru lub celu określonego w dokumencie strategii – zazwyczaj poprzez krótkie wskazanie konkretnego zapisu: celu lub obszaru priorytetowego. W blisko 42% jednostek ograniczono się do krótkiego stwierdzenia „Cel projektu jest zgodny ze strategią...”, przy czym analiza dokumentacji pozwala ocenić, że w tych przypadkach również zachodziła zgodność ogólnych założeń projektu z jednym z obszarów, nakreślonych w strategii. Jedynie 2 jednostki nie wspomniały o zgodności projektu ze strategią.

Analiza zapisów lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych, jak również wniosków o dofinansowanie we wszystkich jednostkach pomocy społecznej wylosowanych do analizy, **potwierdza więc zgodność określenia celów i założeń projektów systemowych z celami strategicznymi oraz potrzebami, określonymi w lokalnych strategiach rozwiązywania problemów społecznych.** Zgodność w większości przypadków dotyczyła jednego lub kilku z głównych obszarów działań, nakreślonych w strategii, lub celów

² „Zasady przygotowania, realizacji i rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013” (04.12.2008 r., 09.03.2009 r.). Od 2010 roku realizacja projektu bez spełnienia warunku posiadania gminnej lub powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych nie jest możliwa (aktualizacja „Zasad...” z dnia 01.01.2010r.).

³ W jednym przypadku strategia ta była w momencie składania wniosku w trakcie tworzenia, a jej planowany termin ukończenia przypadła na czerwiec 2009 r.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

priorytetowych. Wspólny mianownik obszarów zgodności można w uogólnieniu zdefiniować jako potrzebę prowadzenia działań w zakresie:

- Aktywizacji osób bezrobotnych.
- Integracji grup zagrożonych wykluczeniem społecznym.
- Redukowania zjawiska ubóstwa.
- Budowania zintegrowanych, kompleksowo działających systemów wsparcia i pomocy rodzinom.

Zdefiniowany obszar zgodności jest dość ogólny. Częściowo wynika też niejako „z definicji” – z założeń samych projektów, realizowanych w ramach Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 PO KL. Stosunkowo niewielka wydaje się skala przypadków, gdy wniosek o dofinansowanie oraz strategia rozwiązywania problemów społecznych dotyczyły wspólnie *konkretnych* problemów lokalnej społeczności lub wskazywały na potrzebę objęcia wsparciem *konkretnych* grup docelowych. Na podstawie dokonanej analizy dokumentacji można ocenić, że taki stan rzeczy po części wynika z *różnorodności samych strategii*. Koncepcje opracowania dokumentów strategii rozwiązywania problemów społecznych były różnorodne – różna była zatem perspektywa oceny sytuacji w regionie, różny był także stopień szczegółowości dokonanej w ramach tych dokumentów diagnozy problemów społecznych wymagających interwencji. Spełnienie wymogu posiadania przez gminę lub powiat lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych, jako warunku przystąpienia do realizacji projektu systemowego, nie ma tym samym bezpośredniego przełożenia na jakość diagnozy problemów lokalnej społeczności, do rozwiązania których powinna przyczynić się realizacja projektu systemowego.

2.1.3 Dobór narzędzi i instrumentów pomocy społecznej w projektach systemowych

Narzędzia realizacji projektów systemowych w ramach Poddziałania 7.1.1 i 7.1.2, zdefiniowane przez zapisy dokumentu „Zasady przygotowania, realizacji oraz rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej”, obejmują: kontrakt socjalny, program aktywności lokalnej oraz program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych. Oceny doboru narzędzi i instrumentów dokonano w oparciu o analizę wniosków o dofinansowanie projektów realizowanych w roku 2009 oraz o wyniki badania internetowego.

Zdecydowana większość jednostek uczestniczących w badaniu internetowym (85 podmiotów, tj. 86,7% ogółu jednostek realizujących projekt systemowy w roku 2009) zdecydowała się na zastosowanie tylko jednego narzędzia realizacji projektu w zakresie aktywnej integracji⁴. Za wyjątkiem jednej jednostki, realizującej jako jedyne narzędzie program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych, zastosowanym narzędziem był kontrakt socjalny. Na zastosowanie dwóch narzędzi zdecydowało się 12 jednostek (12,2%). Tylko w jednym z badanych podmiotów podczas realizacji projektu systemowego przewidziano wykorzystanie wszystkich 3 narzędzi.

⁴ Wynik ten jest porównywalny z wynikami analizy wylosowanych do badania wniosków o dofinansowanie: na wykorzystanie jednego narzędzia wskazało we wniosku 85,0% podmiotów (102 jednostki), na wykorzystanie dwóch – 14,2% (17 jednostek) oraz na wykorzystanie trzech – 0,8% (1 jednostka).



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.1.3.1 Kontrakt socjalny

Kontrakt socjalny jest pisemną umową pomiędzy osobą korzystającą ze świadczeń pomocy społecznej a pracownikiem socjalnym, mającą na celu określenie sposobu współdziałania w rozwiązywaniu problemów osoby znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej, umożliwienie aktywizacji społeczno-zawodowej oraz przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu⁵. To narzędzie pracy socjalnej badane jednostki stosowały również przed rozpoczęciem realizacji PO KL. **Kontrakt socjalny stanowi powszechnie stosowane narzędzie w ramach projektów systemowych. Zawarcie kontraktów socjalnych lub umów z uczestnikami na zasadach analogicznych do kontraktu socjalnego przewidziano w niemal wszystkich jednostkach, realizujących projekty systemowe w roku 2009** (za wyjątkiem jednej jednostki, realizującej jako jedyne narzędzie program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych). W ramach badania ocenie poddano stopień zróżnicowania zadań i usług, świadczonych w ramach kontraktów socjalnych. Nie wszystkie zadania i usługi wykorzystywane były w równym stopniu. **Blisko połowa badanych (45,4%) jednostek stosowała kombinację trzech spośród pięciu dostępnych typów zadań/usług: zasiłki i pomoc w naturze, pracę socjalną oraz instrumenty aktywnej integracji. 11,3% jednostek przewidziało zastosowanie dodatkowo działań o charakterze środowiskowym.** W obrębie pozostałych jednostek stosowane były zróżnicowane zestawy zadań i usług. Dane prezentuje tabela nr 1.

Tabela 1. Zadania i usługi realizowane w ramach kontraktów socjalnych w projektach realizowanych w roku 2009.

| zasiłki i pomoc w naturze | praca socjalna | prace społecznie użyteczne | instrumenty aktywnej integracji* | działania o charakterze środowiskowym | Liczba jednostek | Odsetek jednostek |
|---------------------------|----------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------|
| | | | | | 44 | 45,5% |
| | | | | | 11 | 11,3% |
| | | | | | 6 | 6,2% |
| | | | | | 5 | 5,2% |
| | | | | | 5 | 5,2% |
| | | | | | 5 | 5,2% |
| | | | | | 5 | 5,2% |
| | | | | | 3 | 3,1% |
| | | | | | 3 | 3,1% |
| | | | | | 2 | <2,1% |
| | | | | | 2 | <2,1% |
| | | | | | 2 | <2,1% |
| | | | | | 2 | <2,1% |
| | | | | | 1 | 1,0% |
| | | | | | 1 | 1,0% |
| | | | | | 97 | 100,0% |

* Zgodnie z „Zasadami...” w przypadku realizacji kontraktu socjalnego w ramach projektów systemowych konieczne jest zastosowanie instrumentów aktywnej integracji. Wypowiedzi respondentów badania, które nie zawierają wskazania na instrumenty aktywnej integracji, należy zatem uznać za nieprecyzyjne.

⁵ „Zasady przygotowania, realizacji i rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013”.



2.1.3.2 Program Aktywności Lokalnej

Program Aktywności Lokalnej skierowany jest do osób z konkretnego środowiska lub członków danej społeczności i ma na celu aktywizację społeczną i rozwiązywanie problemów społeczności lokalnych oraz zapewnienie współpracy i koordynacji działań instytucji i organizacji istotnych dla zaspokajania potrzeb członków tej społeczności.

W ramach programu aktywności lokalnej przewiduje się możliwość zastosowania: środowiskowej pracy socjalnej, instrumentów aktywnej integracji, prac społecznie użytecznych, działań o charakterze środowiskowym. Jak wskazują wyniki badania internetowego – **programy aktywności lokalnej realizowane w ramach projektów systemowych charakteryzowały się dużą kompleksowością wsparcia**. Cztery spośród siedmiu⁶ uczestniczących w badaniu internetowym jednostek, które wykorzystywały to narzędzie, zastosowały wszystkie cztery dostępne typy zadań i usług, w trzech kolejnych natomiast przewidziano wykorzystanie środowiskowej pracy socjalnej, instrumentów aktywnej integracji oraz działań o charakterze środowiskowym, rezygnując jedynie z prac społecznie użytecznych. Tylko w jednym badanym ośrodku projekt zakładał realizację programu aktywności lokalnej z wykorzystaniem jedynie instrumentów aktywnej integracji.

Konkretne inicjatywy, podejmowane w ramach realizowanych programów aktywności lokalnej, były bardzo różnorodne. W próbie wylosowanych do analizy w ramach niniejszego badania wniosków o dofinansowanie projektów znajdowało się 14 wniosków jednostek, które realizowały w roku 2009 to narzędzie. Dokonana analiza dokumentacji pozwala wskazać następujące **główne obszary podejmowanych przedsięwzięć**:

- Organizacja zajęć i treningów mających na celu podniesienie umiejętności społecznych, komunikacji, asertywności i radzenia sobie ze stresem (10 jednostek)
- Organizowanie grup wsparcia dla osób w różnych sytuacjach życiowych (7 jednostek)
- Poradnictwo specjalistyczne (6 jednostek)
- Edukacja społeczna poprzez usługi wspierające animację lokalną – zatrudnienie animatora lokalnego. (6 jednostek)
- Organizacja kursów, warsztatów zawodowych (5 jednostek)
- Interwencja kryzysowa, mediacje rodzinne, psychoterapia (4 jednostki)
- Organizowanie i finansowanie usług doradcy zawodowego (4 jednostki)
- Aktywizacja społeczna - zajęcia organizowane przez świetlicę środowiskową (4 jednostki)
- Organizowanie zajęć twórczych oraz umożliwienie beneficjentom uczestnictwa w kulturze (4 jednostki)

Realizacja programu aktywności lokalnej miała przyczynić się w szczególności do **integracji danej grupy społecznej ze społecznością lokalną** oraz do **likwidacji barier, również mentalnych, które prowadzą do wykluczenia społecznego**. Korzyści, przewidywane do osiągnięcia przez uczestników dzięki realizacji powyższych inicjatyw, to w szczególności: **wzrost zaangażowania grupy docelowej uczestników w życie społeczności lokalnej, wzrost integracji ze społeczeństwem, zmniejszenie poczucia wyobcowania i wzrost**

⁶ W niniejszym rozdziale prezentowane są dane pochodzące z analizy wyników badania internetowego oraz dane pozyskane w ramach analizy Desk Research. W próbie jednostek uczestniczących w badaniu internetowym znajdowało się 7 jednostek, które realizowały w 2009 roku Program Aktywności Lokalnej. W próbie jednostek, których wnioski o dofinansowanie zostały wylosowane do analizy Desk Research, jednostek takich było 14.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

wiary we własne siły, poprawa umiejętności społecznych, w tym nawiązanie nowych znajomości i kontaktów, pośrednio również **wzrost samooceny i zwiększenie szans na rynku pracy**.

Jak wynika z analizy złożonych wniosków, spośród 120 badanych jednostek, jedynie 14 ośrodków pomocy społecznej (13% badanych placówek tego typu) wykorzystywało Program Aktywności Lokalnej w swoich działaniach, nie zrobiło tego natomiast żadne z włączonych do próby badania powiatowych centrów pomocy rodzinie. **Skalę wykorzystania tego narzędzia należy więc ocenić jako niewielką, w stosunku do możliwości płynących z jego zastosowania.** Wskazane wydaje się poświęcenie większej uwagi promocji tego narzędzia.

2.1.3.3 Program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych

Program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych adresowany jest do niepełnosprawnych mieszkańców i ma na celu wsparcie aktywizacji zawodowej i integracji ze środowiskiem. Program ten mogą stosować beneficjenci Poddziałania 7.1.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, czyli jednostki powiatowe realizujące zadania z obszaru pomocy społecznej (powiatowe centra pomocy rodzinie i miejskie ośrodki pomocy społecznej powiatów grodzkich).

W nawiązaniu do wyników badania internetowego – spośród 22 uczestniczących w badaniu jednostek o zasięgu powiatowym, które realizowały w 2009 roku projekt systemowy, **program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych realizowało 31,8% (7 podmiotów) – a więc jedynie około jednej trzeciej jednostek, które były do tego uprawnione**⁷. Najczęściej w ramach programu integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych stosowane były instrumenty aktywnej integracji (6 spośród 7 jednostek, które realizowały to narzędzie w roku 2009, tj. 85,7% przypadków), a w następnej kolejności również wsparcie w podejmowaniu aktywizacji zawodowej i integracji społecznej oraz działania o charakterze środowiskowym (po 4 jednostki, tj. 57,1% przypadków). Żadna z jednostek nie zdecydowała się na wykorzystanie włączenia w zajęcia na rzecz aktywizacji zawodowej w Warsztatach Terapii Zająciowej (WTZ) i pomocy w naturze, żadna również nie zdecydowała się na wykorzystanie więcej niż trzech spośród dostępnych typów zadań i usług. Szczegółowe dane prezentuje tabela nr 2.

W oparciu o wyniki badania można ocenić, że zarówno skala zastosowania programów integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych, jak i różnorodność działań podejmowanych w ramach ich realizacji pozostawała w 2009 roku niewielka, w stosunku do potencjalnych możliwości wykorzystania tego narzędzia.

⁷ Na porównywalną lub nawet mniejszą skalę realizacji tego narzędzia wskazała analiza wylosowanych do badania wniosków o dofinansowanie: program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych realizowały 4 spośród 12 włączonych do badania powiatowych centrów pomocy rodzinie (33,3% jednostek tego typu) oraz 1 spośród 18 ośrodków pomocy społecznej miast na prawach powiatu (5,5% jednostek tego typu).



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tabela 2. Zadania i usługi realizowane w ramach programów integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych w projektach realizowanych w roku 2009.

| wsparcie w podejmowaniu aktywizacji zawodowej i integracji społecznej | środowiskowa praca socjalna | instrumenty aktywnej integracji | działania o charakterze środowiskowym | Liczba jednostek | Odsetek jednostek |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------|
| | | | | 3 | 42,9% |
| | | | | 1 | 14,3% |
| | | | | 1 | 14,3% |
| | | | | 1 | 14,3% |
| | | | | 1 | 14,3% |
| | | | | 7 | 100,00% |

2.1.3.4 Wykorzystanie instrumentów aktywnej integracji

W ramach realizacji kontraktów socjalnych, Programów Aktywności Lokalnej oraz programów integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych, beneficjenci systemowi projektów z Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 stosują różne instrumenty o charakterze aktywizującym. Dokonując oceny skali wykorzystywania przez jednostki pomocy społecznej poszczególnych instrumentów aktywnej integracji, wykorzystano dane pochodzące z wniosków o dofinansowanie projektów. Na poziomie formułowania założeń do projektu systemowego nie wszyscy projektodawcy jednoznacznie definiowali, które z instrumentów aktywnej integracji zamierzali zastosować. Założenia takie sformułowało 70 jednostek (58,3% badanej próby). W oparciu o pozyskane dane poczyniono następujące obserwacje⁸:

- **Najwięcej jednostek pomocy społecznej wykorzystywało instrumenty aktywizacji edukacyjnej (97,1% projektów).** Ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie najczęściej dawały możliwość uczestnictwa w zajęciach, mających na celu zdobycie nowych kompetencji i umiejętności zawodowych, ośrodki pomocy społecznej powiatów grodzkich umożliwiły natomiast beneficjentom uczestniczenie w zajęciach podnoszących kluczowe kompetencje o charakterze zawodowym.
- Niemal równie często wykorzystywane były instrumenty aktywizacji społecznej (95,7% projektów). Najczęściej przyjmowały one formę treningów kompetencji i umiejętności społecznych.
- **Po instrumenty aktywizacji zawodowej sięgnęło 80% jednostek pomocy społecznej.** Zdecydowanie najczęściej stosowanym działaniem było umożliwienie korzystania z usług doradcy zawodowego.
- **Stosunkowo najrzadziej wykorzystywane były instrumenty aktywizacji zdrowotnej (około 75% projektów).** Działania w tym zakresie polegały najczęściej na finansowaniu badań profilaktycznych w związku z możliwością podjęcia zatrudnienia (forma najczęściej stosowana przez ośrodki pomocy społecznej), lub na pokryciu kosztów turnusów rehabilitacyjnych, kosztów zespołów ćwiczeń fizycznych, zajęć rehabilitacyjnych lub zajęć fizycznych usprawniających psychoruchowo.

⁸ Kwestię częstotliwości wykorzystania poszczególnych instrumentów aktywnej integracji poruszono także w badaniu internetowym, choć w nieco innym kontekście. Respondenci zostali poproszeni i wskazanie **jednego** typu instrumentu, który był w ramach ich projektu stosowany **najczęściej**. Ranking odpowiedzi przedstawia się nieco odmiennie, w stosunku do danych otrzymanych w wyniku analizy wniosków o dofinansowanie: najczęściej stosowana była aktywizacja zawodowa (35,8%) oraz społeczna (34,6%), w następnej kolejności aktywizacja edukacyjna (25,9%), najrzadziej natomiast aktywizacja zdrowotna (3,7%).

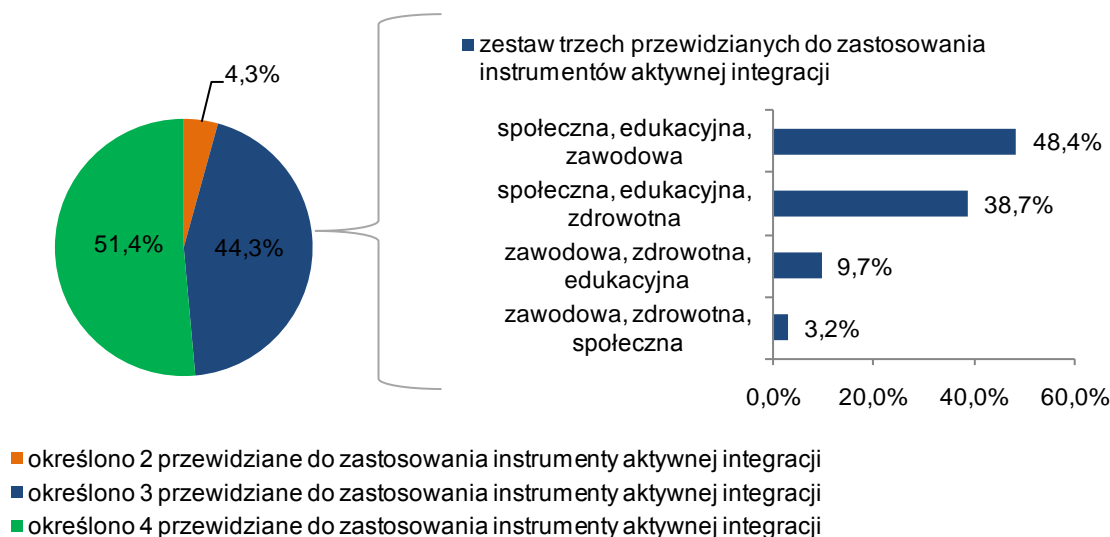
Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.1.3.5 Instrumenty aktywnej integracji

W ramach wykorzystywanych narzędzi, jednostki pomocy społecznej stosują instrumenty o charakterze aktywizującym. Skalę wykorzystania poszczególnych instrumentów oceniono w oparciu o dane pochodzące w wniosków o dofinansowanie⁹.

W ponad połowie projektów (51,4%) przewidziano zastosowanie wszystkich czterech dostępnych instrumentów aktywnej integracji. W przypadku 4,3% jednostek (3 podmioty) określono we wniosku o dofinansowanie dwa instrumenty: połączenie aktywizacji społecznej i edukacyjnej (2 przypadki) oraz połączenie aktywizacji społecznej i zawodowej. Jeśli w założeniach projektu przewidziano zastosowanie trzech instrumentów, to w blisko połowie przypadków realizowane połączenie obejmowało instrumenty aktywizacji społecznej, edukacyjnej i zawodowej (48,4%), a w następnej kolejności połączenie aktywizacji społecznej, edukacyjnej i zdrowotnej (38,7%). Pozostałe dwie kombinacje: aktywizacja zawodowa, zdrowotna i edukacyjna lub aktywizacja zawodowa, zdrowotna i społeczna wykorzystywane były zdecydowanie rzadziej. Szczegółowe dane ilustruje rysunek nr 1.

Rysunek 1. Założenia dotyczące wykorzystania w projektach systemowych instrumentów aktywnej integracji.



2.1.4 Ocena stopnia trudności w zastosowaniu poszczególnych narzędzi

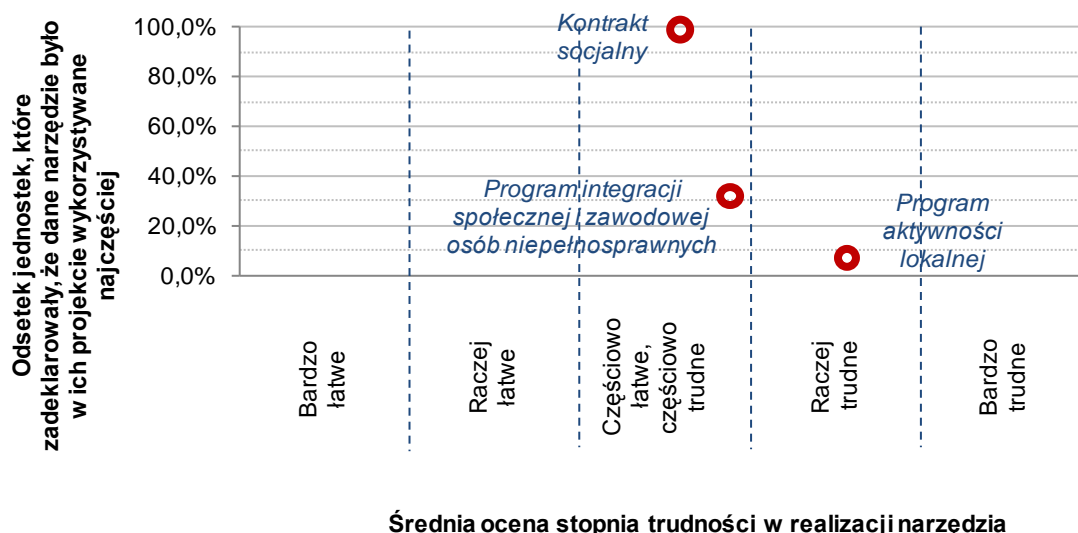
Stopień trudności w zastosowaniu poszczególnych narzędzi oceniono w oparciu o wyniki badania CAWI. Zastosowano pięciostopniową skalę ocen o następującej interpretacji: 1 – narzędzie bardzo proste w realizacji, 5 – narzędzie bardzo trudne w realizacji. **Żadne z narzędzi realizacji projektów systemowych nie było przez badane jednostki postrzegane jako jednoznacznie łatwe do zrealizowania. Jako stosunkowo najłatwiejszy w zastosowaniu oceniono kontrakt socjalny (średnia ocen 2,59). Nieco trudniejszy był w ocenie beneficjentów systemowych program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych (2,88),**

⁹ Wszystkie jednostki, których wnioski o dofinansowanie wylosowano do analizy, zadeklarowały korzystanie z instrumentów aktywnej integracji, jednak nie wszystkie zdefiniowały, które z nich zamierzają wykorzystać. Analiza dokonana jest w odniesieniu do danych z 70 wniosków (58,3% ogółu), gdzie instrumenty zostały sprecyzowane.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

natomiast program aktywności lokalnej postrzegany był jako raczej trudny (3,57). Można zauważyć zależność, że im narzędzie trudniejsze w realizacji, tym rzadziej jednostki decydowały się na jego zastosowanie. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 2.

Rysunek 2. Skala wykorzystania poszczególnych narzędzi realizacji projektów systemowych w zestawieniu z oceną trudności w ich realizacji.



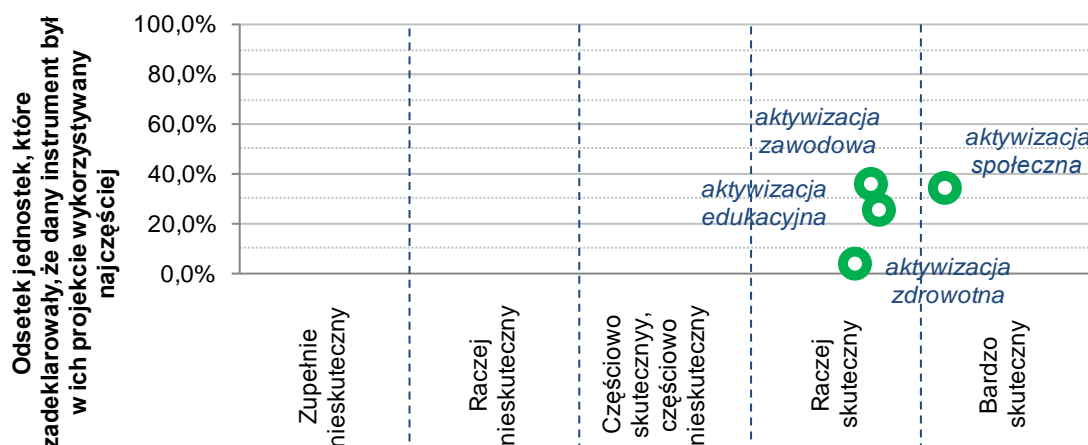
* w przypadku programu integracji osób niepełnosprawnych odsetek liczony był w odniesieniu do 22 jednostek, które były uprawnione do wykorzystania tego narzędzia

2.1.5 Ocena skuteczności poszczególnych instrumentów aktywnej integracji

Skuteczność poszczególnych instrumentów, zastosowanych w ramach wykorzystywanych narzędzi, respondenci ankiety internetowej oceniali z wykorzystaniem pięciostopniowej skali ocen o następującej interpretacji: 1 – instrument zupełnie nieskuteczny w aktywizacji zawodowej i społecznej uczestników, 5 – instrument bardzo skuteczny. Ocena dokonywana była w odniesieniu do instrumentu, który został wskazany jako najczęściej wykorzystywany w danym projekcie. **Wszystkie instrumenty aktywnej integracji były przez beneficjentów systemowych postrzegane jako skuteczne. Wśród nich za najskuteczniejsze postrzegane były – jedne z najczęściej wykorzystywanych - instrumenty aktywizacji społecznej (średnia ocen 4,14).** Drugi z najczęściej stosowanych instrumentów – aktywizacji zawodowej – oceniony został na poziomie 3,71, co pozostaje wynikiem nieznacznie niższym niż ocena skuteczności nieco mniej popularnych instrumentów aktywizacji edukacyjnej (3,76). Relatywnie najniżej (choć w dalszym ciągu korzystnie) ocenione zostały natomiast, zdecydowanie najrzadziej wykorzystywane w projektach systemowych, instrumenty aktywizacji zdrowotnej. Dane prezentuje rysunek nr 3.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 3 Najczęściej wykorzystywane w projektach systemowych instrumenty aktywnej integracji w zestawieniu z oceną ich skuteczności.



Średnia ocen skuteczności danego instrumentu w aktywizacji zawodowej i integracji społecznej uczestników (danego projektu)

Otrzymane wyniki zostały rozwinięte w ramach wywiadów indywidualnych. Skuteczność zastosowanych narzędzi i instrumentów pomocy oceniona została przez większość badanych pozytywnie. Dokonując oceny, badani podkreślili jednak, że jednym z najważniejszych elementów, które mają wpływ na jakość oddziaływania projektów systemowych na uczestników, jest **kompleksowość** zastosowanego wsparcia - skupienie się na kilku obszarach życia uczestników projektu i praca nad nimi. Należy o tym pamiętać interpretując prezentowane powyżej wyniki - w ramach niniejszego badania respondenci odnieśli się do poszczególnych instrumentów, natomiast dzięki zastosowaniu w projekcie kilku z nich, skuteczność oddziaływania uzupełnia się. Ponadto, skuteczność zastosowanego wsparcia kształtowana jest przez dodatkowe czynniki, które trudno w ramach niniejszego badania ocenić, takie jak początkowy poziom aktywizacji uczestników.

Tylko nieliczni respondenci ocenili skuteczność zastosowanych w ramach projektów instrumentów i narzędzi negatywnie. Ograniczeniem dla skuteczności były w głównej mierze: niedobór właściwie przygotowanej kadry lub niewłaściwe założenia projektu - w kilku przypadkach formy wsparcia mogły nie być adekwatnie dobrane: respondenci przyznali, że przy formułowaniu założeń projektu założono, że uczestnicy dysponować będą pewnymi umiejętnościami lub możliwościami, których jednak w rzeczywistości nie posiadali. Jeden z respondentów wspominał również o zbyt małej liczbie godzin, przewidzianych na realizację niektórych zadań.

2.1.6 Efektywność zastosowanych form wsparcia

W oparciu o dane pochodzące z wniosków o dofinansowanie projektów systemowych, dokonano zbiorczego oszacowania skali kosztów realizacji projektów systemowych realizowanych w ramach Poddziałiań 7.1.1 oraz 7.1.2, w tym kosztów pomocy przypadających na jednego uczestnika oraz przewidywanego udziału w ogólnym budżecie projektu środków przeznaczonych na aktywną integrację. Pozyskane dane stanowią podstawę do próby oceny efektywności stosowanych w projektach narzędzi, instrumentów i form pomocy społecznej.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

2.1.6.1 Koszty realizacji projektów

Podział środków finansowych na 2009 r. dla gmin i powiatów województwa śląskiego dla realizacji Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2, ustalony uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego¹⁰, określał wysokość środków na realizację projektów systemowych gmin i powiatów¹¹ przy następujących założeniach: całkowita wartość środków na realizację projektów systemowych z Poddziałania 7.1.2 wyniosła 8 198 381 zł, na realizację projektów z Poddziałania 7.1.1 – 59 109 071 zł, w tym: na zadanie aktywne integracja – 47 589 071 zł (80,5% kwoty), na zadanie upowszechnianie pracy socjalnej – 11 520 000 zł (19,5% kwoty).

W nawiązaniu do wywiadów pogłębionych można ocenić, że środki przyznane na realizację projektów były dla większej części jednostek wystarczające: około dwie trzecie respondentów (95 jednostek) określiło je jako wystarczające, a kolejnych 14% (20 badanych) za raczej wystarczające. Około 20% respondentów (niepełna 30 jednostek) wskazało, że środki nie były wystarczające, oraz że zwiększenie kwoty pozwoliłoby im na realizację dodatkowych działań – zwiększenie liczby uczestników, rozszerzenie wachlarza form wsparcia, wprowadzenie usprawnień natury techniczno-organizacyjnej¹². Jednocześnie jednak nie wszystkie badane jednostki wykorzystwały w całości środki, przypadające im w ramach podziału środków dla gmin województwa śląskiego na 2009 r. Obserwacje te pozwalają zarekomendować przeprowadzenie pogłębionej dyskusji nad algorytmem podziału środków pomiędzy jednostki – pod kątem jeszcze lepszego dopasowania do potencjału i możliwości poszczególnych ośrodków.

2.1.6.2 Założenia dotyczące kosztów w świetle przewidzianych rezultatów

Koszt projektu, określony we wniosku o dofinansowanie¹³, przyjmuje wartości od kwoty rzędu 50 tys. zł do 2,8 mln zł. Określano również, wynikającą z przyjętych w danym projekcie założeń, wysokość kosztów przypadających na jednego uczestnika projektu. W przypadku większości (75%) projektów koszt ten nie przekracza kwoty 12,1 tys. zł. Wyróżniono jednak grupę podmiotów, w przypadku których wynosi on więcej, sięgając w skrajnym przypadku 18 tys. zł. Wysoki poziom kosztów, przypadających na 1 uczestnika projektu, nie stanowi jednoznacznego kryterium pozwalającego zakwalifikować projekt jako mało efektywny. Może jednak stanowić wskazówkę, że wskazane jest bliższe przyjrzenie się sposobowi, w jaki konstruowany jest budżet projektu, aby upewnić się że przyjęto najlepszy, z punktu widzenia możliwości ośrodka i potrzeb danego regionu, sposób jego realizacji. Wśród jednostek, gdzie koszt projektu przypadający na 1 uczestnika należy do najwyższych (25% badanych jednostek, gdzie

¹⁰ Uchwała Nr 3019/218/III/2008 Zarządu Województwa Śląskiego z dnia 09.12.2008 r. ze zmianami.

¹¹ Algorytm podziału środków prezentuje opracowany przez Instytucję Pośredniczącą PO KL - Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego „Informator o naborze projektów systemowych 2009-2010” z dn. 16.12.2008 r.

¹² Konkretne inicjatywy, wskazywane przez respondentów jako przewidziane do realizacji, obejmowały: realizację Programu Aktywności Lokalnej oraz inne działania związane z pobudzaniem aktywności lokalnej; umożliwienie większej liczbie osób korzystania ze wsparcia w ramach projektu – w tym ze szkoleń zawodowych, szkoleń dotyczących umiejętności miękkich, szkoleń dla poszczególnych grup społecznych (np. osób niepełnosprawnych, matek samotnie wychowujących dzieci); rozbudowanie oferowanego wsparcia o inne elementy (na przykład wyjazdy integracyjne, wsparcie psychologiczne, asystent osoby niepełnosprawnej czy asystent rodziny, doradztwo prawne, kontrakty socjalne, mieszkania chronione, opieka nad dziećmi) skierowane do konkretnych grup społecznych – osób niepełnosprawnych, starszych czy samotnych rodziców; intensyfikację działań związanych z aktywną integracją, aktywizacją edukacyjną czy zdrowotną; kwestie organizacyjno – techniczne związane z samą realizacją projektów (wynajem pomieszczeń, promocja projektu).

¹³ Realizacja projektów mogła być rozłożona na lata 2009-2010. Kwoty, analizowane w niniejszym rozdziale, odnoszą się wyłącznie do założeń na rok 2009.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

koszt na 1 uczestnika przekracza wartość 12,1 tys. zł), zadanie aktywna integracja stanowi od 28% do 58% łącznego budżetu projektu. Dodatkowo w 50% podmiotów przewidywana liczba beneficjentów ostatecznych projektu jest niższa niż 12 osób. W ramach niniejszego badania wyłoniono grupę 15 podmiotów, w których zachodziły jednocześnie 3 warunki:

- przewidziane rezultaty w postaci liczby osób, które zostaną objęte wsparciem zawierały się w dolnych przedziałach wartości (5-12 uczestników ostatecznych projektu),
- wysoki był koszt pomocy, przypadający na jednego uczestnika,
- niski był udział kosztów, przypadających na zadanie: aktywna integracja.

Jednostki te w większości stanowią niewielkie ośrodki. Funkcjonują na terenie niedużych gmin (od około 4 do 17 tys. mieszkańców). Porównanie sposobu wydatkowania środków przez poszczególne podmioty pozwoliło wyłonić przypadki, gdy jednostki działające na terenie gmin o podobnej (jak wyodrębnione powyżej) wielkości osiągnęły takie same rezultaty (objęły wsparciem taką samą liczbę uczestników ostatecznych) jednak przy wykorzystaniu niższych środków. Wszystkie powyższe obserwacje stanowią podstawę by ocenić, że w regionie mogły mieć miejsce przypadki, gdy narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej nie zostały dobrane z należyтым uwzględnieniem kryterium efektywności, to jest - odwołując się bezpośrednio do definicji efektywności - że osiągnięte w tych projektach rezultaty (liczba beneficjentów ostatecznych) można było zrealizować przy użyciu niższych zasobów.

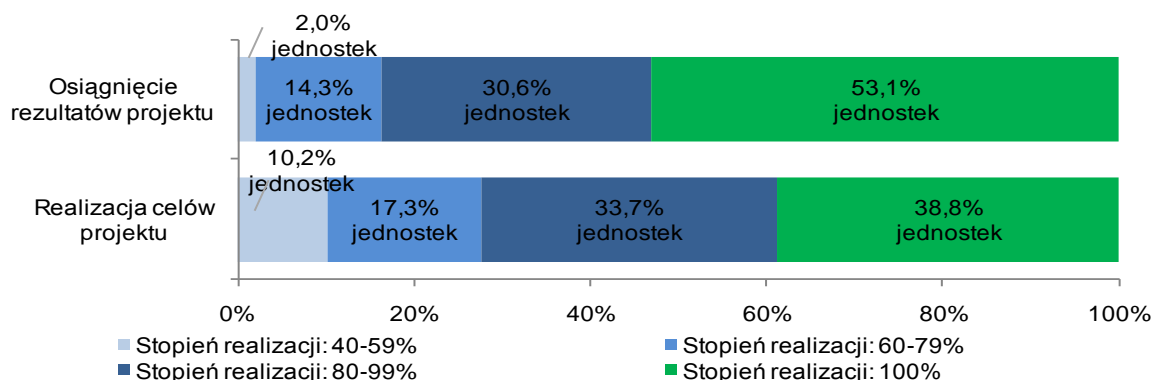
Analiza efektywności projektów stanowi złożone zagadnienie. Osiągnięcie przez jednostkę A takich samych rezultatów, jak jednostka B, jednak z wykorzystaniem mniejszej liczby środków wiąże się z tym, że w jednostce A przewidziano wyższy udział środków przeznaczonych na zadanie: aktywna integracja. Z punktu widzenia realizacji celów i rezultatów Działania 7.1, Priorytetu VII PO KL wskazane wydaje się dążenie do stanu, gdzie to aktywna integracja stanowić będzie najważniejszą pozycję w budżecie projektu systemowego. Dokonując oceny należy jednak mieć na uwadze, że przewaga w udziale wydatków, poniesionych w ramach projektu na realizację zadania praca socjalna, może wynikać z niedostatków zaplecza i potencjału, jakimi dysponują poszczególne jednostki. Nie bez znaczenia jest wielkość ośrodka – w dużych ośrodkach, zatrudniających większą liczbę pracowników, efekt skali powoduje obniżenie kosztów obsługi projektów. Ponadto, inwestycja w zadanie upowszechniania aktywnej integracji i pracy socjalnej w regionie, poprzez zwiększenie zasobów kadrowych oraz sprzętowych ośrodka, może przyczynić się do sprawnej realizacji działań w zakresie pomocy społecznej w długofalowej perspektywie. Należy podkreślić, że założenia dotyczące niniejszego badania nie pozwalają na dokonanie oceny efektywności **w sposób kompleksowy**. Założenia badania pozwalają odnieść się w głównej mierze do założeń projektów (a nie faktycznie osiągniętych rezultatów) z ograniczeniem do rezultatów twardych (liczba uczestników ostatecznych projektów). Tymczasem prawdziwe znaczenie projektów systemowych polega nie tylko na osiągnięciu rezultatów twardych, lecz na oddziaływaniu na postawy jego uczestników. Tym samym – **aby w pełni móc ocenić efektywność projektu, potrzeba czasu**.

2.1.7 Bilans realizacji celów i rezultatów projektów

W badaniu internetowym ośrodki realizujące projekty systemowe w roku 2009 zapytane zostały także o stopień realizacji głównego celu projektu oraz stopień, w jakim udało się osiągnąć zamierzone rezultaty. **Bilans realizacji projektów przedstawia się w ocenie respondentów korzystnie** – większość respondentów oceniła zakres realizacji celów/rezultatów w przedziale 80%-100%, nie odnotowano również przypadków, gdzie stopień realizacji założeń byłby niższy niż 40%. Szczegółowe dane ilustruje rysunek nr 4.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 4. Realizacja celów / osiągnięcie rezultatów projektów.



Analizując wypowiedzi respondentów można zauważyć, że **osiągnięcie założonych rezultatów nie zawsze miało przełożenie na realizację celu - w ogólnym ujęciu stopień realizacji celów jest zauważalnie niższy od rezultatów**. Dokonując wskazania czynników, które wpłynęły na niższą od 100% realizację założeń, respondenci wskazywali:

- **W przypadku realizacji celów:** rezygnacja uczestników z udziału w projekcie - 53,3% lub problemy z rekrutacją uczestników projektów - 36,7%, zbyt krótki okres realizacji projektu - 26,7%, problemy finansowe (np. rozliczanie projektu) – 20,0%, trudności w udzielaniu wsparcia danej grupie docelowej – 18,3%, problemy merytoryczne – 13,3%, problemy organizacyjne/techniczne – 10,0%, problemy prawne – 10,0%, problemy kadrowe – 6,7%, niedostateczne rozpoznanie potrzeby grupy docelowej – 6,7%, nieadekwatnie dobrane formy wsparcia lub nieskuteczna promocja projektu (pojedyncze wskazania). Żaden z respondentów nie ocenił natomiast, by cel projektu nie wynikał z analizy lokalnych potrzeb i problemów.
- **W przypadku osiągnięcia rezultatów:** rezygnacja uczestników z udziału w projekcie - 46,7% lub problemy z rekrutacją uczestników projektów - 35,0%, problemy merytoryczne – 16,7%, problemy finansowe – 11,7%, problemy organizacyjne/techniczne – 10,0%, problemy prawne – 6,7%, niewłaściwy dobór wskaźników – 5,0%, problemy kadrowe – 5,0%, nieskuteczna promocja projektu (1 wskazanie).

Jak wskazują wyniki badania – najważniejszą rolę podczas realizacji projektu tak, aby osiągnąć cele i rezultaty, odgrywa umiejętność pozyskania oraz utrzymania uczestników w projekcie. Z punktu widzenia realizacji celów, na skuteczność projektów wpływa dodatkowo zbyt krótki czas ich realizacji. **Zwraca uwagę relatywnie wysoki odsetek jednostek, dla których barierą w realizacji projektu według przyjętych założeń były problemy natury merytorycznej, w tym trudności w udzielaniu wsparcia grupie docelowej.**

2.1.8 Realizacja założeń określonych w Planie Działania dla Województwa

Założenia Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki przewidują, że cel główny Programu monitorowany jest poprzez system wskaźników, obecnych na każdym z jego poziomów wdrażania. Wartości wskaźników agregowane są od poziomu najniższego (czyli poziomu projektu) po poziom najwyższy (poziom Priorytetu). Dla Działania 7.1 Priorytetu VII przyjętymi wskaźnikami, realizowanymi poprzez projekty w ramach Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 są: liczba klientów instytucji pomocy społecznej, którzy zakończyli udział w projektach dotyczących aktywnej integracji (w tym osoby z terenów wiejskich) oraz liczba klientów instytucji pomocy społecznej objętych kontraktami socjalnymi w ramach realizowanych projektów. Plan Działania na rok 2009 dla województwa śląskiego przewidywał osiągnięcie następujących wartości przyjętych wskaźników:



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- liczba klientów instytucji pomocy społecznej, którzy zakończyli udział w projektach dotyczących aktywnej integracji – 8883 (w tym osoby z terenów wiejskich - 2565),
- liczba klientów instytucji pomocy społecznej objętych kontraktami socjalnymi w ramach realizowanych projektów – 5922.

Punktem wyjścia dla dokonania oceny była analiza zagregowanych¹⁴ wartości wskaźników monitorowania Działania 7.1 wykazywanych przez wszystkich beneficjentów systemowych Poddziałów 7.1.1 oraz 7.1.2 w części sprawozdawczej wniosku o płatność. W roku 2009 założenia dotyczące liczby klientów instytucji pomocy społecznej, którzy zakończyli udział w projektach dotyczących aktywnej integracji zostały zrealizowane w 67,5%, w tym w odniesieniu do osób z terenów wiejskich – w 44,7%. Niemal dwukrotnie wyższy od zakładanego był natomiast stopień realizacji wskaźnika liczby klientów instytucji pomocy społecznej objętych kontraktami socjalnymi w ramach realizowanych projektów – 180,6%. Dane ilustruje tabela nr 3. Dodatkowo w tabeli przedstawiono dane, które prezentują w jakim stopniu dotychczas osiągnięte wartości wskaźników przyczyniają się do realizacji założeń określonych na cały okres wdrażania PO KL w regionie.

Tabela 3. Stopień realizacji wskaźników monitorowania Działania 7.1, określonych w Planie Działania na 2009 rok, w województwie śląskim¹⁵.

| Wskaźnik | | Liczba klientów instytucji pomocy społecznej, którzy zakończyli udział w projektach dotyczących aktywnej integracji | - w tym osoby z terenów wiejskich | Liczba klientów instytucji pomocy społecznej objętych kontraktami socjalnymi w ramach realizowanych projektów |
|---|---|---|-----------------------------------|---|
| 01.01.2009 r. - 31.12.2009 r. | Wartość wskaźnika osiągnięta w roku 2009 | 5993 | 1147 | 10697 |
| | Stopień realizacji założeń określonych w Planie Działania na rok 2009 | 67,5% | 44,7% | 180,6% |
| Kumulatywnie do 31.12.2009 r. w odniesieniu do wartości docelowej założonej na koniec realizacji POKL | Wartość wskaźnika osiągnięta w roku 2009 | 6032 | 1162 | 11437 |
| | Stopień realizacji założeń określonych w Planie Działania na rok 2009 | 14,36% | 9,58% | 40,84% |

Źródło danych: Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego.

¹⁴ Dane w ujęciu ogólnowojevodzkim, udostępnione przez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego.

¹⁵ Wartości liczbowe wskaźników na rok 2009 udostępnione zostały przez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego, wartości procentowe na rok 2009 wyznaczone zostały przez porównanie wartości liczbowych z założeniami określonymi w Planie Działania. Dane w odniesieniu do założeń Programu pochodzą z Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego.



2.1.9 Znaczenie projektów systemowych w rozwiązywaniu problemów społecznych

W ramach wywiadów pogłębionych podjęto próbę oceny wpływu realizacji projektów systemowych na rozwiązywanie lokalnych problemów społecznych. W kwestii tej respondenci mieli różne zdanie – zarówno co do tego, jakie mogą być to problemy oraz stopnia, w jakim projekty systemowe mogą przyczynić się do ich rozwiązywania.

Liczna grupa respondentów – ponad 87% (reprezentanci 125 badanych jednostek) – **uznała, że realizacja projektów systemowych może przyczynić się do rozwiązania problemów społeczności lokalnej, której dotyczą**. Osoby, które podzielają tą opinię, wymieniły wiele *bieżących problemów*, nad którymi można pracować bądź je rozwiązywać w ramach projektów systemowych. W szczególności wskazywano na odczuwalne oddziaływanie projektów systemowych w obszarach:

- Aktywizacji osób pozostających bez zatrudnienia oraz podnoszenia ich kwalifikacji - co przyczynia się pośrednio do zmniejszenia bezrobocia.
- Przeciwdziałania marginalizacji i wykluczeniu społecznemu – w szczególności w odniesieniu osób niepełnosprawnych, bezdomnych, matek samotnie wychowujących dzieci.
- Rozwiązywania problemów nałogów, przemocy, niewydolności wychowawczej czy trudów samotnego rodzicielstwa.
- Poprawy samooceny i przełamywanie bierności zarówno zawodowej, jak i społecznej osób, które biorą udział w projektach systemowych.
- Usamodzielniania się osób korzystających z pomocy społecznej.

Omawiając problemy, których nie można rozwiązać poprzez projekty systemowe, respondenci wywiadów wskazywali natomiast na następujące kwestie:

- Bezrobocie, które w opinii badanych można ograniczyć, ale nie zlikwidować. Wynika to z faktu, że ośrodki pomocy społecznej/powiatowe centra pomocy rodzinie nie mają wpływu na lokalny rynek pracy, a tym samym nie są w stanie zagwarantować uczestnikom projektu miejsc pracy.
- Problemy związane z brakiem mieszkań, które mogłyby rozwiązać problem bezdomności.
- Nałogi i przemoc – możliwe jest działanie prewencyjne, ale nie wyeliminuje się ich istnienia.
- Problemy osób niepełnosprawnych – respondenci zwrócili uwagę, że niemożność zapobiegania wykluczeniu społecznemu tej grupy związana jest z brakiem wpływu chociażby na bariery architektoniczne, które często są powodem do niepodejmowania przez osoby niepełnosprawne aktywności społecznej czy zawodowej.
- Problemy wielu klientów ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie to problemy związane z ich świadomością czy światopoglądem. **Szczególna rola projektu systemowego polega na oddziaływaniu na sferę postaw oraz motywacji uczestników** - zmianie *negatywnego nastawienia, niezadawalności życiowej, niewydolności wychowawczej czy nawet nieumiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego, braku poczucia konieczności podjęcia zatrudnienia*. **Tymczasem w ocenie części badanych projekt systemowy często trwa zbyt krótko by wywołać pozytywne i pożądane zmiany na tym polu.**



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby badane w bardzo różny sposób oceniły stopień wpływu projektu systemowego na rozwiązywanie lokalnych problemów – od niewielkiego po duży. Niemal 50% badanych (70 reprezentantów badanych jednostek) oceniło, że wsparcie udzielane w ramach projektów systemowych ma *bardzo duży* bądź *znaczny* wpływ na kształtowanie lokalnej polityki społecznej - projekty systemowe są dostosowane do potrzeb lokalnego środowiska, więc tym samym przyczyniają się do rozwiązywania problemów, na jakie napotykają ich uczestnicy w obszarze zwiększenia kompetencji zawodowych i podejmowania zatrudnienia, co jednocześnie przekształca lokalny rynek pracy. Projekty systemowe pozwalają także zmienić wizerunek klientów jednostek pomocy społecznej, a także samych tych jednostek, które zaczynają być odbierane jako miejsca oferujące klientom pomocy społecznej kompleksowe wsparcie (nie tylko pomoc materialną). Badani wskazywali także, że realizacja projektów systemowych jest szansą na szerzenie wiedzy dotyczącej działalności Unii Europejskiej, a dzięki pozyskanym środkom badane jednostki mają szansę by rozszerzać swoją działalność. Równolegle jednak część respondentów wyraziła pogląd, że realizacja projektów systemowych ma jedynie częściowy lub wręcz znikomy wpływ na kształtowanie lokalnej polityki społecznej. Stanowisko takie wynikało przeważnie z przeświadczenia, że w ramach projektu systemowego rozwiązywane są problemy poszczególnych osób czy grup, nie zaś polityki społecznej *sensu stricto*. Projekty systemowe mogą pozwalać ich uczestnikom nabywać kwalifikacje zawodowe, jednak rozwiązanie tych problemów może następować jedynie w *niewielkim stopniu*. Z wypowiedzi części badanych przebijało przekonanie, że oddziaływanie projektu uwarunkowane jest czynnikami, w jakich działa dana jednostka - *jest to niewielka gmina, nie ma miejsc pracy - mimo podniesienia kwalifikacji, osoby jej nie otrzymają*. **Za główny czynnik, który ograniczał wpływ projektu, uznano jednak czas trwania projektów, który – zdaniem niektórych badanych – był zazwyczaj zbyt krótki, by dokonywać zmian w samych uczestnikach projektu, a tym bardziej by rozwiązywać lokalne problemy.**

2.2 Ocena sposobu wdrażania i zarządzania projektami

2.2.1 Zatrudnienie dodatkowych pracowników do realizacji projektów

Podziału środków na 2009 r. dla gmin i powiatów województwa śląskiego dla realizacji Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 dokonano z uwzględnieniem założenia, że 19,5% ogólnej kwoty w Poddziałaniu 7.1.1. stanowiąc będą środki na upowszechnienie pracy socjalnej. Z wyodrębnionej części alokacji finansowej realizowana jest część projektu przeznaczona na zatrudnienie dodatkowych pracowników.

Dodatkowych pracowników socjalnych bądź doradców do spraw osób niepełnosprawnych zatrudniono w ramach projektu w niespełna dwóch trzecich (61,2%) jednostek, biorących udział w badaniu internetowym. Zdaniem większości badanych, którzy zdecydowali się na zatrudnienie dodatkowych pracowników, w wysokim stopniu zwiększyło to poziom skuteczności realizowanego projektu – zgodnie z zastosowaną w badaniu pięciostopniową skalą ocen, gdzie 1 - w ogóle nie zwiększyło skuteczności projektu, a 5 – bardzo zwiększyło skuteczność projektu, aż 53,3% badanych wskazało na najwyższą ocenę „5”, a kolejnych 31,7% na ocenę „4”. Tylko jeden badany uznał, że zatrudnienie dodatkowych pracowników nie przyniosło żadnego efektu. Średnia przyznanych ocen wyniosła 4,35.



2.2.2 Komunikacja z uczestnikami projektów

W nawiązaniu do wyników wywiadów pogłębionych można ocenić, że **komunikacja pomiędzy beneficjentami systemowymi a uczestnikami projektu była właściwa, a przepływ informacji był wystarczający do sprawniej realizacji projektu**. Pozytywnie o przepływie informacji pomiędzy badanymi jednostkami a uczestnikami projektu wypowiedziało się niemal 70% respondentów (około 100 jednostek). Około 3% badanych uznało, że proces ten *mógłby być lepszy* lub że był on na średnim poziomie. Tak **wysoka ocena komunikacji z uczestnikami projektów świadczy o skutecznie dobranych sposobach komunikacji z uczestnikami. Najczęściej był to bezpośredni bądź telefoniczny kontakt pracownika socjalnego z klientem**. Jak podkreślono w wywiadach – duże znaczenie dla sprawniej komunikacji ma zaangażowanie pracowników - pracowników socjalnych, asystentów osób niepełnosprawnych czy asystentów rodziny.

2.2.3 Pozyskiwanie i utrzymywanie uczestników projektów

W ramach wywiadów pogłębionych, poruszono szerzej kwestię procesu rekrutacji uczestników do projektów. Już uprzednio w ramach niniejszej analizy pojawił się wniosek, że problemy ze skutecznym pozyskiwaniem lub utrzymaniem uczestników projektów postrzegane są przez samych projektodawców jako najczęstsza przyczyna, dla której cele lub rezultaty projektów nie były osiągnięte w 100%. Trudności w rekrutacji wymieniono również jako przyczynę, dla której ośrodki nie zamierzały przystępować do realizacji projektu systemowego.

Respondenci byli w większości zgodni, co do oceny **warunków udziału w projekcie** – prawie wszyscy uznali, że **obowiązujące uczestników projektu zasady były odpowiednie**, choć respondenci podkreślali zarazem, że w kwestii konstruowania zasad uczestnictwa poszczególnych grup jeszcze wiele muszą się nauczyć.

Na etapie wstępnej rekrutacji zdarzały się przypadki odmowy udziału w projekcie. Wstępnie chęć wzięcia udziału w projekcie zgłaszało wiele osób, ale na podjęcie faktycznej decyzji o skorzystaniu z oferowanego wsparcia zdecydowała się mniej liczna grupa. Niewątpliwie wynikało to po części ze specyfiki grupy docelowej – osoby korzystające z pomocy społecznej zagrożone wykluczeniem społecznym nierzadko charakteryzuje **bierność** oraz **brak potrzeby, by brać udział w jakichkolwiek formach aktywizacji**. Osoby te borykają się z licznymi trudnościami, wśród których niebagatelną rolę odgrywają niechęć i obawy (często przed samym wyjściem z domu), a co za tym często idzie brak motywacji do podejmowania jakichkolwiek działań. Część uczestników obawiała się udziału w projekcie ze względu na problemy zdrowotne – szczególnie istotne w przypadku osób niepełnosprawnych lub ze względu na przewidywane zbyt duże obciążenie – zbyt długi czas trwania udziału w projekcie lub zbyt dużą liczbę zadań.

W trakcie realizacji projektu występowały rezygnacje uczestników z udziału. W części przypadków kontekst przerwania udziału był jednoznacznie pozytywny – uczestnik podjął zatrudnienie. Problemem były natomiast przypadki, gdy beneficjenci rezygnowali z udziału z innych przyczyn. Około dwie trzecie badanych (100 jednostek) przyznało, że w czasie realizowania projektu systemowego przez ich ośrodek zdarzyły się rezygnacje z udziału w projekcie. **Rezygnacje z udziału w projekcie w trakcie jego trwania nie zdarzały się zdaniem uczestników wywiadów w takim natężeniu, aby uznać je za istotną barierę utrudniającą realizację projektu, choć niewątpliwie wpływały na stopień realizacji założonych celów i rezultatów. Powodami rezygnacji były najczęściej:**



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

- Zmiana sytuacji życiowej (zmiana miejsca zamieszkania, ciąża, trudna sytuacja rodzinna, wyrok sądu) (około 20% jednostek, które odnotowały przypadki rezygnacji, tj. 20 jednostek)
- Problemy z uzależnieniem od środków psychoaktywnych, utrudniające systematyczne korzystanie z oferowanego wsparcia (10 respondentów, tj. około 10% jednostek, które odnotowały przypadki rezygnacji)
- Problemy zdrowotne uniemożliwiające dalsze uczestnictwo w projekcie (10 respondentów, tj. około 10% jednostek, które odnotowały przypadki rezygnacji)
- Brak zainteresowania i niechęć do dalszego uczestnictwa w projekcie (10 respondentów, tj. około 9% jednostek, które odnotowały przypadki rezygnacji)
- Brak odpowiedzialności ze strony uczestników projektu i nie wywiązywanie się obowiązków (3 respondentów, tj. około 3% jednostek, które odnotowały przypadki rezygnacji)

Pomijając sytuacje losowe lub okoliczność gdy zakończenie udziału w projekcie było wynikiem podjęcia zatrudnienia, pracownicy badanych jednostek podejmowali próby zmiany decyzji uczestników o rezygnacji. *Rozmowy, motywowanie, negocjacje z klientem, interwencja, informowanie o korzyściach, pokazywanie dobrych stron projektu, pomoc w rozwiązywaniu kłopotów, praca socjalna, szukanie rozwiązań alternatywnych* – to najczęściej wykorzystywane metody mające na celu zmianę decyzji uczestników. W oparciu o wyniki wywiadów można stwierdzić, że ich skuteczność w znacznym stopniu zależy od **zaangażowania w realizację projektu kadry pracowników**, a zwłaszcza pracowników socjalnych. Sprawdzone przez badane ośrodki rozwiązaniem okazało się także tworzenie list rezerwowych uczestników.

Istotne znaczenie przy rekrutacji uczestników projektu ma **właściwy dobór grupy**, która zostanie objęta działaniami w ramach projektu systemowego. **Rozwiązania problemu rezygnacji należy tym samym szukać już na etapie rekrutacji - poprzez określenie kryteriów włączenia do projektu**, uwzględniających predyspozycje uczestnika do aktywnego udziału, możliwie z uwzględnieniem diagnozy psychologa i doradcy zawodowego, a także poprzez promocję projektu i tworzenie list rezerwowych uczestników.

2.2.4 Współpraca z innymi instytucjami

Beneficjenci systemowi Poddziałów 7.1.1 oraz 7.1.2 mogą realizować działania z zakresu projektu systemowego: samodzielnie, w partnerstwie jednostek samorządu terytorialnego lub w partnerstwie jednostek samorządu terytorialnego z jednostkami spoza sektora finansów publicznych lub należącymi do sektora finansów publicznych (innymi niż JST). Niezależnie od sposobu realizacji zadań w ramach projektu, założenia dotyczące realizacji projektów systemowych obejmowały wskazanie do zawarcia pisemnego porozumienia z powiatowym urzędem pracy, określającego zasady współpracy w zakresie realizacji zadań na rzecz aktywnej integracji¹⁶.

Realizację w roku 2009 projektu systemowego w partnerstwie/porozumieniu z wybranymi jednostkami wskazało 9,2% jednostek, biorących udział w badaniu internetowym i realizujących projekty systemowe w roku 2009 (9 podmiotów) – w tym 8,2% partnerem była inna jednostka samorządu terytorialnego, a 1 projekt

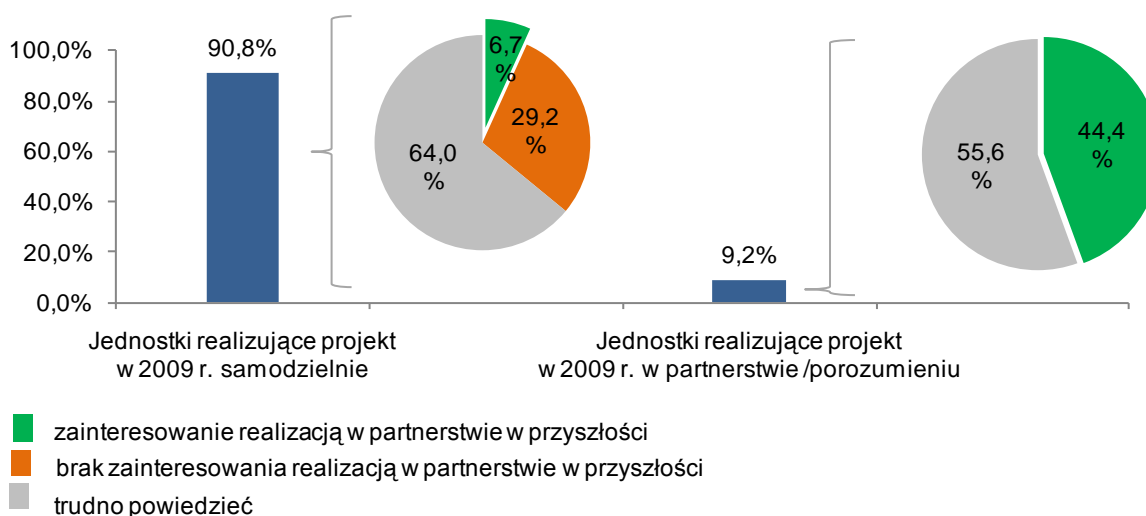
¹⁶ „Zasady...” wersja z dn. 25.02.2008r., 04.12.2008r., 09.03.2009r. Od roku 2010, zgodnie z „Zasadami...” (wersja z dn. 01.01.2010 r.) zawarcie pisemnego porozumienia z powiatowym urzędem pracy jest niezbędne.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

realizowany był w partnerstwie/porozumieniu z organizacją pozarządową. Pozostałe jednostki realizowały projekty samodzielnie. Jednostki, które nie zdecydowały się na nawiązanie partnerstwa/porozumienia, jako główną przyczynę wskazywały **brak doświadczenia** związanego z tworzeniem partnerstwa (59,6% przypadków), a w dalszej kolejności **brak partnerów** chętnych do współpracy (37,1% przypadków). **W przypadku co trzeciej jednostki, a więc niemal równie często jak brak partnerów, na decyzji o niepodejmowaniu partnerstwa zaważyła obawa spodziewanych trudności:** związanych z zarządzaniem projektem partnerskim lub jego rozliczeniem (po 32,6% przypadków). 19,1% podmiotów uzasadniło decyzję o niepodejmowaniu partnerstwa brakiem wiedzy na temat sposobu realizacji projektu partnerskiego, 13,5% natomiast stwierdziło, że nie miało wiedzy co do możliwości realizacji projektu w ten sposób. Jedynie 3,4% respondentów wskazało w uzasadnieniu na negatywne doświadczenia we współpracy z partnerami w ramach innych projektów.

Spośród jednostek, które nie zdecydowały się na zawiązanie współpracy partnerskiej jedynie 6,7% wyraziło zamiar przystąpienia do partnerstwa w przyszłości, 29,2% natomiast nie przewidywało takiej opcji. Tymczasem spośród jednostek, które realizowały projekt w partnerstwie, żadna nie wykazała niechęci do realizacji projektu w partnerstwie ponownie a aż 44,4% zamierzało kontynuować taką formę współpracy. Widać więc, że **doświadczenie w realizacji projektu odgrywa istotną rolę w modelowaniu zainteresowania jednostek tą formą współpracy**. Omawiane dane obrazuje rysunek nr 5.

Rysunek 5. Realizacja projektów systemowych w partnerstwie w roku 2009 oraz prognozy na przyszłość.



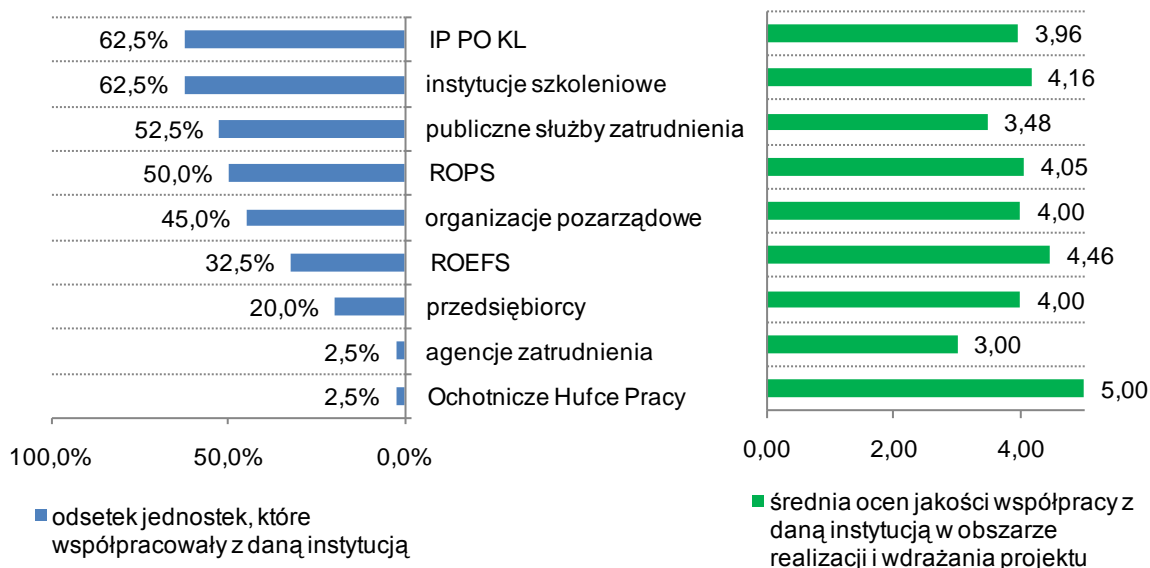
Uwagę zwraca **wysoki odsetek jednostek, które nie potrafiły określić, czy byłyby zainteresowane przystąpieniem do realizacji projektu partnerskiego w przyszłości**. Wynik ten koresponduje z zasygnalizowanym wcześniej problemem - obawa przed trudnościami, jakie w ocenie licznej części jednostek wiążą się z realizacją projektu systemowego w partnerstwie, może być główną przyczyną, dla której jednostki obawiają się jednoznacznie zadeklarować, że skorzystają z tej możliwości. Wskazane wydaje się zapewnienie jednostkom zwiększonego wsparcia merytorycznego z zakresu zarządzania i realizacji projektów partnerskich, co pozwoliłoby na przełamanie żywionych obaw i docelowo mogłoby wpłynąć na wzrost zainteresowania realizacją projektów partnerskich w przyszłości.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Współpracę nieformalną (poza partnerstwem) z innymi instytucjami nawiązało 40,8% jednostek, realizujących projekty systemowe w roku 2009, biorących udział w badaniu internetowym. Najczęściej partnerami współpracy nieformalnej były: Instytucja Pośrednicząca PO KL oraz instytucje szkoleniowe (na współpracę z każdą z tych instytucji wskazało 62,5% jednostek, realizujących współpracę nieformalną) a w dalszej kolejności: powiatowe urzędy pracy (52,5%), Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej (50,0%), organizacje pozarządowe (45,0%) oraz ROEFS (32,5%). Żaden z respondentów nie współpracował natomiast z organizacjami pracodawców lub związkami zawodowymi.

Jednostki, które realizowały współpracę z daną instytucją, poproszono o dokonanie oceny jakości tej współpracy w obszarze realizacji i wdrażania projektu. Zastosowano pięciostopniową skalę ocen: 1-współpraca była bardzo zła, 5-współpraca była bardzo dobra. **Współpraca nieformalna ze wszystkimi wymienianymi instytucjami/podmiotami przebiegała pozytywnie, jednak oceny wykazywały się dużym zróżnicowaniem.** Stosunkowo nisko oceniona została współpraca z publicznymi służbami zatrudnienia (średnia ocen 3,48). Na umiarkowanym poziomie około 4,0 plasowała się ocena współpracy z IP PO KL, ROPS, organizacjami pozarządowymi oraz przedsiębiorcami. Najbardziej korzystnie oceniona została jakość współpracy z ROEFS – średnia ocen wyniosła 4,46. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 6.

Rysunek 6. Współpraca nieformalna podczas realizacji projektów systemowych w roku 2009.



Zagadnienie współpracy z instytucjami zaangażowanymi we wdrażanie PO KL zostało poruszone także w ramach wywiadów pogłębionych. Wyniki badania pokazują, że w ocenie projektodawców **współpraca z instytucjami zaangażowanymi we wdrażanie PO KL określana była jako coraz lepsza i bardziej skuteczna wraz z upływem czasu.** Jeśli występowały na tej linii problemy, najczęściej dotyczyły trudności w bieżącej komunikacji. W szczególności, wypowiadając się na temat współpracy z IP PO KL respondenci wskazywali, że uzyskiwane ze strony Instytucji Pośredniczącej odpowiedzi na postawione pytania bywały niekompetentne a informacje niespójne. Respondenci ocenili również, że często jakość tej współpracy jest zależna od opiekuna projektu i jego nastawienia wobec badanych jednostek. W aż 15 badanych jednostkach (10% ogółu badanych) zdarzyła się sytuacja, kiedy ośrodek nie otrzymał ze strony konkretnych instytucji zaangażowanych we wdrażanie PO KL wsparcia.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

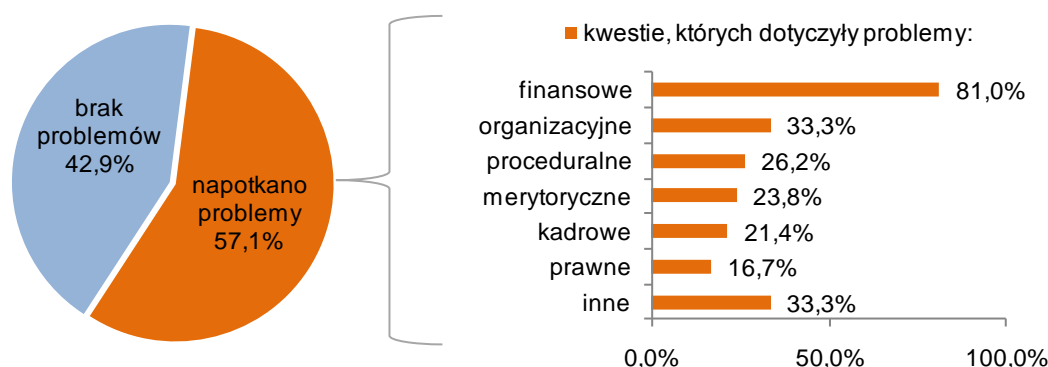
26 badanych (około 18%) przyznało natomiast, że nie miała miejsca sytuacja, w której nie uzyskano by potrzebnej pomocy.

Zdecydowana większość (82,7%) respondentów badania internetowego, realizując projekty systemowe w roku 2009 zawarła pisemne porozumienie z powiatowym urzędem pracy, określające zasady współpracy przy prowadzeniu aktywnej integracji. Zagadnienie współpracy z publicznymi służbami zatrudnienia rozwinęto w ramach wywiadów pogłębionych¹⁷. Najczęściej współpraca pomiędzy tymi instytucjami była związana z wymianą informacji na temat uczestników i ich udziału w projekcie. Publiczne służby zatrudnienia przekazywały także badanym ośrodkom informacje dotyczące miejsc pracy, organizowały prace społeczne czy staże dla uczestników projektu systemowego. W wypowiedziach badanych pojawiły się głosy, że współpraca ta bywała niełatwa, jednak żaden z respondentów nie ocenił jej jednoznacznie negatywnie. W oparciu o wyniki wywiadów można ocenić, że szczególnie istotna jest **określenie w jasny sposób zasad współpracy obu instytucji**. Powiatowe urzędy pracy realizują również projekty systemowe w ramach PO KL (Priorytet VI), w ramach których obejmują wsparciem podobną grupę klientów – nieaktywnych zawodowo. Klienci tych dwóch instytucji – potencjalni beneficjenci realizowanych przez nie projektów systemowych, to bardzo często te same osoby – przemysłana, wsparta dobrą komunikacją współpraca tych dwóch rodzajów instytucji może w znaczny sposób przyczynić się do zwiększenia skuteczności, użyteczności i spójności realizowanych projektów systemowych.

2.2.5 Problemy i bariery podczas realizacji projektu

W oparciu o wyniki badania internetowego **na brak jakichkolwiek problemów w związku realizacją projektu systemowego, realizowanego w roku 2009, wskazała niespełna połowa jednostek pomocy społecznej (42,9%), większość natomiast (57,1%) napotkała na pewne problemy**. W przeważającej większości przypadków napotkane problemy dotyczyły kwestii finansowych (81,0%) a w dalszej kolejności również: organizacyjnych, proceduralnych oraz merytorycznych. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje rysunek nr 7.

Rysunek 7. Problemy podczas realizacji projektów systemowych w roku 2009.



Kwestie dotyczące problemów w realizacji projektów systemowych zostały rozwinięte w ramach wypowiedzi otwartych respondentów ankiety, jak również w ramach wywiadów indywidualnych. Wypowiedzi te w znacznym stopniu pokrywały się. **Problemy finansowe**, z którymi borykały się jednostki, związane były z **opóźnionym transferem środków finansowych**. Opóźniony transfer środków finansowych najczęściej spowalniał rozpoczę-

¹⁷ Wśród respondentów wywiadów pogłębionych na zawarcie porozumienia z powiatowym urzędem pracy wskazało 97 jednostek.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

cie projektu i zaburzał płynność finansową realizacji projektu, co wymagało od projektodawców angażowania, w miarę możliwości, własnych środków. W trakcie indywidualnych wywiadów pogłębionych respondenci zasugerowali rozwiązanie, polegające na tym by przekazywano im w całości środki finansowe (jednorazowo na cały projekt, bez podziału na transze). **Kwestie organizacyjne** w głównej mierze dotyczyły **ograniczonych zasobów lokalowych**, jak również **problemów w zapewnieniu właściwej liczby pracowników** do obsługi projektu, a więc posiadania przez jednostki odpowiedniego zaplecza.

Omawiając w ramach wywiadów pogłębionych kwestię posiadanego zaplecza, około 30% badanych ośrodków (około 40 jednostek) **uznało za niewystarczające posiadane zasoby kadrowe** oraz **czasowe**, a około 50% respondentów (około 70 jednostek) **uznało, że nie dysponują odpowiednimi zasobami lokalowymi**. W aspekcie zasobów lokalowych, głównym problemem był brak wystarczającej ilości pomieszczeń czy sal szkoleniowych (co pociągało konieczność ich wynajmowania), brak biura projektów. Nie zawsze również sam fakt posiadania pomieszczeń był równoznaczny z ich dostosowaniem do potrzeb realizowanego projektu. Problemy związane z brakiem właściwego zaplecza częściowo łączą się ze sobą – zasygnalizowano w badaniu przypadki, gdy brak wystarczającej ilości pomieszczeń uniemożliwiał zatrudnienie kolejnych pracowników. W kilku przypadkach na występowaniu problemów lokalowych oraz kadrowych zaważyła kwestia finansowa – respondenci sygnalizowali, że nie posiadali wystarczającej ilości środków, by zatrudnić kolejnych pracowników lub by wynająć na potrzeby projektu dodatkowe pomieszczenia.

Kolejne dwa obszary problemów – **proceduralne** i **merytoryczne** - częściowo pokrywały się. Respondenci uskarżali się w głównej mierze na niejasność zapisów wytycznych oraz niespójność interpretacji przepisów. Projektodawcy postrzegali również jako uciążliwe obowiązujące procedury, w szczególności związane z przedłużającym się czasem oceny wniosków aplikacyjnych, zatwierdzania wniosków o płatność oraz rozliczaniem projektów, a także procedury prawa zamówień publicznych. Problemy merytoryczne konsultowano z opiekunem projektu w Instytucji Pośredniczącej, organizowano także spotkania w celu wymiany doświadczeń.

Ponadto badani ponownie wskazali również na problemy związane z **rekrutacją uczestników**. W wywiadach pogłębionych badani wspomnieli także o braku równych szans w naborze projektów systemowych, niewłaściwym przepływie informacji, a także małej elastyczności ze strony instytucji zaangażowanych w realizację PO KL.

Dokonując wskazania głównych **barier, które mogą przeszkodzić w skutecznej realizacji projektów systemowych**, respondenci wywiadów pogłębionych wskazywali kilka ich rodzajów. Do najistotniejszych należą problemy systemowe: **nadmierna biurokracja, sztywne przepisy, zmienność wytycznych i przepisów prawnych w trakcie realizowania projektu**. Wpływało to negatywnie na realizację projektu dezorganizując pracę zespołu, który poza codziennymi obowiązkami musiał przyswajać nową wiedzę oraz nowe zasady postępowania. Istotną barierą może być także **brak jasnych reguł współpracy jednostek z innymi instytucjami (w szczególności urzędem pracy)**. **Skuteczność przepływu informacji pomiędzy IP PO KL a ośrodkami zaangażowanymi w realizację projektów systemowych, a także maksymalna spójność przekazywanych informacji należy tym samym do obszarów, które wymagają szczególnej uwagi w kolejnym okresie wdrażania projektów systemowych.**

2.2.6 Czynniki sukcesu projektów systemowych

Respondenci wskazali natomiast na wiele czynników, które ich zdaniem gwarantują osiągnięcie sukcesu w związku z realizacją projektu systemowego. Można je podzielić na kilka grup.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Pierwsza grupa czynników związana jest z **zaangażowaniem ośrodka** realizującego projekt systemowy. Istotna przy jego realizacji jest **zaangażowana i dobrze współpracująca ze sobą kadra**, solidnie i skutecznie realizująca swoje zadania. Bardzo często badani wspominali jak duży wkład w skuteczną realizację projektu ma pracownik socjalny, na którym często spoczywa odpowiedzialność za utrzymywanie kontaktu i motywowanie uczestników projektu. Ważne jest również dysponowanie przez ośrodek odpowiednimi zasobami lokalowymi a także ilością środków finansowych, pozwalających na zrealizowanie wszystkich działań i zadań zgodnie z harmonogramem.

Druga grupa czynników związana jest z uczestnikami projektu – ich chęciami, ambicjami i zaangażowaniem, a także zadowoleniem z uczestnictwa. Respondenci podkreślali zwłaszcza znaczenie **indywidualnego podejścia do klienta**. Ponownie pojawia się tym samym kwestia zaangażowania pracowników, bezpośrednio pracujących z klientem – dobry kontakt z uczestnikiem przez cały okres realizacji projektu może zapobiec ewentualnym rezygnacjom.

Trzecia grupa czynników związana jest natomiast z zewnętrznym otoczeniem, w którym ośrodek badany działa oraz z którym współpracuje przy realizacji projektów. Dotyczy to zapewnienia beneficjentowi systemowemu pomocy i **wsparcia**, możliwości i jakości nawiązania **partnerstwa bądź współpracy nieformalnej**, dobrej i skutecznej **komunikacji**. Równie ważna jest jakość **współpracy z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej oraz innymi instytucjami zaangażowanymi we wdrażanie PO KL**.

W nawiązaniu do wyników wywiadów pogłębionych, **sukces projektu systemowego należy rozpatrywać przede wszystkim przez pryzmat zmiany postaw jego uczestników, podniesienia ich samooceny, odnalezienia się na rynku pracy – znalezienia zatrudnienia oraz usamodzielnienia się i zaprzestania korzystania ze wsparcia pomocy społecznej**.

Daleko idącym sukcesem projektów systemowych może być także **zmiana wizerunku jednostek pomocy społecznej w społeczeństwie**. Instytucja ta może kojarzyć się z biedą i bezradnością osób korzystających z jej pomocy, często postrzegana jest wyłącznie przez pryzmat pomocy materialnej, natomiast wszelkie działania związane z realizacją projektów systemowych mogą zmieniać ten obraz.

2.3 Współpraca jednostek pomocy społecznej z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej Województwa Śląskiego

W ramach Działania 7.1 realizowane jest Poddziałanie 7.1.3 (projekt systemowy) - *Podnoszenie kwalifikacji kadr pomocy i integracji społecznej*, którego beneficjentem jest Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej. Celem projektu jest szkolenie i doradztwo dla pracowników i wolontariuszy pomocy i integracji społecznej oraz udzielanie im wsparcia merytorycznego oraz metodycznego. Projekt obejmuje działania w postaci szkoleń w formach pozaszkolnych, w tym: kursy, warsztaty i seminaria, oraz doradztwa indywidualnego lub grupowego dla ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie¹⁸.

¹⁸ „Zasady przygotowania, realizacji i rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013”.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.3.1 Dotychczasowe doświadczenia

Spośród jednostek biorących udział w badaniu internetowym, 82,2% (83 podmioty) zadeklarowały, że brały w 2009 roku udział w projekcie systemowym ROPS, realizowanym w ramach Poddziałania 7.1.3¹⁹. W przypadku niemal wszystkich jednostek były to szkolenia pracowników i wolontariuszy (92,8% jednostek, które zadeklarowały udział w projekcie systemowym ROPS). Ponad połowa badanych brała udział w konferencjach lub warsztatach, stosunkowo najrzadziej natomiast korzystano ze specjalistycznego doradztwa. Dane prezentuje rysunek nr 8.

Rysunek 8. Udział jednostek pomocy społecznej (ośrodków pomocy społecznej, powiatowych centrów pomocy rodzinie) w projekcie systemowym ROPS w ramach Poddziałania 7.1.3 PO KL w roku 2009.



Jednostki, które wskazały w badaniu, że nie brały udziału w projekcie systemowym ROPS, najczęściej wskazywały na następujące przyczyny: konieczność realizacji przez pracowników ośrodka pomocy społecznej/powiatowego centrum pomocy rodzinie innych obowiązków/zadań (38,9% przypadków, tj. 7 jednostek) lub brak potrzeby (33,3% tj. 6 jednostek), a w dalszej kolejności: brak wiedzy na temat realizowanego projektu ROPS (16,3% tj. 3 jednostki). 2 jednostki oceniły że przyczyną był brak czasu. Jedynie 1 ośrodek ocenił, że przyczyną była nieadekwatność oferty ROPS w stosunku do potrzeb jednostki, jeden ponadto wskazał, że wyraził zainteresowanie udziałem, jednak jego zgłoszenie nie zostało pozytywnie rozpatrzone.

W dalszej części badania udział brały jedynie te jednostki, które zadeklarowały że w roku 2009 uczestniczyły w projekcie ROPS.

Wszystkie formy wsparcia realizowane w ramach projektu systemowego ROPS, z których skorzystały jednostki pomocy społecznej, ocenione zostały jako bardzo przydatne. W zastosowanej pięciostopniowej skali ocen, o następującej interpretacji: 1 - wsparcie całkowicie nieprzydatne, 5 - wsparcie bardzo przydatne, średnia przyznanych ocen w każdym przypadku jest wyższa niż 4. Ranking przyznanych ocen kształ-

¹⁹ Z bazy danych uczestników projektu systemowego ROPS wynika, że rzeczywista liczba jednostek, które skorzystały z usług ROPS w 2009 roku jest większa: w projekcie uczestniczyło 181 jednostek spośród wszystkich 184. Rozbieżność z wynikami niniejszego badania może wynikać z faktu, że respondenci niniejszego badania mogli niedokładnie zrozumieć treść pytania – być może nie skojarzyli, że otrzymane wsparcie realizowane było w ramach Poddziałania 7.1.3. Należy uwzględnić ten fakt szczególnie podczas analizy wskazań dotyczących przyczyn braku udziału w projekcie ROPS – ze względu na możliwość nieprecyzyjnych wskazań w pytaniu o udział w projekcie systemowym ROPS, również te dane mogą nie prezentować stanu rzeczywistego w sposób precyzyjny.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

tował się następująco: specjalistyczne doradztwo – 4,39, szkolenia – 4,31, warsztaty – 4,19 oraz konferencje – 4,04. Najwyżej oceniona została tym samym forma wykorzystywana przez respondentów najczęściej (szkolenia), ale również forma wykorzystywana relatywnie rzadko (specjalistyczne doradztwo).

W ramach badania ocenie poddano również znajomość przez jednostki pomocy społecznej tematów, których dotyczyło wsparcie w ramach projektu systemowego ROPS, realizowanego w 2009 roku oraz poproszono respondentów o dokonanie oceny tego wsparcia. Nie wszystkie formy wsparcia znane były respondentom w równym stopniu²⁰. Spośród oferowanych tematów wsparcia, realizowanego przez ROPS w roku 2009, w największym stopniu znane były jednostkom pomocy społecznej zadania dotyczące: zarządzania projektem, współfinansowanym z EFS, przygotowania i rozliczenia wniosku o dofinansowanie projektu oraz sprawozdawczości. Niewielka pozostawała natomiast znajomość wsparcia z obszaru: działań partnerskich w projekcie, stosowania narzędzi informatycznych w jednostkach, profilaktyki uzależnień, specjalistycznych technik terapeutycznych.

Przydatność wszystkich rodzajów wsparcia, których znajomością wykazali się respondenci, oceniona została pozytywnie. W utworzonej dla potrzeb badania pięciostopniowej skali ocen: 1-wsparcie bardzo nieprzydatne, 5 - wsparcie bardzo przydatne, średnia ocen wszystkich tematów plasuje się powyżej środka skali, w przypadku większości tematów (25 spośród 31 tematów, co stanowi 80,6%) przekracza poziom 4. Spośród tematów, które zostały wskazane przez przynajmniej 10% respondentów, do najbardziej przydatnych zaliczono tematy: praca z rodziną wieloprotblemową, mediacje rodzinne, przygotowanie wniosku o dofinansowanie projektu, doskonalenie umiejętności społecznych i zawodowych pracowników. Dane prezentuje tabela nr 4.

W kontekście wyników całego badania, negatywnie należy ocenić fakt, że tylko niewielka liczba jednostek pomocy społecznej wykazała, że ma świadomość możliwości otrzymania ze strony ROPS wsparcia w obszarze działań partnerskich w projekcie. Wskazane wydaje się zatem poszukiwanie możliwych dodatkowych działań promocyjnych, które poprawią znajomość wśród jednostek pomocy społecznej poszczególnych tematów wsparcia w ramach projektu systemowego ROPS, co pośrednio wpłynie również na zwiększenie zainteresowania skorzystaniem z tego wsparcia w przyszłości. Dwie jednostki, które wykazały się znajomością wymienionego tematu, oceniły przydatność wsparcia ROPS w tym zakresie na zróżnicowanym poziomie: przyznano oceny 2 oraz 4.

²⁰ Ze względu na możliwość nieprecyzyjnych wskazań w pytaniu o udział w projekcie systemowym ROPS, również w pytaniach dotyczących znajomości tematyki wsparcia oraz udziału w poszczególnych szkoleniach wskazania respondentów mogą być w pewnym stopniu nieprecyzyjne. Przykładem są sytuacje, gdy liczba uczestników, którzy wykazali się znajomością tematyki wsparcia jest niższa niż wykazywana w następnym pytaniu liczba uczestników, którzy zadeklarowali że brali udział w szkoleniu o tej tematyce (tabela nr 4, tabela nr 5).



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tabela 4. Znajomość tematyki oraz ocena wsparcia oferowanego w ramach projektu systemowego ROPS wśród badanych jednostek pomocy społecznej.

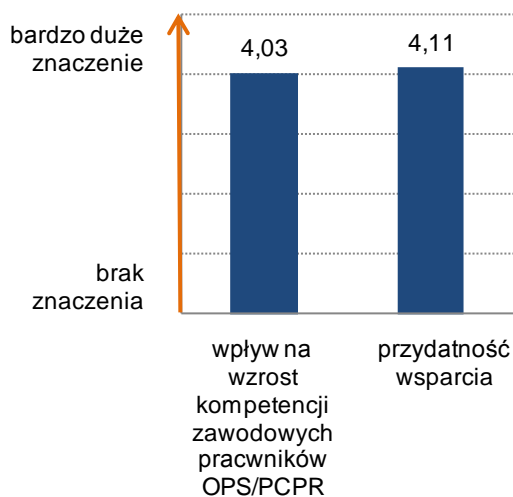
| Tematyka | Liczba jednostek | Odsetek jednostek | Średnia ocen |
|--|------------------|-------------------|--------------|
| zarządzanie projektem, współfinansowanym z EFS | 49 | 59,0% | 4,22 |
| rozliczenie wniosku o dofinansowanie projektu z EFS | 44 | 53,0% | 4,11 |
| przygotowanie wniosku o dofinansowanie projektu z EFS | 35 | 42,2% | 4,31 |
| sprawozdawczość, monitoring i ewaluacja projektów | 32 | 38,6% | 4,22 |
| rozwój form aktywnej integracji | 29 | 34,9% | 4,00 |
| praca z rodziną wieloprotblemową | 25 | 30,1% | 4,44 |
| rozwój metod i sposobów aktywizacji klientów pomocy społecznej | 17 | 20,5% | 4,00 |
| praca z poszczególnymi typami klientów | 17 | 20,5% | 4,12 |
| rozwój kierunków pracy socjalnej | 16 | 19,3% | 4,06 |
| mediacje rodzinne | 15 | 18,1% | 4,40 |
| poprawa systemów zarządzania jedn. pomocy i integracji społecznej | 14 | 16,9% | 4,00 |
| stosowanie przepisów prawa w pomocy społecznej | 14 | 16,9% | 4,14 |
| zagadnienie finansowe o-księgowego w realizacji zadań pomocy społ. | 14 | 16,9% | 4,00 |
| doskonalenie umiejętności społ. i zawod. pracowników | 10 | 12,0% | 4,30 |
| zagadnienia kadrowo-administracyjne | 9 | 10,8% | 4,22 |
| rozwój nowych form i narzędzi wsparcia indywid. i środ. | 8 | 9,6% | 4,13 |
| praca ze społecznością lokalną | 8 | 9,6% | 4,13 |
| prawidłowa realizacja zadań przewidzianych dla instytucji | 7 | 8,4% | 4,86 |
| wypalenie zawodowe oraz superwizja | 7 | 8,4% | 3,57 |
| informacja i promocja projektu, współfinansowanego z EFS | 7 | 8,4% | 4,14 |
| zarządzanie zasobami ludzkimi | 7 | 8,4% | 4,29 |
| komunikacja interpersonalna | 4 | 4,8% | 4,25 |
| upowszechnienie dobrych praktyk z zakresu realizacji usług socj. i akt. integracji | 4 | 4,8% | 3,50 |
| nauka języka migowego | 4 | 4,8% | 4,75 |
| budowanie zintegrowanej polityki społecznej w regionie | 3 | 3,6% | 3,67 |
| tworzenie i funkcjonowanie podmiotów ekonomii i integracji społecznej* | 3 | 3,6% | 3,67 |
| praca z dziećmi | 3 | 3,6% | 4,67 |
| działania partnerskie w projekcie | 2 | 2,4% | 3,00 |
| stosowanie narzędzi informatycznych w jednostkach | 2 | 2,4% | 4,00 |
| profilaktyka uzależnień | 2 | 2,4% | 3,50 |
| specjalistyczne techniki terapeutyczne | 1 | 1,2% | 5,00 |

* - ta tematyka była poruszana przez ROPS w Katowicach w ramach projektu systemowego z Poddziałania 7.1.3, jednak nie w ramach szkoleń lecz w ramach wizyt studyjnych - wskazania respondentów należy uznać za nieprecyzyjne.



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 9. Ocena znaczenia wsparcia udzielonego w ramach projektu systemowego ROPS w 2009 r.



Dokonując oceny wsparcia, udzielonego w ramach projektu systemowego ROPS, jednostki pomocy społecznej przyznają, że wsparcie było zdecydowanie przydatne oraz znacząco wpłynęło na wzrost kompetencji zawodowych pracowników. Dane ilustruje rysunek nr 9.

Pewne zastrzeżenia wyrażano jednak w aspekcie niewystarczającego zakresu otrzymanego wsparcia. 38,5% ośrodków wskazało, że wsparcie było wystarczalne na 80%-100% (w tym u 7,2% respondentów (6 jednostek) wystarczające na poziomie 100%). W ocenie 41,0% ośrodków stopień wystarczalności wsparcia ze strony ROPS wyniósł 60-79%, a kolejnych 15,7% oceniło go w zakresie 40-59%. Zdaniem 3,6% jednostek

wsparcie okazało się wystarczające w stopniu 20-39%, natomiast 1 podmiot (1,2% badanych jednostek) oszacował wsparcie na poziomie 0-19%.

Jednostki, które skorzystały ze wsparcia szkoleniowego/doradczego w ramach projektu systemowego ROPS w roku 2009 najczęściej wybierały szkolenia/doradztwo z zakresu: zarządzania projektem, współfinansowanym z EFS (po 69,9% wskazań) oraz kontraktów socjalnych (53,0% wskazań). Liczna grupa (41,0%) skorzystała również ze szkoleń/doradztwa w zakresie sprawozdawczości, monitoringu i ewaluacji projektów, współfinansowanych z EFS. Ranking wszystkich wybieranych tematów szkoleń/doradztwa prezentuje tabela nr 5.



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tabela 5. Zakres szkoleń / doradztwa, w których badane jednostki wzięły udział w ramach projektu systemowego Poddziałania 7.1.3.

| Zakres szkoleń/doradztwa z których skorzystano | Liczba jednostek | Odsetek jednostek |
|---|------------------|-------------------|
| zarządzanie projektem, współfinansowanym z EFS | 58 | 69,9% |
| kontrakt socjalny | 44 | 53,0% |
| sprawozdanie, monitoring i ewaluacja projektów, w współfinansowanych z EFS | 34 | 41,0% |
| praca socjalna z rodziną, w tym wieloprotoblową | 30 | 36,1% |
| wsparcie w zakresie pracy socjalnej z klientem pomocy społecznej | 26 | 31,3% |
| zagadnienie finansowo-księgowo w realizacji zadań pomocy społecznej | 25 | 30,1% |
| wprowadzenie nowych metod aktywnej integracji | 22 | 26,5% |
| programy aktywności lokalnej/praca środowiskowa | 21 | 25,3% |
| aplikowanie o środki finansowe na realizację projektu, w współfinansowanego z EFS | 20 | 24,1% |
| praca z poszczególnymi typami klientów | 16 | 19,3% |
| mediacje rodzinne | 15 | 18,1% |
| komunikacja interpersonalna | 12 | 14,5% |
| stosowanie przepisów prawa w pomocy społecznej | 12 | 14,5% |
| informacja i promocja projektu, współfinansowanego z EFS | 11 | 13,3% |
| zagadnienia kadrowo-administracyjne | 10 | 12,0% |
| praca ze społecznością lokalną | 10 | 12,0% |
| zarządzanie zasobami ludzkimi | 8 | 9,6% |
| praca z dziećmi | 8 | 9,6% |
| specjalistyczne techniki terapeutyczne | 5 | 6,0% |
| działania partnerskie w projekcie | 4 | 4,8% |
| tworzenie i funkcjonowanie podmiotów ekonomii i integracji społecznej* | 4 | 4,8% |
| profilaktyka uzależnień | 4 | 4,8% |
| nauka języka migowego | 4 | 4,8% |
| upowszechnienie dobrych praktyk | 3 | 3,6% |
| doskonalenie umiejętności społecznych | 2 | 2,4% |
| stosowanie narzędzi informatycznych w jednostkach pomocy społecznej | 2 | 2,4% |
| nauka języka obcego | 2 | 2,4% |
| doskonalenie umiejętności zawodowych | 1 | 1,2% |
| inne | 1 | 1,2% |

* - ta tematyka była poruszana przez ROPS w Katowicach w ramach projektu systemowego z Poddziałania 7.1.3, jednak nie w ramach szkoleń lecz w ramach wizyt studyjnych - wskazania respondentów należy uznać za nieprecyzyjne.

2.3.2 Oczekiwania na przyszłość

Zaledwie trzy z ośrodków, które brały udział w projekcie systemowym ROPS przyznały w badaniu, że nie zamierzają w kolejnych latach wziąć udziału w tym projekcie, uzasadniając decyzję „brakiem potrzeby”, „brakiem czasu” oraz koniecznością realizowania przez pracowników innych zadań. Pozostałe jednostki wyraziły zainteresowanie kontynuacją udziału w projekcie w kolejnych latach. Do głównych obszarów, w których jednostki pomocy społecznej oczekują wsparcia ze strony ROPS, należy wsparcie szkoleniowe (83,1% wskazań), a w następnej kolejności doradcze (62,7%). Niespełna 10% jednostek wskazało ponadto na inne potrze-

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

by: studia podyplomowe (4 z 8 wskazań), prezentacje dobrych praktyk (2), wsparcie w formie szkoleń, które kończyłyby się podnoszeniem kompetencji tj. nabywaniem uprawnień np. trenerskich, mediatorów etc. oraz organizacja szkoleń/ doradztwa/ grupowych konsultacji w miejscu zatrudnienia (z uwagi na wysokie koszty związane z opłacaniem delegacji dla kadry korzystającej z ofert szkoleniowych) - proponowane zagadnienia to: nauka metody skoncentrowanej na rozwiązaniach w pracy z klientem, jednolite zasady wdrażania kontraktów socjalnych. Zagadnienie potrzeb i oczekiwań beneficjentów Poddziałiań 7.1.1 oraz 7.1.2 wobec ROPS pogłębione zostało w ramach wywiadów indywidualnych. Oczekiwania respondentów związane były przede wszystkim **z podwyższeniem kwalifikacji i umiejętności niezbędnych do skutecznej i efektywnej realizacji projektu**. Wśród tych potrzeb wymieniono:

- Szkolenia dotyczące realizacji projektu, zamówień publicznych, ewaluacji, funduszy unijnych, rachunkowości, księgowości – 40% respondentów (niemal 60 jednostek)
- Szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych, psychologiczne, pracy z trudnymi klientami, szkolenia z coachingu, kurs asystenta rodziny, szkolenia dotyczące przemocy w rodzinie i pracy z dziećmi z rodzin dysfunkcyjnych – 40% respondentów (niemal 60 jednostek)
- Studia podyplomowe związane z wyżej wymienioną tematyką – około 10% respondentów (14 jednostek)
- Doradztwo i pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów oraz bieżące informowanie o pojawiających się zmianach w przepisach dotyczących realizowanych projektów - około 10% respondentów (14 jednostek)
- Większa liczba indywidualnych konsultacji – około 4% respondentów (5 jednostek)
- Zwiększenie liczby miejsc na szkoleniach – około 4% respondentów (5 jednostek)
- Wskazywanie dobrych praktyk – niespełna 1,5% respondentów (2 jednostki)
- Superwizja – niespełna 1,5% respondentów (2 jednostki)
- Finansowanie nauki pracowników ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie – niespełna 1,5% respondentów (2 jednostki)

W wywiadach pogłębionych poruszono także kwestię zastrzeżeń, związanych z dotychczasową współpracą z ROPS, których rozwiązania beneficjenci systemowi oczekiwali w przyszłości. Na utrudnienia w trakcie korzystania z oferty szkoleniowej ROPS wskazało około 10% respondentów. Związane były one ze zbyt **krótkim czasem ich trwania (szkolenia)**, co nie pozwalało na dogłębne zapoznanie się z daną tematyką. Innym problemem był **brak wystarczającej ilości miejsc na szkoleniach**. Pojawiły się także opinie, że organizowane **szkolenia nie nadążały za zmianami**. Powinny być to także **bardziej specjalistyczne szkolenia** (związane na przykład z tematyką prawa zamówień publicznych, rozliczania projektów czy ewaluacji projektów), podzielone na stopnie specjalizacji umożliwiające nabywanie wiedzy zgodnie z oczekiwaniami i potrzebami. Dla czterech respondentów istotna była także odległość miejsca organizowania szkoleń, które w ich opinii powinny **być organizowane bliżej ich miejsca działania**. Kilku respondentów wspomniało ponadto o potrzebach związanych z realizacją projektów w 2011 roku. Ośrodki te oczekują pomocy i wsparcia przy realizowaniu kolejnego projektu już teraz - w zakresie rozliczania wniosku czy konsultacji pomysłu na projekt.



3 Podsumowanie

W niniejszym rozdziale przedstawione zostały najważniejsze wyniki uzyskane w toku realizowanego badania. Podsumowanie ma formę syntetycznych odpowiedzi na pytania ewaluacyjne przedstawione we wprowadzeniu do raportu końcowego. Odpowiedzi te zostały sformułowane na podstawie zestawienia danych pierwotnych i wtórnych pozyskanych w trakcie ewaluacji.

1. W jakim stopniu stosowane w projektach narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej są właściwie dobrane i przyczyniają się do realizacji celów projektów systemowych oraz celu całego Działania 7.1 PO KL? Czy projekty są zgodne z lokalnymi strategiami rozwiązywania problemów społecznych (zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 1 oraz art. 19 pkt 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)?

Kwestię właściwego doboru narzędzi, instrumentów i form pomocy można rozpatrywać w dwóch perspektywach. Z punktu widzenia założeń poszczególnych projektów, dobór stosowanego wsparcia wydaje się być właściwy – świadczy o tym wysoki stopień realizacji założonych celów oraz osiągnięcia założonych rezultatów. Sposób doboru narzędzi, instrumentów i form realizowanych w projekcie można rozpatrywać również w kontekście wpisywania się założeń projektu w przyjętą strategię rozwiązywania problemów lokalnej społeczności. Wyniki dokonanych analiz pozwalają ocenić, że założenia projektów były co do zasady zgodne z lokalnymi strategiami rozwiązywania problemów społecznych. Zgodność w większości przypadków dotyczyła jednego lub kilku z głównych obszarów działań nakreślonych w strategii lub celów priorytetowych. Stosunkowo niewielka była jednak skala przypadków, gdy wnioski o dofinansowanie oraz strategia rozwiązywania problemów społecznych dotyczyły wspólnie *konkretnych* lokalnych problemów lub wskazywały na potrzebę objęcia wsparciem *konkretnych* grup docelowych. W oparciu o analizę dokumentów można ocenić, że wynikało w znacznym stopniu różnorodności samych dokumentów strategii. Tym samym – spełnienie przez jednostkę, realizującą projekt systemowy w ramach Poddziałania 7.1.1 lub 7.1.2, wymogu merytorycznego posiadania przez gminę/powiat lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych nie miało bezpośredniego przełożenia na jakość diagnozy problemów lokalnej społeczności, które poprzez realizację projektu systemowego powinny zostać rozwiązane. Wskazane wydaje się rozwiązanie możliwości wprowadzenia pewnych standardów, obowiązujących dla dokumentów strategii rozwiązywania problemów społecznych, tak, aby zwiększyć stopień, w jakim będą one przyczyniać się do diagnozowania problemów lokalnej społeczności, wymagających interwencji.

2. W jakim stopniu narzędzia i instrumenty, stosowane w ramach projektów systemowych są zróżnicowane, komplementarne względem siebie (uzupełniają się) oraz kompleksowe (działają wszechstronnie i wyczerpująco)?

Spośród dostępnych dla realizacji projektu narzędzi jedynie kontrakty socjalne wykorzystywane były powszechnie przez jednostki pomocy społecznej. Ograniczony był natomiast stopień wykorzystania przez ośrodki programów aktywności lokalnej a także (w obrębie powiatowych centrów pomocy rodzinie) programów integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych. W oparciu o wyniki badania można stwierdzić, że im dane narzędzie było postrzegane jako trudniejsze w realizacji, tym rzadziej jednostki decydowały się na jego zastosowanie. Zdecydowana większość badanych jednostek (86,7% próby) przewidywała zastosowanie w projekcie tylko jednego z dostępnych trzech narzędzi realizacji projektu w zakresie aktywnej integracji. Na zastosowanie dwóch narzędzi zdecydowało się jedynie około 12% badanych jednostek. Tylko jeden z projektodawców podjął się natomiast za-

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

stosowania wszystkich trzech narzędzi. Wobec małego zróżnicowania narzędzi, o komplementarności i kompleksowości wsparcia decydował zatem dobór zastosowanych w jego obrębie zadań i usług.

3. Które narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej zastosowane w projektach systemowych są najbardziej skuteczne (najlepiej przyczyniają się do realizacji celów i osiągnięcia rezultatów projektów systemowych ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie oraz celu całego Działania 7.1 PO KL, jak również celu szczegółowego nr 1 Priorytetu VII PO KL oraz celu szczegółowego nr 2 PO KL)?

Analiza wyników badania prowadzi do wniosku, że programy aktywności lokalnej realizowane w ramach projektów systemowych charakteryzowały się dużą kompleksowością wsparcia. W ramach programów integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych natomiast wachlarz zadań/usług, które zostały zastosowane, był bardziej ograniczony - żadna z badanych jednostek nie zdecydowała się na wykorzystanie więcej niż trzech spośród pięciu dostępnych typów zadań i usług. W ramach kontraktów socjalnych ponad połowa badanych jednostek stosowała jeden rodzaj zestawu usług/zadań, w postaci zasiłków i pomocy w naturze, pracy socjalnej oraz instrumentów aktywnej integracji, natomiast obrębie pozostałej połowy jednostek stosowane były zróżnicowane zestawy zadań i usług.

W zakresie stosowanych instrumentów aktywnej integracji, decyzję o zastosowaniu w ramach realizowanego narzędzia kompleksowego zestawu wszystkich czterech dostępnych instrumentów podjęło 51,4% badanych jednostek. Jeśli natomiast badana jednostka zadeklarowała zastosowanie 3 instrumentów, to w zdecydowanej większości przypadków wykorzystywano dwa zestawy instrumentów: aktywizację społeczną z aktywizacją zawodową oraz edukacyjną, a w następnej kolejności połączenie aktywizacji społecznej, edukacyjnej i zdrowotnej. Tym samym, w doborze instrumentów aktywnej integracji nie rysuje się wyraźny wzór, który wskazywałby na dominację jednego kierunku wsparcia nad pozostałymi. Nieco słabsze wydaje się oddziaływanie projektów na polu aktywizacji zdrowotnej – badani ocenili skuteczność tego instrumentu relatywnie najniżej, najrzadziej też decydowali się na jego zastosowanie.

4. Czy projekty systemowe w Poddziałaniu 7.1.1 oraz Poddziałaniu 7.1.2 PO KL są skutecznie zarządzane (czy budżet jest wydatkowany w założonym wymiarze, a zadania realizowane zgodnie z harmonogramem, określonym we wniosku o dofinansowanie projektu?; czy wartości docelowe wskaźników w ramach Działania 7.1, określone dla województwa w danym roku obowiązywania Planu Działania są przez beneficjentów systemowych osiągane?; czy przepływ informacji pomiędzy beneficjentami a uczestnikami jest wystarczający do skutecznej i sprawnej realizacji projektu?)

W nawiązaniu do wywiadów pogłębionych można ocenić, że środki przyznane na realizację projektów postrzegane były przez większą część jednostek pomocy społecznej jako wystarczające. Nierównomierny był jednak stopień wykorzystania przyznanych środków – około 20% ośrodków sygnalizowało w badaniu, że choć obecna kwota była wystarczająca dla realizacji założeń projektu, to gdyby istniała możliwość jej zwiększenia, wyższe środki również zostałyby przez niewykorzystane, natomiast część jednostek (mniejszych) nie wykorzystwała w roku 2009 w całości środków, przypadających im w ramach podziału środków dla gmin województwa śląskiego. Wskazane wydaje się zatem przeprowadzenie pogłębionej analizy algorytmu podziału środków pomiędzy jednostki – pod kątem jeszcze lepszego dopasowania do potencjału i możliwości poszczególnych ośrodków.



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

W trakcie realizacji projektów, występowała konieczność modyfikacji założeń, wynikająca po części z przyczyn, których nie da się w pełni wyeliminować – takich jak rezygnacje uczestników z udziału. W badaniu zasygnalizowano jednak również, że część jednostek zmuszona była do modyfikacji harmonogramu za względu na opóźnienia w przepływie transz finansowych. Zaleca się zbadanie – po stronie Instytucji Pośredniczącej – możliwych przyczyn występowania opóźnień oraz opracowanie rozwiązań które zapobiegałyby występowaniu tego typu problemów w przyszłości.

Przepływ informacji pomiędzy uczestnikami projektów a ośrodkami realizującymi oceniony został w badaniu jako skuteczny i wystarczający dla sprawnej realizacji projektu. Jak podkreślono w badaniu – szczególne znaczenie dla dobrej komunikacji miało zaangażowanie pracowników pomocy społecznej, bezpośrednio kontaktujących się z klientami; dobry kontakt sprzyja skutecznej komunikacji, jak również stanowi podstawę do szybkiej reakcji, w przypadku gdyby uczestnik przejawiał chęć rezygnacji z udziału w projekcie.

W odniesieniu do stopnia realizacji przez beneficjentów systemowych Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 wskaźników określonych w Planie Działania na 2009 rok dla województwa śląskiego, dane pokazują, że wskaźnik liczby beneficjentów ostatecznych projektów dotyczących aktywnej integracji nie został osiągnięty - stopień realizacji założeń na rok 2009 wyniósł 67,5%. Jeszcze niższy pozostał poziom realizacji wskaźnika w odniesieniu do liczby uczestników pochodzących z terenów wiejskich – 44,7%. Wyższa od przewidywanej była natomiast realizacja wskaźnika liczby klientów pomocy społecznej, objętych kontraktami socjalnymi – na poziomie 180% wielkości zakładanej.

5. W jakim stopniu stosowane w projektach narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej są efektywne (czy osiągnięte w projektach rezultaty można było zrealizować przy użyciu innych zasobów lub w krótszym okresie czasu)?

Oceny efektywności projektów dokonano w odniesieniu do skali kosztów realizacji projektów systemowych realizowanych w ramach Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2, w tym kosztów pomocy przypadających na jednego uczestnika oraz przewidywanego udziału w ogólnym budżecie projektu środków przeznaczonych na aktywną integrację. Otrzymane dane pozwalają ocenić, że w regionie mogły mieć miejsce przypadki, gdy narzędzia, instrumenty i formy pomocy społecznej nie zostały dobrane z należyтым uwzględnieniem kryterium efektywności – tj., że osiągnięte w tych projektach rezultaty można było zrealizować przy użyciu niższych zasobów. Dokonując oceny należy jednak mieć na uwadze, że konstrukcja budżetu projektu – w szczególności proporcja wydatków przewidzianych na aktywną integrację oraz zadanie pomoc socjalna – wynika w pewnym stopniu z zaplecza i potencjału, jakimi dysponowały poszczególne jednostki. Ponadto, inwestycja w zadanie upowszechniania aktywnej integracji i pracy socjalnej w regionie, poprzez zwiększenie zasobów kadrowych oraz sprzętowych ośrodka, może przyczynić się do sprawnej realizacji działań w zakresie pomocy społecznej w długofalowej perspektywie. Należy także podkreślić, że założenia niniejszego badania pozwalają odnieść się w głównej mierze do założeń projektów. Tymczasem prawdziwe znaczenie projektów systemowych polega nie tylko na osiągnięciu rezultatów twardej, lecz na oddziaływaniu na postawy jego uczestników. Tym samym – aby w pełni móc ocenić efektywność projektu, potrzeba czasu.

6. W jakim stopniu beneficjenci systemowi Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL są przygotowani do realizacji projektów systemowych (dysponują odpowiednim potencjałem finansowym, rzeczowym, kadrowym oraz czasowym, niezbędnym do sprawnej i efektywnej realizacji działań, określonych we wnioskach o dofinansowanie projektów systemowych)?



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Wyniki badania pozwalają ocenić, że jednostki pomocy społecznej odczuwały niedostatki w głównym stopniu w zakresie zasobów lokalowych oraz kadrowych, w pewnym stopniu również czasowych. Kwota dofinansowania na realizację projektu oceniona została przez większość podmiotów jako wystarczająca.

W aspekcie posiadanego **zaplecza**, badani najczęściej wspominali o nieodpowiednich warunkach **lokalowych** – braku w tym obszarze odczuwało około 50% jednostek. Brak wystarczającej ilości pomieszczeń czy sal szkoleniowych utrudniał realizację zadań w ramach projektu, a w niektórych przypadkach został nawet wskazany jako bariera przed zatrudnieniem dodatkowych pracowników. W kwestii **zasobów kadrowych**, 61,2% badanych jednostek dążyło w roku 2009 do rozwiązania problemu niedostatecznej liczby kadry, zatrudniając dodatkowych pracowników w ramach projektu systemowego.

7. Czy w ramach rezerwy alokacji przeznaczonej na Działanie 7.1 PO KL w danym regionie przewidziano środki na zatrudnienie w projektach systemowych ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie dodatkowych pracowników socjalnych lub doradców ds. osób niepełnosprawnych? Jeśli tak, to w jakim stopniu zatrudnienie tych pracowników zwiększyło poziom skuteczności i efektywności realizowanych projektów? Jeżeli nie zatrudniono takich pracowników, to jakie były tego powody?

Podziału środków na 2009 r. dla gmin i powiatów województwa śląskiego dla realizacji Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 dokonano z uwzględnieniem założenia, że środki na upowszechnienie pracy socjalnej i premia za partnerstwa będą stanowić w Poddziałaniu 7.1.1 19% ogólnej kwoty. Z możliwości zatrudnienia w ramach projektu dodatkowych pracowników skorzystało w 2009 roku 61,2% jednostek pomocy społecznej. Zdaniem większości badanych, którzy zdecydowali się na zatrudnienie dodatkowych pracowników, w wysokim stopniu zwiększyło to poziom skuteczności realizowanego projektu. Najczęściej podawanym powodem, dla którego nie zatrudniano dodatkowych pracowników, był brak takiej potrzeby. Tylko jeden respondent wspominał, że nie posiadał wiedzy na temat takiej możliwości.

8. Dlaczego niektóre OPS/PCPR nie przystąpiły do projektów lub zrezygnowały z ich realizacji w kolejnym roku trwania projektu? Jakie są przyczyny podejmowania takich decyzji?

Ośrodki, które nie realizowały projektu systemowego w ramach Działania 7.1 PO KL w roku 2009 roku, (3 podmioty) wskazywały wśród powodów na: trudności w rekrutacji uczestników, brak czasu, brak potrzeby, brak odpowiedniej kadry. Brak zainteresowania realizacją projektu systemowego w ramach Działania 7.1 w roku 2011 zadeklarowało 13,9% spośród badanych jednostek - w tym wszystkie 3 jednostki, które nie realizowały projektu w roku 2009, oraz 11 spośród jednostek, w których projekt był w roku 2009 realizowany. Podmioty, które dotąd nie realizowały projektu oraz nie zamierzają realizować go w roku 2011, uzasadniały tę decyzję przeważnie brakiem właściwego przygotowania: brakiem zasobów kadrowych (2 wskazania), brakiem czasu (2 wskazania) oraz brakiem warunków lokalowych (1 wskazanie), jak również spodziewanymi trudnościami w rekrutacji uczestników (2 wskazania). Również analiza wskazań respondentów reprezentujących podmioty, które po doświadczeniu realizacji projektu systemowego w roku 2009 nie zdecydowały się na jego realizację w roku 2011, potwierdza że problemy z rekrutacją oraz posiadane zasoby jednostki stanowią główne kryteria, modelujące zainteresowanie podmiotów realizacją projektu systemowego.

9. Jakich problemów doświadczają beneficjenci systemowi Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 w trakcie i w związku z realizacją projektów systemowych? Jakie działania podejmują w celu rozwiązania pojawiają-

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

cych się w trakcie realizacji projektu problemów? Z kim się kontaktują? Jakie metody i sposoby wykorzystują w celu rozwiązania tych problemów? Gdzie poszukują informacji na ten temat? Czy i od kogo uzyskują ewentualną pomoc w tym zakresie?

Problemy w trakcie i w związku z realizacją projektu systemowego napotkało około 57% jednostek pomocy społecznej, biorących udział w badaniu. Badani wskazywali na następujące obszary problemów:

- **Opóźniony transfer środków finansowych** na realizację projektu – co spowalniało rozpoczęcie rekrutacji, a tym samym rozpoczęcie realizacji zadań w ramach projektu. Badane jednostki w większości starały się, w miarę posiadanych zasobów, zakładać w takiej sytuacji własne środki finansowe.
- **Niedostateczne zaplecze lokalowe** badanych jednostek – brak odpowiednich pomieszczeń do spotkań z uczestnikami, a w szczególnych przypadkach brak zasobów lokalowych, niezbędnych do zatrudnienia takiej liczby pracowników, jaka wynikałaby z zapotrzebowania ośrodka. Ten problem trudno jest rozwiązać w sposób „systemowy”. Zacieśnienie współpracy nieformalnej z lokalnymi jednostkami, tak aby użyczały sobie pomieszczeń, mogłoby rozwiązać problem pomieszczenia do spotkań z uczestnikami.
- **Brak spójności przepisów oraz interpretacji wytycznych**, a także trudności w bieżącej komunikacji z IP PO KL, w tym uzależnienie jakości współpracy z tą instytucją od osoby opiekuna projektu. W celu pozyskania pomocy merytorycznej, ośrodki korzystały z wszelkiego formalnego poradnictwa organizowanego przez Wojewódzki Urząd Pracy, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, ale także z doświadczeń innych ośrodków zajmujących się realizacją projektów systemowych.

10. Jakie są potrzeby i oczekiwania beneficjentów systemowych Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL, związane ze wsparciem ze strony ROPS, realizowanym w ramach projektów systemowych z Poddziałania 7.1.3 PO KL?

W roku 2009 jednostki pomocy społecznej najczęściej korzystały ze wsparcia ROPS w zakresie szkoleń pracowników i wolontariuszy, a w nieco mniejszym stopniu również w zakresie konferencji i warsztatów. Stosunkowo najrzadziej korzystano ze specjalistycznego doradztwa – jednak te jednostki, które z takiej formy skorzystały, oceniły jej przydatność bardzo wysoko. Wszystkie formy wsparcia realizowane w ramach projektu systemowego ROPS, z których skorzystały jednostki pomocy społecznej, ocenione zostały jako bardzo przydatne. Również w przyszłości wsparcie szkoleniowe pozostaje najbardziej oczekiwaną przez beneficjentów formą pomocy ze strony ROPS (83,1% wskazań), wsparcia doradczego oczekuje natomiast około 62,7% jednostek. Tak wysokie zainteresowanie korzystaniem ze wsparcia ze strony ROPS w kolejnych latach niewątpliwie wynika po części z korzystnej oceny przydatności tego wsparcia.

Oczekiwania respondentów odnośnie wsparcia ze strony ROPS związane były przede wszystkim z podwyższeniem kwalifikacji i umiejętności niezbędnych do skutecznej i efektywnej realizacji projektu. Wśród tych potrzeb wymieniano najczęściej: szkolenia dotyczące realizacji projektu, zamówień publicznych, ewaluacji, funduszy unijnych, rachunkowości, księgowości; szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych, psychologiczne, pracy z trudnymi klientami, szkolenia z coachingu, kurs asystenta rodziny, szkolenia dotyczące przemocy w rodzinie i pracy z dziećmi z rodzin dysfunkcyjnych; doradztwo i pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów oraz bieżące informowanie o pojawiających się zmianach w przepisach dotyczących realizowanych projektów, w tym poprzez: zwiększenie liczby indywidualnych konsultacji oraz zwiększenie liczby miejsc na szkoleniach. Analizując tematykę wsparcia, z którego badane ośrodki korzystały w roku 2009 można zauważyć, że największym zainteresowaniem cieszyły się szkolenia i doradztwo.



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

sowaniem cieszyły się szkolenia i doradztwo z obszarów: zarządzania projektami systemowymi, sprawozdawczości projektów, kontraktów socjalnych, pracy socjalnej z rodziną, w tym wieloproblemową, wsparcia w zakresie pracy socjalnej z klientem pomocy społecznej.

W kontekście wyników całego badania, niekorzystnym wskaźnikiem jest fakt, że tylko niewielka liczba jednostek pomocy społecznej ma świadomość możliwości otrzymania ze strony ROPS wsparcia w obszarach: działań partnerskich w projekcie, rozwoju nowych form i narzędzi wsparcia indywidualnego i środowiskowego. Wyniki niniejszego badania wskazują bowiem, że w zakresie form wsparcia - jednostki najczęściej sięgają po narzędzia realizacji projektów, które oceniają jako najłatwiejsze; można wnioskować, że w odniesieniu do realizacji przez jednostki pomocy społecznej trudniejszych narzędzi wsparcia, istotną rolę może odgrywać przygotowanie pracowników. W odniesieniu do partnerstwa natomiast, brak doświadczenia w tej materii oraz obawa trudności związanych z zarządzaniem projektem partnerskim stanowią główne bariery przed przystąpieniem do realizacji projektu partnerskiego. Zwiększenie poziomu przygotowania merytorycznego pracowników pozwoliłoby na przełamanie tych obaw, oraz zwiększenie wykorzystania przez jednostki korzyści płynących z realizacji projektów w partnerstwie.

11. Jak beneficjenci systemowi Poddziałania 7.1.1 oraz Poddziałania 7.1.2 PO KL oceniają współpracę z innymi instytucjami lokalnymi (w tym przede wszystkim z publicznymi służbami zatrudnienia), organizacjami pozarządowymi, a także IP2 PO KL?

Współpracę nieformalną (poza partnerstwem) z innymi instytucjami nawiązało 40,8% jednostek, realizujących projekty systemowe w roku 2009, biorących udział w badaniu internetowym. Najczęściej partnerami współpracy nieformalnej były: Instytucja Pośrednicząca PO KL oraz instytucje szkoleniowe (na współpracę z każdą z tych instytucji wskazało 62,5% jednostek, realizujących współpracę nieformalną), a w dalszej kolejności: powiatowe urzędy pracy (52,5%), Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej (50,0%), organizacje pozarządowe (45,0%) oraz ROEFS (32,5%). Współpraca ze wszystkimi partnerami współpracy nieformalnej przebiegała raczej pozytywnie, jednak oceny wykazują się dużym zróżnicowaniem. Stosunkowo nisko oceniona została współpraca z publicznymi służbami zatrudnienia (średnia ocen 3,48). Na umiarkowanym poziomie około 4,0 plasowała się ocena współpracy z IP PO KL, ROPS, organizacjami pozarządowymi oraz przedsiębiorcami. Najbardziej korzystnie oceniona została jakość współpracy z ROEFS.

82,7% respondentów badania internetowego, realizując projekty systemowe roku 2009 zawarło pisemne porozumienie z powiatowym urzędem pracy. Najczęściej współpraca pomiędzy tymi instytucjami była związana z wymianą informacji na temat uczestników i ich udziału w projekcie. Jak wskazują wyniki badania - szczególnie istotnym aspektem współpracy na tej linii jest **komunikacja** pomiędzy podmiotami oraz **określenie w jasny sposób zasad współpracy**.

12. W jakim stopniu współpraca beneficjentów systemowych z partnerami jest skuteczna i efektywna? Jak beneficjenci systemowi oceniają jakość komunikacji pomiędzy liderem projektu a partnerami? Czy występują jakiegokolwiek problemy we współpracy partnerskiej, a jeśli tak – to jakie?

W grupie badanych jednostek ośrodki realizujące projekt systemowy w partnerstwie stanowiły mniejszość. Realizację w roku 2009 projektu systemowego w partnerstwie/porozumieniu z jednostkami organizacyjnymi samorządu terytorialnego zadeklarowało niespełna 10% jednostek, biorących udział w badaniu internetowym i realizujących projekty systemowe w roku 2009. Istotną rolę w modelowaniu zainteresowania jednostek partnerstwem odgrywa doświadczenie w realizacji. Ważnym czynnikiem jest jednak również obawa spodziewanych trud-



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

ności: związanych z zarządzaniem projektem partnerskim lub jego rozliczeniem. Jedynie 3,4% respondentów wskazało że posiada na negatywne doświadczenia we współpracy z partnerami w ramach innych projektów.

4 Wnioski i rekomendacje

Tabela 6. Tabela wdrażania rekomendacji.

| Lp. | Tytuł raportu | Wniosek (strona w raporcie) | Rekomendacja (strona w raporcie) | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia | Status: Stan wdrożenia | Termin realizacji |
|---|--|--|--|--|---|------------------------|----------------------|
| Część A: Rekomendacje operacyjne | | | | | | | |
| 1. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Spełnienie wymogu merytorycznego posiadania przez gminę/powiat lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych nie ma bezpośrednio przełożenia na jakość diagnozy problemów lokalnej społeczności, do rozwiązania których powinna przyczynić się realizacja projektu systemowego.</p> <p>W wielu przypadkach ze względu na ogólność zapisów strategii, zgodność założeń projektu z zapisami strategii pozostaje na dużym stopniu ogólności. (str. 9-10, str. 38)</p> | <p>Rozważenie utworzenia kryteriów standaryzujących założenia dotyczące kształtu lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych, tak aby strategię w większym stopniu przyczyniały się do diagnozowania problemów lokalnej społeczności. (str. 10, str. 38)</p> | Ministerstwo Rozwoju Regionalnego (IZ PO KL) | Ocena możliwych do wdrożenia kryteriów. | | I-II kwartał 2011r. |
| 2. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Większość jednostek włączonych do badania oceniła, że wysokość kwoty dofinansowania na realizację projektu systemowego w ramach Podziałów 7.1.1 oraz 7.1.2 była wystarczająca. Stopień wydatkowania środków pozostaje jednak zróżnicowany: część ośrodków nie wykorzystwała w roku 2009 w całości środków, przypadających im w ramach podziału środków dla gmin województwa śląskiego, część ośrodków natomiast sygnalizowała, że gdyby istniała możliwość wykorzystania większej ilości środków, chętnie z takiej możliwości by skorzystały – zwiększając liczbę uczestników objętych pomocą lub rozbudowując wachlarz realizowanych form wsparcia. (str. 18, str. 38)</p> | <p>Przeprowadzenie pogłębionej analizy algorytmu podziału środków dla gmin województwa śląskiego, pod kątem zwiększenia dopasowania do możliwości i potencjału poszczególnych ośrodków realizujących projekty. (str. 38)</p> | <p>Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego (IP PO KL)</p> <p>oraz</p> <p>Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach</p> | Pogłębiona ocena obecnego algorytmu oraz możliwości jego modyfikacji. | | II-IV kwartał 2011r. |

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Lp. | Tytuł raportu | Wniosek (strona w raporcie) | Rekomendacja (strona w raporcie) | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia | Status: Stan wdrożenia | Termin realizacji |
|-----|--|---|--|--|--|------------------------|---------------------|
| 3. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Wśród problemów napotykanym w trakcie realizacji projektów przez beneficjentów systemowych Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2, wskazywano na trudności wynikające z opóźnionych przepływów transz środków na realizację projektu.</p> <p>Aby zminimalizować skalę występujących z tego tytułu utrudnień, badane jednostki, w miarę posiadanych możliwości, starały się zakładać własne środki finansowe.</p> <p>(str. 28)</p> | <p>Diagnoza przyczyn, dla których przepływ transz środków jest opóźniony, w stosunku do przewidywanego momentu rozpoczęcia realizacji projektu oraz dążenie do ich usunięcia.</p> <p>(str. 28)</p> | Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego (IP PO KL) | <p>Dokonanie pogłębionej oceny potencjalnych przyczyn, dla których występują opóźnienia, oraz dokonanie właściwej modyfikacji obowiązujących procedur, tak aby zdiagnozowane przyczyny zostały usunięte.</p> | | I-II kwartał 2011r. |
| 4. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Jedynie niewielki odsetek jednostek, realizujących projekty w ramach Poddziałania 7.1.1 lub 7.1.2, zdecydował się na realizację projektu w partnerstwie. Dotychczasowe doświadczenia tych jednostek, które realizowały projekty w partnerstwie w roku 2009, są pozytywne – 44% z nich zadeklarowało w badaniu, że zamierza korzystać z tej formy współpracy również w roku 2011, podczas gdy wśród jednostek, które nie posiadają doświadczenia w realizacji projektu w partnerstwie, odsetek ten wyniósł około 7%.</p> <p>Wyniki badania potwierdzają, że barierą przed zawiązaniem partnerstwa jest dla jednostek w głównym stopniu brak doświadczenia, w następnej kolejności również obawa przed trudnościami w realizacji projektu w partnerstwie lub brak partnerów. Jednocześnie wyniki badania wskazują, że niewiele jednostek pomocy społecznej skorzystało ze wsparcia ze strony ROPS w ramach Poddziałania 7.1.3, dotyczącego działań partnerskich.</p> <p>(str. 25-26, 41,42)</p> | <p>Dążenie do objęcia jak największej liczby jednostek pomocy społecznej wsparciem szkoleniowym/doradczym z zakresu realizacji działań partnerskich w projekcie.</p> <p>(str. 41,42)</p> | Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach | <p>Uwzględnienie szkoleń/doradztwa z zakresu działań partnerskich w projekcie w planach szkoleniowych na kolejne lata realizacji projektu systemowego w ramach Poddziałania 7.1.3 oraz promocja realizowanych szkoleń/doradztwa wśród jednostek pomocy społecznej.</p> | | Lata 2011-2012 |

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Lp. | Tytuł raportu | Wniosek (strona w raporcie) | Rekomendacja (strona w raporcie) | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia | Status: Stan wdrożenia | Termin realizacji |
|-----|--|--|---|--|---|------------------------|---------------------|
| 5. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Dokonując oceny wsparcia, otrzymanego ze strony ROPS, badani przyznali że wsparcie było zdecydowanie przydatne, oraz znacząco wpłynęło na wzrost kompetencji zawodowych pracowników. Jednocześnie jednak mniej niż połowa oceniła, że zakres wsparcia był wystarczający przynajmniej w 80%, w tym w ocenie jedynie 7,2% wsparcie było wystarczające w 100%.</p> <p>Jednocześnie wyniki badania pokazują, że badani nie mają pełnej wiedzy na temat projektu systemowego ROPS w ramach Poddziałania 7.1.3 – w niektórych obszarach wsparcia, oferowanego przez ROPS, posiadali niskie rozeznanie.</p> <p>Jako ważny przykład można wskazać szkolenia z zakresu partnerstwa– jak wskazują wyniki badania, jednostki pomocy społecznej nie dysponują w tym zakresie wystarczająco dobrym przygotowaniem, znaczna ich część obawia się trudności podczas realizacji projektu w partnerstwie, jednak tylko nieliczna ich ilość wskazała, że wie, iż ROPS tego typu wsparcie realizował w roku 2009 lub z niego skorzystała.</p> <p>Brak dostatecznej wiedzy ma przełożenie na to, że badane ośrodki nie korzystają ze wsparcia ze strony ROPS w pełnym stopniu, a pośrednio może stanowić jedną z przyczyn dla których wsparcie postrzegane było jako niewystarczające. (str. 32-34)</p> | <p>Poszukiwanie dodatkowych działań promujących wsparcie, oferowane przez ROPS w ramach projektu systemowego Poddziałania 7.1.3, wśród jego potencjalnych adresatów – jednostek pomocy społecznej. (str. 32-34)</p> | <p>Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach</p> | <p>Wypracowanie narzędzi skutecznego docierania do wszystkich jednostek pomocy społecznej z informacją na temat oferowanego w projekcie wsparcia.</p> | | I-III kwartał 2011r |
| 6. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Brak dostatecznej wiedzy ma przełożenie na to, że badane ośrodki nie korzystają ze wsparcia ze strony ROPS w pełnym stopniu, a pośrednio może stanowić jedną z przyczyn dla których wsparcie postrzegane było jako niewystarczające. (str. 32-34)</p> | <p>Dążenie aby wsparcie oferowane w ramach projektu wyczerpywało potrzeby uczestników. (str. 32-34)</p> | <p>Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach</p> | <p>Pogłębiona analiza przyczyn, dla których beneficjenci mogą oceniać zakres wsparcia ze strony ROPS, z którego skorzystali, za niewystarczający oraz dążenie do ich usunięcia.</p> <p>Jednocześnie kontynuacja i rozwijanie obecnie prowadzonych działań w zakresie rozpoznawania potrzeb szkoleniowych beneficjentów wsparcia ze strony ROPS, oraz uwzględnianie tych potrzeb w ofercie szkoleniowej na kolejne lata realizacji projektu systemowego.</p> | | Lata 2011-2013 |

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Lp. | Tytuł raportu | Wniosek (strona w raporcie) | Rekomendacja (strona w raporcie) | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia | Status: Stan wdrożenia | Termin realizacji |
|---------------------------------------|--|--|---|--|--|------------------------|---------------------|
| Część B: Rekomendacje kluczowe | | | | | | | |
| 1. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Wyniki badania pokazują, że w projektach realizowanych w ramach Poddziałania 7.1.1 oraz 7.1.2 mogły występować przypadki, kiedy założenia projektów nie były formułowane z należyty uwzględnieniem kryterium efektywności – tj., gdzie rezultaty można było otrzymać z wykorzystaniem mniejszego nakładu środków.</p> <p>Wyniki badania pokazują również, że ogólna liczba klientów pomocy społecznej w województwie śląskim, kończących udział w projektach systemowych w roku 2009, pozostawała niższa od zakładanej w Planie Działania.</p> <p>Niewątpliwie po części dysproporcja w budżecie projektu w udziale środków przeznaczonych na aktywną integrację na rzecz zadania praca socjalna wynika po części z niedostatków zaplecza jednostek. W kontekście celu Działania 7.1, Priorytetu VII, wskazane wydaje się jednak dążenie do stanu, gdzie to aktywna integracja będzie stanowić główną pozycję w budżecie projektu systemowego. (str. 18-19, 21)</p> | <p>Kontynuacja i intensyfikacja działań w zakresie edukacji pracowników jednostek pomocy społecznej – tak, aby docelowo rosły ich kompetencje w zakresie efektywnego zarządzania projektem systemowym. (str. 18-19, 21)</p> | <p>Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach</p> | <p>Uwzględnienie w ofercie szkoleniowej na kolejne lata realizacji projektu systemowego ROPS tematyki szkoleń /doradztwa z obszaru: skutecznego zarządzania projektem, rozwoju kompetencji w zakresie realizacji różnych form wsparcia, efektywnego planowania budżetu projektu oraz promocja wsparcia szkoleniowego /doradczego w tym obszarze wśród jednostek pomocy społecznej.</p> | | Lata 2011-2012 |
| 2. | | | <p>Podjęcie dyskusji nad wysokością wartości docelowych wskaźników, przewidzianych do realizacji w skali całego regionu – w celu dokonania ewentualnej korekty przyjętych założeń. (str. 18-19, 21)</p> | <p>Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego (IP PO KL) oraz Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach</p> | <p>Nawiązanie dyskusji i ponowna ocena wysokości wskaźników oraz ocena możliwości dokonania ich korekty.</p> | | I-II kwartał 2011r. |

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

| Lp. | Tytuł raportu | Wniosek (strona w raporcie) | Rekomendacja (strona w raporcie) | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia | Status: Stan wdrożenia | Termin realizacji |
|------------|--|---|---|---|---|-------------------------------|--------------------------|
| 3. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | Projekty systemowe realizowane w ramach Poddziałania 7.1.1 i 7.1.2 charakteryzowały się niewielkim zróżnicowaniem wykorzystywanych narzędzi. Badane jednostki wykorzystywały w głównej mierze kontrakt socjalny (skala wykorzystania tego narzędzia przekroczyła w znacznym stopniu wartość przewidzianą do realizacji, zawartą w Planie Działania na rok 2009 dla województwa śląskiego)– narzędzie najłatwiejsze w realizacji, natomiast program aktywności lokalnej oraz program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych – które postrzegane były jako trudniejsze w realizacji – wykorzystywane były znacznie rzadziej. (str. 16) | Promocja wykorzystania przez jednostki pomocy społecznej w większym zakresie programu aktywności lokalnej oraz programu integracji osób niepełnosprawnych (str. 16) | Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach | Wsparcie szkoleniowe /doradcze, podnoszące przygotowanie merytoryczne pracowników jednostek pomocy społecznej do wykorzystania narzędzi: programu aktywności lokalnej oraz programu integracji osób niepełnosprawnych. Upowszechnianie „dobrych praktyk”. | | Lata 2011-2012 |
| 4. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | Istotne znaczenie dla skutecznej realizacji projektu ma proces rekrutacji uczestników. Wyniki badania pokazują, że przewidywane trudności w rekrutacji należą do głównych barier przed przystąpieniem przez jednostki do realizacji projektu systemowego. Problemy z rekrutacją wymieniano również wśród głównych przyczyn, dla których nie udało się zrealizować w pełni celów lub osiągnąć rezultatów projektu systemowego. (str. 8, 20, 24) | Zapewnienie jednostkom pomocy społecznej wsparcia merytorycznego, które pozwoli im jak najlepiej przygotować się do procesu rekrutacji uczestników do projektu. (str. 8, 20, 24) | Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach | Uwzględnienie zagadnień z tematyki rekrutacji w ofercie szkoleniowej /doradczej. Przekazywanie jednostkom wiedzy na temat możliwych trudności w pozyskiwaniu i utrzymywaniu uczestników w projekcie oraz sposobów przeciwdziałania tym zagrożeniom. | | Lata 2011-2013 |



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Lp. | Tytuł raportu | Wniosek (strona w raporcie) | Rekomendacja (strona w raporcie) | Adresat rekomendacji | Sposób wdrożenia | Status: Stan wdrożenia | Termin realizacji |
|-----|--|---|--|--|---|------------------------|-------------------|
| 5. | Badanie ewaluacyjne projektów systemowych OPS i PCPR | <p>Do barier w realizacji projektów systemowych zaliczono niespójność wytycznych, dotyczących ich wdrażania, oraz niespójność interpretacji obowiązujących zapisów.</p> <p>Jednocześnie ocena współpracy z IP PO KL, gdzie badane jednostki poszukiwały wsparcia merytorycznego, pomimo iż w ogólnym ujęciu nie jest negatywna, należy do niższych, wśród ocen współpracy z poszczególnymi instytucjami.</p> <p>Zastrzeżenia, sygnalizowane w badaniu, dotyczyły jakości przepływu bieżącej informacji oraz uciążliwości procedur, związanych z oceną wniosków aplikacyjnych, zatwierdzaniem wniosków o płatność oraz rozliczaniem projektów. (str. 27, 29)</p> | <p>Dbłość o jak największą spójność i przejrzystość przekazywanych informacji. (str. 27, 29)</p> | Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego (IP PO KL) | <p>Diagnoza przyczyn, dla których mogą występować utrudnienia w przepływie informacji, oraz dążenie do ich usunięcia - w szczególności poprzez podnoszenie poziomu kwalifikacji kadr.</p> | | Lata 2011-2013 |



5 Spis tabel

| | |
|---|----|
| Tabela 1. Zadania i usługi realizowane w ramach kontraktów socjalnych w projektach realizowanych w roku 2009. | 11 |
| Tabela 2. Zadania i usługi realizowane w ramach programów integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych w projektach realizowanych w roku 2009. | 14 |
| Tabela 3. Stopień realizacji wskaźników monitorowania Działania 7.1, określonych w Planie działania na 2009 rok, w województwie śląskim. | 21 |
| Tabela 4. Znajomość tematyki oraz ocena wsparcia oferowanego w ramach projektu systemowego ROPS wśród badanych jednostek pomocy społecznej. | 33 |
| Tabela 5. Zakres szkoleń / doradztwa, w których badane jednostki wzięły udział w ramach projektu systemowego Poddziałania 7.1.3. | 35 |
| Tabela 6. Tabela wdrażania rekomendacji. | 44 |

6 Spis rysunków

| | |
|---|----|
| Rysunek 1. Założenia dotyczące wykorzystania w projektach systemowych instrumentów aktywnej integracji. | 15 |
| Rysunek 2. Skala wykorzystania poszczególnych narzędzi realizacji projektów systemowych w zestawieniu z oceną trudności w ich realizacji. | 16 |
| Rysunek 3 Najczęściej wykorzystywane w projektach systemowych instrumenty aktywnej integracji w zestawieniu z oceną ich skuteczności. | 17 |
| Rysunek 4. Realizacja celów / osiągnięcie rezultatów projektów. | 20 |
| Rysunek 5. Realizacja projektów systemowych w partnerstwie w roku 2009 oraz prognozy na przyszłość. | 26 |
| Rysunek 6. Współpraca nieformalna podczas realizacji projektów systemowych w roku 2009. | 27 |
| Rysunek 7. Problemy podczas realizacji projektów systemowych w roku 2009. | 28 |
| Rysunek 8. Udział jednostek pomocy społecznej (ośrodków pomocy społecznej, powiatowych centrów pomocy rodzinie) w projekcie systemowym ROPS w ramach Poddziałania 7.1.3 PO KL w roku 2009. | 31 |
| Rysunek 9. Ocena znaczenia wsparcia udzielonego w ramach projektu systemowego ROPS w 2009 r. | 34 |
| Rysunek 10. Podmioty włączone do badania case study. | 69 |



7 Załącznik nr 1 – Dobre praktyki w realizacji projektów systemowych

7.1 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej – projekt: „Bielsko-Biała łączy ludzi”

Stopa bezrobocia w Bielsku Białej należy do najniższych w kraju. Liczną grupę wśród osób zarejestrowanych jako bezrobotne stanowią jednak osoby bezrobotne długotrwale – nieraz pozostające bez zatrudnienia przez kilka lat, które nie są w stanie samodzielnie powrócić na rynek pracy. Jednocześnie społeczność miasta charakteryzuje się ogromnym zróżnicowaniem – w obrębie dzielnic funkcjonują jednocześnie enklawy biedy oraz atrakcyjne osiedla. Celem projektu jest niwelacja napotykanymi barier - zwiększenie integracji społeczności lokalnej, wzmocnienie integracji społecznej wśród osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz wsparcie ich zdolności do podjęcia pracy i mobilności na tym rynku. Założeniem projektu jest zapewnienie uczestnikom kompleksowego wsparcia, które odczuwane będzie długofalowo. Przedsięwzięcie ma charakter długookresowy – realizacja poszczególnych etapów projektu zaplanowana została na okres lat 2008-2013. W roku 2008 postawiono cel scalenia lokalnej społeczności największej i zarazem najbardziej zróżnicowanej dzielnicy miasta: Wapienicy. W roku 2009 działania zostały rozszerzone również o dzielnicę Śródmieście Bielsko.

Uczestnikami projektu były osoby korzystające z pomocy społecznej, które nie pracowały – były bezrobotne lub nieaktywne zawodowo, w tym kobiety nieaktywne zawodowo z powodu opieki nad dzieckiem – lecz były w wieku aktywności zawodowej i miały szansę podjąć pracę. Liczną część uczestników projektu stanowiły osoby młode w wieku 15-25 lat pochodzące ze środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym, przewidziano również udział osób niepełnosprawnych.

Główne narzędzie realizacji zamierzonego celu stanowił program aktywności lokalnej. *Realizacja programu w dzielnicy Wapienica to był strzał w dziesiątkę. Tutaj ludzie chcą działać - potrzebowali tylko wsparcia w przekuwaniu zamierzeń na czyny, a pomysłów im nie brakuje* – mówią organizatorzy projektu²¹. Jedno z pierwszych przedsięwzięć, zrealizowanych w ramach projektu, stanowiło zorganizowanie Dnia Wapienicy. W realizację obchodów zaangażowani byli licznie mieszkańcy – przygotowano między innymi programy artystyczne z udziałem lokalnych grup, kiermasz wypieków i wyrobów artystycznych oraz atrakcje dla dzieci. Realizacja tej imprezy stanowiła zarazem przywrócenie niegdyś żywej, a od niemal 30 lat zapomnianej tradycji dzielnicy. Kolejne imprezy obejmowały między innymi: turniej piłkarski młodzieży, zrealizowany przy współudziale partnera projektu – Ludowego Klubu Sportowego Zaporą w Wapienicy, imprezę mikołajkową dla dzieci. Równolegle realizowano dla uczestników projektu intensywny kurs szkoleniowy – poprzez spotkania grup samopomocowych, treningi kompetencji oraz udział w różnorodnych szkoleniach uczestnicy podnosili kwalifikacje zawodowe oraz zdobywali nową wiedzę i umiejętności. Tym samym, oddziaływanie na uczestników miało charakter kompleksowy. Działania zainicjowane w dzielnicy Wapienica w roku 2008 kontynuowane były również w roku następnym. Połączenie działań o charakterze integracyjnym ze wsparciem w sferze aktywizacji zawodowej zastosowano również w dzielnicy Śródmieście, w ramach drugiego etapu projektu, rozpoczętego w roku 2009. Ten rejon wytypowany został do projektu z uwagi na prowadzoną od kilku lat rewitalizację Starówki. Równolegle z pracami renowacyjnymi zabytkowych kamienic, podjęto – dzięki niniejszemu projektowi - przedsięwzięcia wspierające ich

²¹ <http://www.zaradni.eu>

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

mieszkańców. W dzielnicy uruchomiono, działający w strukturze MOPS, Klub Integracji Społecznej. Istotny element programu reintegracji stanowiła nauka spędzania wolnego czasu – młodzież, dla której głównie, a często jedyną dostępną formę rozrywki stanowiła telewizja, miała w ramach projektu możliwość wspólnego spędzania wolnego czasu w kinie, teatrze lub na zabawie. Równolegle, ważny element oferowanego wsparcia stanowiły kursy zawodowe i szkolenia. Wyjściem naprzeciw potrzebom kobiet, dla których barierą w podjęciu aktywizacji zawodowej były obowiązki wynikające z macierzyństwa, było zapewnienie dzieciom opieki w formie niani w przedszkolu lub świetlicy szkolnej, co umożliwiło matkom udział w zajęciach.

Przystąpienie do realizacji PAL poprzedzone było przeprowadzeniem debaty społecznej z mieszkańcami dzielnicy. Dzięki spotkaniom takim możliwe było utworzenie mapy konkretnych, lokalnych problemów i ich rozwiązywania. Dla dzielnic objętych programem aktywności lokalnej było i jest to przedsięwzięcie, które ma szansę trwale wpłynąć na zawiązanie wspólnoty, a więc stworzenie nieporównywalnie większych możliwości rozwiązywania problemów na szczeblu lokalnym, z poziomu społeczności, bez konieczności odgórnego ingerowania w życie dzielnic.

Wszystkie inicjowane działania przyczyniają się do zwiększenia poziomu integracji społeczności lokalnej. Dzięki realizacji projektu uczestnicy poprawili swoje umiejętności w zakresie pełnienia ról społecznych, zwiększyła się ich integracja z pozostałymi członkami społeczności, zdobyli i zaktualizowali kwalifikacje zawodowe. Dostarczenie beneficjentom odpowiednich kwalifikacji i wiedzy przyczyniło się do ułatwienia im wejścia na rynek pracy, a tym samym pełnej integracji społecznej. Skupienie się na wspieraniu osób młodych jest szczególnym przykładem myślenia perspektywicznego. Dzielnice objęte PAL z powodu występowania w nich problemów społecznych są miejscem, w którym bezpośrednio można przeciwdziałać przyczynom zjawisk - czego rezultaty będą dużo bardziej wymierne, niż rezultaty samego tylko łagodzenia skutków. Uczestnicy projektu podnieśli zawodowe kwalifikacje, a zarazem zwiększyli samoocenę, aspiracje, poczucie swojej wartości. *„Niektórzy przyznają, że postanowili o sobie zaważyć i rozpocząć nowe życie”* – zauważają organizatorzy projektu²². Wypracowane skutki będą owocować w dłuższej perspektywie czasu.

7.2 Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Bytomiu – „Systemowy Projekt Aktywizacji – SPA”

Założeniem projektu jest pomoc osobom, które potrzebują wsparcia i wzmocnienia motywacji w radzeniu sobie z codziennymi problemami i z poszukiwaniem pracy. Projekt w roku 2009 obejmował swymi działaniami 435 osób podlegających wykluczeniu społecznemu lub zagrożonych wykluczeniem społecznym, korzystających ze świadczeń pomocy społecznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bytomiu, będących jednocześnie w wieku aktywności zawodowej. W zależności od indywidualnych potrzeb, wsparcie zapewniane było również otoczeniu uczestników, zagrożonemu wykluczeniem społecznym. Osoby takie napotykają w aktywizacji zawodowej na bariery, których samodzielnie nie są w stanie pokonać – zarówno bariery społeczne, psychologiczne jak i zdrowotne.

Realizacja projektu obejmowała początkowo zastosowanie jako głównego narzędzia kontraktów socjalnych. Wraz z rozwojem projektu, w roku 2009 wdrożono również nowe inicjatywy, w tym Program Aktywności Lokalnej dla

²² <http://www.zaradni.eu>

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

dwóch dzielnic: Rozbark i Bobrek. O wyborze lokalizacji zdecydowała dokonana diagnoza – obydwie dzielnice postrzegane są jako cieszące się od lat złą sławą oraz obserwowano postępujący proces ich marginalizacji, przyspieszony dodatkowo przez migrację ludności oraz problemy z zatrudnieniem. „*Lokalna ludność przyzwyczajała się do tego, że wszystko jest za nich zorganizowane [...] PAL ma to zmienić*” – tłumaczą organizatorzy projektu²³. Szczególnie istotne jest zachęcenie, dzięki udziałowi w projekcie, mieszkańców do podjęcia aktywnego działania na rzecz swojego miejsca zamieszkania.

Przewidziane projektem pola aktywności mieszkańców:

- Wiec dzielnicy – debaty społeczności lokalnej nad problemami dzielnicy.
- Spotkania możnych – spotkania mieszkańców, mających możliwości zmiany zdiagnozowanych, problematycznych sytuacji.
- Działania środowiskowe – festyn, wyjazd edukacyjno-turystyczny, kino letnie, mecz piłki nożnej – organizowane przez mieszkańców, przy wsparciu ze strony koordynatorów. Są to działania prowadzące do zmniejszenia barier psychologicznych, społecznych i zdrowotnych przyczyniających się do izolacji społeczno-zawodowej.

Zastosowane formy wsparcia aktywności uczestników:

- Punkt Informacji Lokalnej – dyżury specjalistów, udzielających konsultacji w rozwiązaniu problemów dzielnicy; punkt zbierania i udostępniania informacji o możliwościach uzyskania wsparcia oraz o życiu kulturalnym.
- Klub Dzielnicy – dyżury specjalistów, pomagających uczestnikom programu oraz ich rodzinom w organizowaniu aktywnych form spędzania wolnego czasu; punkt rozwijania zainteresowań i hobby uczestników.

Przystępując do realizacji projektu, żywiono pewne obawy, czy projekt spotka się z wystarczającym zaangażowaniem ze strony rekrutowanych do niego uczestników – bez czego niemożliwe byłoby osiągnięcie sukcesu. „*Po pierwszych spotkaniach z uczestnikami obawy te zostały rozwiązane*” – przyznali z satysfakcją organizatorzy²⁴.

Równoległe z realizacją PAL, w ramach projektu uczestnicy objęci byli zajęciami rozwijającymi kompetencje życiowe i umiejętności społeczno - zawodowe. Prowadzone były kursy i szkolenia - kursy przygotowujące do zawodu, treningi kompetencji i umiejętności społecznych, treningi kompetencji życiowych, doradztwo zawodowe, kursy językowe, zapewniono również uczestnikom badania lekarskie niezbędne do podjęcia zatrudnienia oraz wsparcie ze strony pracowników socjalnych. Ze względu na wagę problemu bezradności opiekuńczo-wychowawczej rodzin i konieczność zahamowania procesu dziedziczenia dysfunkcyjnego modelu rodziny, w tym dziedziczenia modelu funkcjonowania w oparciu o świadczenia społeczne, projekt zakładał w szczególności działania skierowane na podniesienie kompetencji życiowych i wychowawczych rodziców – w tym celu prowadzona była działalność asystenta rodziny. Asystent taki pomaga wypracować, w trakcie wizyt w domu, kontakt z członkami rodziny oraz właściwe nawyki dotyczące na przykład gospodarowania środkami finansowymi, organizacji dnia i dbałości o zdrowie. Również ta forma wymagała aktywnej współpracy uczestnika projektu w procesie rozwiązywania problemów. Przewiduje się, że tego typu skutki owocować będą w dłuższej perspektywie czasu. Jest to więc przykład na starannie zaplanowane zadania, które oddziałują bezpośrednio na przyczynę problemu.

²³ <http://www.spa.mopr.bytom.pl>

²⁴ <http://www.spa.mopr.bytom.pl>

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

7.3 Ośrodek Pomocy Społecznej w Chorzowie – projekt: „Stać mnie na więcej”

Celem projektu była aktywizacja społeczno-zawodowa uczestników, rozwinięcie kompetencji społecznych i umiejętności pełnienia ról społecznych oraz wyposażenie ich w umiejętności niezbędne do poruszania się po rynku pracy. Planowaniu poszczególnych działań projektowych przyświecała idea zmotywowania uczestników do samodzielności – do przełamania biernego postawy wobec własnej sytuacji społeczno-zawodowej. Osoby długotrwale korzystające z pomocy społecznej charakteryzują się często bierną postawą, nie wykazując zainteresowania podjęciem pracy. Założeniem projektu jest diagnoza, że kwestia braku chęci i motywacji osób bezrobotnych do podjęcia zatrudnienia, jak również brak doświadczenia zawodowego i umiejętności poruszania się po rynku pracy, stanowi nadrzędny problem, do rozwiązania którego przyczynia się realizowany projekt.

Z racji przyjętych założeń, szczególny nacisk położono na proces rekrutacji uczestników do projektu. Realizacja projektu poprzedzona była analizą i przeprowadzeniem wywiadów środowiskowych. Przyjęto kryteria rekrutacji, które zwiększają prawdopodobieństwo osiągnięcia sukcesu: predyspozycje psychospołeczne i aspiracje zawodowe, motywacja wewnętrzna do udziału w projekcie oraz rozumienie idei projektu, deklarowanie gotowości do podjęcia zatrudnienia w przypadku potencjalnej propozycji pracy, współistnienie niskich kompetencji z zakresu technologii informatycznych (IT) z gotowością do ich podnoszenia, oczekiwania co do zmiany lub podniesienia kompetencji i kwalifikacji. Trafna identyfikacja charakterystycznych cech beneficjentów, które predysponują ich do bycia wykluczonym, pomogła skierować działania w odpowiednim kierunku, tam gdzie potrzeba wsparcia była największa a potencjalne skutki najbardziej wymierne.

Rekrutacja obejmowała kilka etapów, z których pierwszy stanowiła akcja promocyjna, aby dotrzeć z informacją do osób zainteresowanych. Działanie realizowane było z wykorzystaniem bardzo różnorodnych narzędzi: plakaty, ulotki, publikacja materiałów w lokalnej prasie, wysyłanie informacji drogą elektroniczną, rozpowszechnianie materiałów promocyjnych, informacje zamieszczane w gablotach informacyjnych. Aby zapewnić jak największą skuteczność kampanii, promocja prowadzona była zarówno w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej w mieście i instytucjach współpracujących, jak i w mediach lokalnych. Następnym etapem było opracowanie narzędzi do rekrutacji. W dalszej kolejności przeprowadzona była rekrutacja wstępna – prowadzona przez pracowników socjalnych, a w oparciu o wstępne rozpoznanie przeprowadzono rekrutację właściwą. Do jej realizacji powołano zespół interdyscyplinarny składający się z doradcy zawodowego i psychologa, aby rozpoznać przyjęte założenia wśród uczestników.

Grupa docelowa projektu to osoby bezrobotne, poszukujące pracy, w tym długotrwale bezrobotne, niepełnosprawne i bezdomne. Projekt realizowany jest w rozliczeniu dwuletnim i przewiduje objęcie wsparciem 600 osób (po 300 na rok). Sześciokrotnie przeprowadzana w tym czasie rekrutacja miała pomóc w szybszym zakwalifikowaniu osób, które znalazły się w grupie uczestników. Pozwoliło to także na nieprzerwane prowadzenie działań na przełomie lat.

Wybór wsparcia podyktowany był dążeniem do rozwiązywania problemu pozostawania bez zatrudnienia w sposób kompleksowy, tak aby skutek w postaci podjęcia zatrudnienia okazał się trwały. Każdy z uczestników został objęty co najmniej trzema instrumentami aktywnej integracji, w ramach których zaplanowano szeroki wachlarz oddziaływań:



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

- **rozwinięcie kompetencji społecznych i umiejętności pełnienia ról społecznych** poprzez poradnictwo specjalistyczne, np. prawne, psychologiczne, zawodowe, ds. uzależnień, ds. niepełnosprawności,
- **podniesienie kompetencji społeczno-zawodowych** poprzez udział w warsztatach i szkoleniach, np. informatyczne, komunikacji interpersonalnej,
- **podniesienie umiejętności praktycznych uczestników podczas poszukiwania pracy,**
- zatrudnienie specjalistów, liderów klubów oraz animatora lokalnego do ich prowadzenia i obsługi warsztatów i szkoleń,
- elementy wspierające takie jak: catering, spotkania aktywizacyjne, bilety miesięczne na dojazd, materiały szkoleniowe.

W ocenie uczestników projektu, przyczynił się on do nabycia przez nich nowej, specjalistycznej wiedzy oraz przekonania, że sama zmiana postawy wobec samych siebie i nastawienia do życia pozwala przełamać wiele barier, co przyczynia się do aktywnego udziału w życiu społecznym i zawodowym. Uczestnicy zmotywowani zostali do przełamania biernej postawy wobec własnej sytuacji społeczno-zawodowej, uwierzyli we własne siły w znalezieniu pracy. W okresie realizacji projektu styczeń-grudzień 2009 roku 20 uczestników podjęło po ukończeniu udziału zatrudnienie.²⁵

7.4 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach – projekt: „Damy radę”

Projekt skierowany był do osób bezrobotnych, nieaktywnych zawodowo, korzystających ze świadczeń pomocy społecznej. Działaniami objęto osoby borykające się z licznymi, nieraz przenikającymi się problemami społecznymi – osoby niepełnosprawne, bezrobotne, nieaktywne zawodowo - w tym z uwagi na opiekę nad dziećmi, osoby z problemami w sprawach opiekuńczo-wychowawczych lub dotyczących rodzin w kryzysie, zwłaszcza rodzin niepełnych lub wielodzietnych. Rozmiar trudności życiowych uczestników w powiązaniu z warunkami materialnymi nie pozwalają im na samodzielne efektywne pokonanie problemów. Działania projektu miały pomóc uczestnikom w ponownej integracji społecznej i zawodowej. W szczególności celem projektu było **podniesienie poziomu aktywności mieszkańców trzech dzielnic – Szopienice, Nikiszowiec oraz Załęże – gdzie natężenie problemów społecznych zdiagnozowano jako szczególnie duże.**

W ramach realizowanych w projekcie kontraktów socjalnych uczestnicy pokonywali życiowe problemy i trudności poprzez:

- **Nabywanie kompetencji w sprawach opiekuńczo-wychowawczych** – treningi opiekuńczo wychowawcze, które są działaniem nastawionym na przynoszenie korzyści w dłuższej perspektywie, owocując w życiu kolejnych pokoleń;
- **Podwyższanie kompetencji pozwalających na uczestnictwo w życiu społecznym** – treningi umiejętności społecznych;
- **Podwyższanie kompetencji zawodowych** - doradztwo zawodowe i szkolenia zawodowe;
- **Poprawę funkcjonowania w sferze psychicznej** – poprzez terapię psychologiczną.

W realizacji projektu z powodzeniem wykorzystywano nowatorskie instrumenty, tj. asystent osoby niepełnosprawnej czy asystent rodzinny. Praca asystenta osoby niepełnosprawnej obejmuje pomoc osobie niepełnosprawnej

²⁵ Raport z badania ewaluacyjnego projektu. <http://www.stacmnienawiecej.z4.pl>



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

w codziennych czynnościach i ma na celu pomoc w usamodzielnieniu oraz zapobieganiu izolacji osób niepełnosprawnych. Asystent wspomaga osobę niepełnosprawną w komunikacji z otoczeniem oraz poruszaniu się po mieście, towarzyszy również niepełnosprawnemu w kontaktach społecznych - taka forma pracy jest szczególnie korzystna, gdyż wymaga zaangażowania i aktywnego udziału w pomaganiu sobie również ze strony samej osoby niepełnosprawnej. Osoby niepełnosprawne zyskują poczucie kompetencji w pełnieniu ról społecznych, zwiększa się ich wiara we własne możliwości. Asystent rodzinny pracuje bezpośrednio z uczestnikami – najczęściej w ramach wizyt w domu. Nawiązuje kontakt ze wszystkimi członkami rodziny, a następnie aktywnie wspiera rodzinę w rozwiązywaniu konkretnych problemów. Są nimi zazwyczaj: problemy opiekuńczo - wychowawcze z dziećmi, bezrobocie czy nieumiejętność gospodarowania budżetem. Taki system pracy z rodziną wymaga ze strony uczestników aktywnego udziału w pomaganiu sobie i w dążeniu do przełamania szkodliwych nawyków. Członkowie rodziny zyskują poczucie kompetencji w pełnieniu ról społecznych – pośrednio przygotowując się tym samym do podjęcia w przyszłości działań aktywizujących zawodowo. Katalog zastosowanych form wsparcia dobierany jest indywidualnie do potrzeb uczestnika, na etapie rekrutacji.

Wsparcie dla dzielnic Nikiszowiec, Szopienice, Załęże realizowane było z wykorzystaniem programu aktywności lokalnej dla tych dzielnic. Zastosowano następujący wachlarz wsparcia:

- **Organizacja i prowadzenie grup samopomocowych dla młodzieży** – dzięki czemu uczestnicy mogą dzielić się doświadczeniami w rozwiązywaniu konkretnych problemów i nabywać wsparcie od osób w podobnej sytuacji.
- **Poradnictwo specjalistyczne, w tym psychologiczne, pedagogiczne i prawne - w tym udzielanie informacji o uprawnieniach** – dzięki któremu uczestnicy poszerzą swoją wiedzę na temat interesujących ich zagadnień, posiadanych zasobów, uprawnień.
- **Organizacja treningów umiejętności społecznych.**
- **Organizacja i finansowanie kosztów wolontariatu oraz kosztów zatrudnienia osoby prowadzącej klub wolontariusza** – dzięki czemu uczestnicy nabędą kompetencje w zakresie wykonywania pracy wolontariusza. Celem pozyskania nowych osób do pracy wolontaryjnej, prowadzona jest promocja wolontariatu w środowisku lokalnym poprzez informowanie o dotychczasowych działaniach wolontariuszy. Przewidziano także organizację Dnia Wolontariusza – imprezy integracyjnej w której realizację są zaangażowani członkowie rodzin korzystających z pomocy wolontariusza, łącząc tym samym promocję pracy wolontaryjnej z zaletami płynącymi z organizacji imprez dla społeczności lokalnej.
- **Organizacja szkoleń wspierających aktywnych mieszkańców jako animatorów i liderów lokalnych** – dzięki czemu uczestnicy nabywają wiedzę z zakresu animacji. Stanowi to ważną formę wsparcia aktywnych mieszkańców.
- **Organizacja spotkań ze społecznością lokalną** - spotkania takie umożliwiają uczestnikom spotkanie się, wymianę poglądów i pomysłów na rozwiązywanie społecznych problemów, a także trenowanie umiejętności społecznych – komunikowania się, słuchania, dyskusji, kompromisu. Dają możliwość uchwycenia lokalnych inicjatyw, wyszukiwania i wspierania liderów, pogłębiania diagnozy dzielnicy.
- **Wyjazd integracyjny dla młodzieży** – integracja dorosłych mieszkańców dzielnicy z aktywną młodzieżą. Wyjazd taki pozwala odkryć nowy potencjał, nowe pomysły na rozwiązywanie wspólnych problemów dorosłych i młodzieży z jednej dzielnicy. Ma również na celu pokazanie młodzieży alternatywnych sposobów spędzania wolnego czasu, co jest szczególnie istotne w przypadku dzielnic o dużym natężeniu zja-



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

wisk patologicznych. Integracja i wzmacnianie zdrowych zachowań jest inwestycją w kapitał społeczny młodszej części społeczności dzielnicy.

7.5 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Knurowie – projekt: „Aktywność drogą do sukcesu”

Dominującymi problemami osób, korzystających ze wsparcia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Knurowie są: bezrobocie – dotyczące 55% rodzin, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego – występująca u około 38% rodzin oraz niepełnosprawność, której skala stanowi również około 38%²⁶.

Projekt był skierowany do osób nieaktywnych zawodowo, będących w wieku aktywności zawodowej, korzystających ze świadczeń rodzinnych, w tym zagrożonych wykluczeniem społecznym, o niskich kompetencjach rodzinnych. Osoby te nie były dotąd aktywizowane w ramach projektów systemowych oraz nie posiadają wystarczającej motywacji oraz umiejętności by samodzielnie powrócić na rynek pracy. Skala problemów, z jakimi borykają się beneficjenci pomocy społecznej, wymaga kompleksowego oddziaływania, stąd w projekcie przewidziano połączenie oddziaływań edukacyjnych, społecznych i zawodowych z oddziaływaniami zdrowotnymi, psychologiczno-terapeutycznymi. Dzięki realizacji projektu uczestnicy nabywali określone umiejętności i kompetencje, pomocne w przełamywaniu trudności, z powodu których korzystają ze wsparcia pomocy społecznej:

- **Umiejętności pracownicze** – takie jak praca w zespole lub indywidualna, umiejętności komunikacyjne
- **Umiejętności praktyczne** – wypełnianie formularzy i sporządzanie dokumentów CV, umiejętność poruszania się po rynku pracy.
- **Umiejętności motywacyjne** – zwiększenie motywacji i wiary we własne siły, wyższe aspiracje, poprawa autoprezentacji, nabycie umiejętności radzenia sobie ze stresem, wzrost poczucia odpowiedzialności.

7.6 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu – projekt; „Stawiam na siebie- efektywna integracja społeczno - zawodowa wobec wyzwań rynku pracy w Gminie Lubliniec!”

Diagnoza problemów społecznych dla gminy Lubliniec jako główny problem stawia **dezaktywizację zawodową i społeczną klientów pomocy społecznej**. Odpowiadając na ten problem, projekt ma na celu ułatwienie uczestnikom aktywizacji zawodowej i społecznej. Projekt adresowany jest do mieszkańców gminy, korzystających z pomocy społecznej, bezrobotnych, w wieku aktywności zawodowej. Uczestnicy projektu nie tylko napotykały na bariery wynikające z niskiego poziomu wykształcenia, lecz również borykają się z trudnymi sytuacjami rodzinnymi, które stanowią przeszkodę w zaangażowaniu się w pracę zawodową. **Dążąc do kompleksowej jakości wsparcia, w projekcie przewidziano realizację działań zmierzających do podniesienia przez uczestników kwalifikacji zawodowych** (warsztaty aktywnego poszukiwania pracy prowadzone przez doradcę zawodowego

²⁶ Dane statystyczne MOPS w Knurowie, cytowane we wniosku o dofinansowanie projektu systemowego na rok 2009.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

oraz trening z trenerem pracy w zakresie poruszania się po rynku pracy) **a równolegle zapewnienie fachowej pomocy, dzięki której uczą się radzić z sytuacjami rodzinnymi.**

Specyficzną grupę uczestników stanowiły młode, samotne matki. Często posiadają one deficyty wiedzy na temat prawidłowego żywienia i pielęgnacji dzieci w różnych okresach rozwoju. Dla grupy tej przewidziano trening kompetencji i umiejętności społecznych - "szkoła rodzica" z warsztatami psychologicznymi, pedagogicznymi i opiekuńczymi oraz wyjazdem integracyjnym. Taka forma wsparcia nastawiona jest na osiągnięcie umiejętności, które będą procentować w długiej perspektywie czasowej. Nabycie umiejętności komunikacyjnych oraz pogłębienie rozumienia mechanizmów oddziałujących na relacje jest niezwykle cennym doświadczeniem, które oddziałuje nie tylko wewnątrz rodziny, ale również na zewnątrz, tworząc ogniska pozytywnej przemiany modeli wychowania i życia w rodzinie. Udział w takich zajęciach umożliwia zwiększenie poczucia własnej wartości jako rodzica. Mając poczucie dobrze wypełnionej roli rodzica, w następnej kolejności osoby mogą podejmować próby samorealizacji na polu zawodowym, dlatego realizacja wsparcia równolegle na tych dwóch polach stanowiła szczególnie pozytywną inicjatywę.

7.7 Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Żywcu – projekt: „STOP WYKLUCZENIU – Aktywni, Świadomi, Samodzielni”

Nadrzędnym celem projektu „STOP WYKLUCZENIU – Aktywni, Świadomi, Samodzielni” było zmniejszenie obszaru wykluczenia społecznego osób niepełnosprawnych i usamodzielniających się wychowanków w powiecie żywieckim. Projekt obejmował następujące kategorie uczestników zagrożonych wykluczeniem społecznym:

- niepełnosprawni, w tym z zaburzeniami psychicznymi (grupa 33 osób)
- usamodzielniający się opuszczający rodziny zastępcze lub placówki opiekuńczo-wychowawcze, w tym placówki, o których mowa w art. 88 ustawy o pomocy społecznej - grupa 15 osób
- korzystający ze świadczeń pomocy społecznej, będący bezrobotnymi i/lub nieaktywnymi zawodowo spełniając kryterium wieku aktywności zawodowej

Ponadto zakładano włączenie do projektu osób stanowiących otoczenie uczestników.

Podstawowym założeniem projektu jest, że aktywizacja wyłonionej grupy docelowej wymaga nabycia przez uczestników samodzielności w przezwyciężaniu istniejących, a nierozwiązanych dotąd problemów. Kierując się tym kryterium, przewidziano w projekcie obowiązkowe poradnictwo specjalistyczne. W ramach udziału w projekcie, uczestnicy musieli również samodzielnie wyszukać oferty szkoleń i innych elementów aktywizacyjnych oraz przedstawić rezultaty poszukiwań w trakcie konsultacji specjalistycznych. Wzrost kompetencji zawodowych i społecznych stanowi jeden z głównych czynników, wpływających na zdolność samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie, która jest niezwykle ważnym czynnikiem w przypadku wychowanków opuszczających placówki opiekuńczo-wychowawcze. Także praca przeprowadzona z osobami niepełnosprawnymi, stymulująca bezpośrednio u nich rozwój własnej aktywności, przyczyniła się do zdobycia przez nich niezbędnych kompetencji i umiejętności. Dzięki uruchomieniu spotkań w grupach wsparcia zarówno usamodzielniający się, jak i niepełnosprawni mają możliwość dzielenia się na bieżąco doświadczeniem w rozwiązywaniu swoich problemów, czego skutki w wymiarze praktyk charakteryzują się wysokim stopniem wymierności.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Realizacji projektu według założonych celów posłużyła umowa aktywizacyjna - zamiennie narzędzie będące odmianą kontraktu socjalnego, oparta na zastosowaniu pracy socjalnej i min. 3 instrumentów aktywnej integracji. Zastosowanie tego rodzaju narzędzia posłużyło mobilizacji osób niepełnosprawnych, w tym z zaburzeniami psychicznymi oraz osób usamodzielniających się i otoczenia w/w osób, poprzez optymalnie dobrany, indywidualny zestaw instrumentów aktywizacji zawodowej, edukacyjnej, zdrowotnej, społecznej oraz co ważne – przy ich aktywnym udziale.

7.8 Ośrodek Pomocy Społecznej w Psarach – projekt: „Praca się opłaca”

Założeniem projektu „Praca się opłaca” jest aktywizacja zawodowa osób zagrożonych wykluczeniem z terenu gminy. W projekcie brało udział 8 uczestniczek, niepracujących kobiet w wieku aktywności zawodowej - bezrobotnych lub biernych zawodowo, korzystających ze świadczeń pomocy społecznej. W ramach projektu zaoferowano uczestniczkom możliwość udziału, poprzez zajęcia w Klubie Integracji Społecznej, w warsztatach z psychologiem, higienistką, prawnikiem, informatykiem, specjalistą BHP oraz doradcą zawodowym. Przewidziano realizację szeregu działań, które miały ułatwić uczestniczkom wzięcie pełnego udziału w zajęciach - podczas spotkań zapewniano catering oraz poczęstunek, ponadto kobiety otrzymywały jednorazowe bilety w celu pokrycia kosztów dojazdu na zajęcia. Warsztaty odbywały się w siedzibie Ośrodka Pomocy Społecznej. Zadbano również o wygląd zewnętrzny uczestniczek poprzez zapewnienie im wizyty u fryzjera.

Projekt przyniósł uczestniczkom wymierne rezultaty w obszarze podwyższenia poczucia wartości, nabycia lub podniesienia konkretnych umiejętności, a dla części z nich przelożył się również bezpośrednio na podjęcie zatrudnienia. *„Zakładana liczba osób, które zakończą udział, została osiągnięta. Efekty zostały osiągnięte - dwie osoby podjęły pracę, chyba na umowę zlecenie, ale to już umowa oficjalna. Naszym zdaniem KIS był efektywny i długość tej formy aktywizacji była uzasadniona, oddziaływanie było intensywne. Klienci faktycznie później wychodzą z systemu opieki społecznej [...] KIS przynosi spodziewane rezultaty. Myślę, że jak najbardziej dobry pomysł”* – ocenia z perspektywy czasu koordynator projektu.

7.9 Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim – projekt: „Dobry Start. Program aktywizacji społeczno – zawodowej oraz reintegracji społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w powiecie wodzisławskim”

W projekcie wzięły udział następujące grupy docelowe:

- wychowankowie rodzin zastępczych i placówek opiekuńczo wychowawczych oraz kontynuujących naukę rozpoczętą przed 18 rokiem życia,
- osoby z zaburzeniami psychicznymi,
- osoby z Powiatowego Ośrodka Adopcyjno-Opiekuńczego i Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie,
- osoby niepełnosprawne.

Osoby należące do wyłonionych grup docelowych borykają się ze specyficznymi problemami. Wśród wychowanków są to – niski poziom wykształcenia, niski poziom samooceny, brak samodzielności - przyzwyczajenie do tego, że ktoś inny bierze odpowiedzialność za ich los. Wśród osób niepełnosprawnych - ograniczenia zdrowotne,

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

niska samoocena i poziom akceptacji własnej osoby, dyskryminacja na rynku pracy. *"Problemy lokalne, których dotyka nasz projekt, związane są ze społecznym lub fizycznym nieprzystosowaniem do życia. Bezradność, trudności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych oraz niepełnosprawność są ściśle powiązane z występowaniem dysfunkcji - zwłaszcza bezrobocia, kłopotami z samodzielnym wejściem w dorosłe życie, odnalezieniem się na lokalnym rynku pracy wychowanków pieczy zastępczej. Te problemy staramy się rozwiązać"* – wyjaśnia koordynator projektu.

W projekcie zastosowano bardzo szeroki katalog form wsparcia - organizacja kursów i szkoleń, trening komunikacji i autoprezentacji, trening motywacyjny i trening zarządzania czasem, trening asertywności i radzenia sobie ze stresem i złością, grupa wsparcia prowadzona pod kierunkiem psychologa/pedagoga, sfinansowanie w zależności od potrzeb m.in. terapii psychologicznych, konsultacji ze specjalistami, np. logopedą, pomoc na zagospodarowanie w formie rzeczowej, pomoc z zapewnieniu odpowiednich warunków mieszkaniowych, sfinansowanie zajęć szkolnych związanych z uzupełnieniem wykształcenia. Dzięki udziałowi w tych zajęciach, pracownicy nabyli konkretnych umiejętności i kompetencji zawodowych, zwiększyła się ich potencjalna atrakcyjność na rynku pracy, wzrosło także poczucie własnej wartości.

Ciekawą inicjatywą jest realizacja w ramach projektu porozumienia z Powiatowym Ośrodkiem Adopcyjno-Opiekuńczym i Specjalistycznym Ośrodkiem Wsparcia dla Ofiar Przemocy – które wytypowały do udziału w projekcie 17 uczestników. Klienci tych placówek to osoby z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, nierzadko ofiary przemocy w rodzinie, zazwyczaj bezrobotne - w szczególności narażone na wykluczenie społeczne. Realizacja niniejszego porozumienia pozwoliła z jednej strony na udzielenie wsparcia szerszej grupie osób rzeczywiście potrzebujących pomocy, a z drugiej strony – pozwoliła, poprzez połączenie „sił” ośrodków, na dokonanie pogłębionej diagnozy ich potrzeb, a w efekcie lepsze dopasowanie oferowanego wsparcia do potrzeb beneficjentów. Ponieważ typowanie uczestników do udziału w projekcie przeprowadzały wymienione instytucje, posiadane przez nie informacje i dokumenty pomagały w rzetelnym doborze beneficjentów. Umożliwiło to trafny dobór nie tylko na podstawie spełnianych kryteriów, ale także przewidywanej efektywności i zaangażowania poszczególnych osób.

Organizatorzy projektu oceniają, że jego realizacja przebiegła według najlepszego pomysłu: *„Zaplanowane wsparcie jest nadal odczuwalne przez uczestników projektu. Uczestnicy pozyskali nowe kwalifikacje zawodowe, część otrzymała zatrudnienie, część podjęła dalsze kształcenie lub szkolenie w celu znalezienia pracy, wszyscy natomiast podnieśli swoje kompetencje społeczne”*.

7.10 Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gliwicach – projekt: „Dobry start w samodzielność”

Projekt miał na celu eliminowanie barier i trudności, na jakie napotykają osoby znajdujące się w grupie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Założono, iż wsparciem w ramach projektu zostaną objęte 44 osoby mieszkające na terenie powiatu gliwickiego, korzystające ze świadczeń pomocy społecznej, które nie pracowały i były w wieku aktywności zawodowej. W trakcie trwania naboru uczestników do projektu przeprowadzono akcję informacyjną wśród mieszkańców powiatu gliwickiego, w wyniku której wyłoniono dwie grupy docelowe: grupę

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

osób niepełnosprawnych, grupę osób z rodzin zastępczych oraz wychowanków placówek opiekuńczo – wychowawczych.

Założono, iż każdy z uczestników projektu skorzysta co najmniej z trzech form wsparcia. W roku 2009 realizowano szereg form wsparcia aktywizacji zawodowej:

- „Stacjonarny trening kompetencji życiowych” zorganizowany dla osób niepełnosprawnych – trening obejmował bloki tematyczne poświęcone dobremu wychowaniu, pierwszej pomocy, autoprezentacji.
- Wyjazdowe szkolenie „Motywacyjno – aktywizacyjne z elementami relaksacji i pracy ze stresem” zorganizowane dla osób z rodzin zastępczych oraz wychowanków placówek opiekuńczo – wychowawczych. W ramach szkolenia zrealizowano bloki tematyczne dotyczące motywacji, aktywizacji społeczno-zawodowej, relaksacji.
- Osoby niepełnosprawne skorzystały ze szkolenia komputerowego podnoszącego kompetencje i kwalifikacje zawodowe. Uczestnicy projektu mieli zapewnione wsparcie w postaci transportu i opieki na organizowanym szkoleniu. W ramach zajęć początkowo poznawali pracę na komputerze od podstaw, stopniowo przechodząc do kolejnych etapów zaawansowanej znajomości jego funkcjonowania i szerokich możliwości. Dla części uczestników była to kontynuacja kursu rozpoczętego w roku ubiegłym.
- Uczestnicy projektu z rodzin zastępczych oraz wychowankowie placówek opiekuńczo – wychowawczych w ramach kursów podwyższających posiadane kwalifikacje lub umożliwiających zdobycie nowych brali udział w kursach językowych. Cztery osoby ukończyły kurs z zakresu „Nowoczesnych metod przedłużania i stylizacji paznokci”, podczas którego nabyły wiedzę z podstaw dermatologii, specyfiki stylistyki paznokci, manicure biologicznego.
- Osoby niepełnosprawne uczestniczyły w okresie wakacyjnym w turnusie rehabilitacyjnym. Turnus rehabilitacyjny organizowany był w nadmorskiej miejscowości Sarbinowo w ośrodku wczasowo – rehabilitacyjnym. Dodatkowym atutem wyjazdu było zorganizowanie szkolenia z zakresu „Sztuka komunikacji – doskonalenie umiejętności komunikacyjnych z wykorzystaniem metody Wideotreningu Komunikacji (VIT)”, umożliwiający poprawę funkcji życiowych. Wideotrening stanowi nowoczesną, niezwykle skuteczną formę treningu umiejętności komunikowania się. Zajęcia polegają na dokonywaniu krótkich nagrań wideo w naturalnych sytuacjach, z jakimi uczestnik może mieć do czynienia na co dzień. Następnie wybrane fragmenty trener analizuje wspólnie z uczestnikiem projektu. Wychodzi się przy tym z założenia, że w procesie uczenia nie robi się postępów na podstawie tego, co robi się źle i że krytyczne podejście przy oglądaniu materiału wideo daje poczucie zagrożenia, co nie sprzyja procesowi uczenia się. Natomiast, kiedy ogląda się to, co jest udane, pozyskuje się wiarę we własne siły i ponadto aktywizuje to do kontynuowania zasad interakcji. Uczestnicy, analizując sytuacje, których sami doświadczyli, dowiadują się, które zachowania powinni pielęgnować i w jaki sposób mogą stymulować i wzbogacać swoje społeczne relacje.
- Osoby z rodzin zastępczych oraz wychowankowie placówek opiekuńczo – wychowawczych uczestniczyli w 7 – dniowym wyjeździe warsztatowym – trening w zakresie metod i technik odkrywania zdolności, predyspozycji i kompetencji do wykonywania danego zawodu „Spadochron”, który odbył się w Ustroniu. W trakcie pobytu grupa uczestników wzięła również udział w szkoleniu z zakresu prawa, oraz stworzono im możliwość skorzystania z indywidualnych porad prawnych.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

„Pomysł był adekwatny do potrzeb uczestników, którzy sami mogli wybrać sobie zajęcia, w których chcieliby brać udział w ramach projektu” – ocenia koordynator projektu. Efektem podjętych działań było zwiększenie motywacji uczestników i zaufania we własne siły, zwiększenie zdolności komunikacyjnych, zwiększenie kwalifikacji i kompetencji zawodowych oraz umiejętności, umożliwiających wejście na rynek pracy.

7.11 Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kłomnicach – projekt: „Sztuki rękodzielnicze i inne zawody kluczem do aktywizacji zawodowej”

W projekcie udział wzięło 30 osób korzystających z pomocy społecznej. Celem projektu było zmniejszenie zagrożenia wykluczeniem zawodowym i społecznym klientów pomocy społecznej poprzez udział w różnych warsztatach zawodowych, a także spotkania z doradcą zawodowym i psychoterapeutą. Charakterystyczne dla tego projektu jest **wykorzystanie potencjału regionalnego, polegającego na tradycji sztuki rękodzielniczej – wyrobów z wikliny, co połączono z rozbudowanym warsztatem zawodów z obszaru rękodzielnictwa.** W ramach realizacji projektu uczestnicy projektu zostali objęci instrumentami aktywizacji edukacyjnej, zawodowej z oddziaływaniami psychologiczno-terapeutycznymi oraz zdrowotnej. Uczestnicy objęci zostali treningiem umiejętności psychospołecznych i poradnictwem zawodowym.

Realizacja projektu objęła organizację 3 bloków z doradcą zawodowym i psychoterapeutą. Następnie przeprowadzone zostały indywidualne rozmowy uczestników z doradcą zawodowym i terapeutą. Uczestnicy zostali następnie skierowani na kursy, których tematy zostały dobrane zgodnie z tytułem projektu „Sztuki rękodzielnicze i inne zawody kluczem do aktywizacji zawodowej”. Warsztaty „Wyroby z wikliny” zaplanowano w związku z zanikającą tradycją wyplatania koszy na terenie gminy. Warsztaty ceramiczne były kontynuacją działań prowadzonych w poprzednim roku i miały na celu pogłębienie wcześniej nabytych umiejętności. Warsztaty techniką „decoupage” pozwoliły na udoskonalenie umiejętności i dały szerokie możliwości jej zastosowania przy zdobieniu i wyposażaniu wnętrza. Kurs „Opiekunka środowiskowa” zaplanowano ze względu na starzenie się społeczeństwa, a także deficyt wykwalifikowanej kadry i duże zainteresowanie tym zawodem. Również kurs „Nowoczesny sprzedawca” przeprowadzono głównie ze względu na zainteresowanie aktualizacją kwalifikacji zawodowych wśród młodszych beneficjentów. W niektórych przypadkach wsparciem objęto całe rodziny.

Uczestnicy, nabywając konkretne umiejętności, podnieśli poczucie własnej wartości i nabrali samodzielności. „Dawaliśmy szansę osobom, które nie mogą podjąć pracy. Zaczęły coś robić w domu, aktywizowały się, szkoliły” – podsumowuje koordynator projektu.

7.12 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Rybniku – projekt: „Skorzystaj z szansy”

Głównym celem projektu systemowego „Skorzystaj z szansy” w 2009 r. była integracja społeczna, stworzenie warunków do podejmowania aktywności zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, wykluczonych oraz dyskryminowanych na rynku pracy. Celami szczegółowymi, przewidzianymi do jego osiągnięcia - podwyższenie statusu zawodowego i społecznego poprzez zwiększenie kwalifikacji zawodowych i zdobycie umiejętności umożliwiających wejście na rynek pracy, wzmocnienie potencjału osobowościowego poprzez zwiększenie motywacji do działania i wiary we własne siły, wytworzenie w beneficjentach umiejętności interpersonalnych, wykształ-



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

cenie nawyku odpowiedzialności, samodyscypliny, systematyczności, dążenia do samodzielnej realizacji planów życiowych. Założenia projektu obejmowały objęcie aktywizacją społeczną 226 osób. Grupę docelową stanowiły osoby korzystające ze świadczeń pomocy społecznej, w wieku aktywności zawodowej, nieposiadające zatrudnienia, o niskich lub zdezaktualizowanych kwalifikacjach zawodowych.

Rodzaj udzielonego wsparcia oparty był na diagnozie problemu, potrzeb beneficjenta ostatecznego, a także jego rodziny zagrożonej wykluczeniem społecznym. Położono szczególny nacisk na indywidualne podejście do problemów klienta.

Uczestnicy, którzy podpisali kontrakty socjalne, brali udział w szkoleniu zawodowym, kursie gospodarowania własnym budżetem, korzystali z porad psychologa i doradcy zawodowego, uczestniczyli w treningu umiejętności psychospołecznych i aktywnego poszukiwania pracy. Realizowano także warsztaty terapeutyczne dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym – w tym indywidualne porady doradcy zawodowego i psychologa, trening kompetencji i umiejętności społecznych, warsztaty aktywnego poszukiwania pracy dla niepracujących i bezrobotnych.

Ważny punkt projektu stanowiła realizacja Programu Aktywności Lokalnej pod nazwą „Moja dzielnica – moje miejsce” na terenie dzielnicy Boguszowice. Wybór miejsca realizacji PAL wynikał z analizy problemów społecznych na terenie Rybnika. Boguszowice należą do dzielnic o szczególnie wysokiej koncentracji ubóstwa, które często wiąże się z długotrwałym brakiem pracy, brakiem wykształcenia i kwalifikacji zawodowych, wyuczoną bezradnością, ponadto obserwuje się zjawisko poczucia odrębności społecznej mieszkańców tej dzielnicy, które przekłada się na niską przenikalność między społecznością a otoczeniem zewnętrznym²⁷. W ramach programu postanowiono wprowadzić nową metodę pracy, która polega na odbudowywaniu więzi klientów pomocy z innymi mieszkańcami społeczności lokalnej. Wyniki przedsięwzięcia były poddane ewaluacji, w wyniku której potwierdzono pozytywny wpływ realizowanego przedsięwzięcia oraz wypracowano rekomendacje, mające służyć podniesieniu jego skuteczności w latach kolejnych. Program obejmował realizację licznych inicjatyw:

- Uczestnictwo w grupach wsparcia, prowadzonych przez pracowników socjalnych. Uczestnicy zostali podzieleni na dwie grupy, ze względu na główny problem powodujący wykluczenie społeczne: niepełnosprawność oraz bezrobocie. Tematy spotkań dobierane były w zależności od potrzeb uczestników – przeprowadzono m.in. zajęcia z psychologiem, specjalistą ds. przemocy, doradcą zawodowym, zajęcia z decoupage. Grupy wsparcia okazały się dużym sukcesem, o czym świadczyły zgłaszane potrzeby na rok 2010 – organizacja grup znalazła się w nich na pierwszym miejscu.
- Wyjazd na warsztaty rehabilitacyjno-terapeutyczne, odbywające się w Jarosławcu, w ramach których odbyły się zajęcia rehabilitacyjne, zajęcia z psychologiem, doradcą zawodowym, animatorem społecznym oraz zajęcia integracyjne. *„Zadowolenie z tego wsparcia było ogromne – pozwoliło nie tylko na podrepe-*

²⁷ Program Aktywności Lokalnej „Moja dzielnica moje miejsce” – podsumowanie działań podejmowanych w roku 2009. Rybnik 2010



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

rowanie stanu zdrowia, ale także na integrację i rehabilitację społeczną” – podkreślają organizatorzy projektu²⁸.

- Wyjazd do placówek rybnickich udzielających wsparcia osobom niepełnosprawnym. Dzięki tej inicjatywie, osoby posiadające stopień niepełnosprawności odwiedziły placówki, które pomagają osobom niepełnosprawnym, oraz poznały ich ofertę. Dwóch uczestników projektu podjęło w rezultacie zajęcia na Warsztatach Terapii Zajęciowej.
- Udział w kursie animatora społecznego. Szkolenie, mające na celu przybliżenie uczestnikom projektu pracy animatora lokalnego, ukończyło 10 osób. Dwie liderki rozpoczęły aktywną działalność – wystąpiły na seminarium kończącym projekt, promowały działania w środowisku, gromadziły zainteresowanych udziałem, oraz podjęły się napisania projektu do konkursu organizowanego przez CIRS, którego celem jest zmiana wizerunku dzielnicy. Fakt, że w tak krótkim czasie możliwe było wypracowanie podstaw współpracy z klientkami Ośrodka, organizatorzy projektu uznają za znaczący sukces.
- Wycieczka do Wieliczki i Wrocławia dla osób niepełnosprawnych wraz z ich otoczeniem.
- Kurs motywacyjny dla niepracujących kobiet. Uczestniczki brały udział w zajęciach z psychologiem, uczyły się podstaw aktywnego poszukiwania pracy, zadbane również o poprawę wizerunku uczestniczek w ramach wizyty u fryzjera.
- Punkt Poradnictwa Obywatelskiego. Dzięki tej inicjatywie, uczestnicy projektu, jak również obywatele dzielnicy mieli możliwość korzystania z usług doradcy zawodowego, terapii psychologicznej, rodzinnej oraz usług prawnika. Praktyka pokazała, że szczególnie porady prawne cieszyły się dużym zapotrzebowaniem uczestników.
- Dużym sukcesem okazała się również inicjatywa pikniku integracyjnego dla mieszkańców. Piknik został zrealizowany w dwóch etapach. Pierwszy został połączony z obchodami urodzin Stowarzyszenia 17-tka (koalicjanta projektu) i przyjął charakter festynu rodzinnego. Zaplanowano oraz zrealizowano liczne atrakcje dla dzieci, m.in.: spotkania z członkami Bractwa Kurkowego, Straży Miejskiej, Straży Pożarnej, możliwość przejazdu motocyklem, udział w pokazie pierwszej pomocy, malowanie twarzy. Druga część pikniku obejmowała m.in. konkurs na temat wiedzy o Unii Europejskiej oraz konkurs na temat wiedzy o dzielnicach Boguszowic.

Objęcie dzielnicy o największym natężeniu problemów społecznych wyspecjalizowanymi formami wsparcia jest przykładem troski o wyrównywanie szans na podniesienie poziomu życia. Ośrodek Pomocy Społecznej kieruje swoje działania w stronę najbardziej potrzebujących. Świadczy to o dobrym rozeznaniu sytuacji mieszkańców poszczególnych części miasta.

7.13 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ustroniu – projekt: „Nowe możliwości dla Twojej przyszłości”

²⁸ Program Aktywności Lokalnej „Moja dzielnica moje miejsce” – podsumowanie działań podejmowanych w roku 2009. Rybnik 2010

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Założenia projektu obejmowały objęcie aktywizacją społeczną **30 osób**. Grupę docelową projektu „Nowe możliwości dla Twojej przyszłości” stanowiła grupa 30 osób, które były mieszkańcami Ustronia, korzystały ze świadczeń pomocy społecznej i były w wieku aktywności zawodowej. Wśród nich znajdowały się osoby bezrobotne lub nieaktywne zawodowo.

Projekt w szczególności był zorientowany na:

1. Podwyższenie kwalifikacji zawodowych i społecznych uczestników projektu,
2. Nabycie przez nich umiejętności efektywnego poruszania się po rynku pracy.

Jako narzędzie realizacji przewidziano kontrakt socjalny, a w jego ramach co najmniej 3 instrumenty aktywnej integracji: szkolenia zawodowe (instrument aktywizacji edukacyjnej), szkolenia miękkie (instrument aktywizacji społecznej), kontakt z doradcą zawodowym (instrument aktywizacji zawodowej). Doradca zawodowy na etapie rekrutacji ustalał zawodowe predyspozycje rekrutowanych osób. Po zakończeniu szkoleń doradca zawodowy ponownie podejmował rozmowę z uczestnikami projektu. Każde z zaplanowanych dwóch indywidualnych spotkań trwało godzinę. Na podstawie opinii doradcy zawodowego oraz ankiety przeprowadzanej wśród uczestników projektu ocenione zostały rezultaty miękkie. Szkolenia miękkie i zawodowe przeprowadzone zostały przez wyłonioną jednostkę szkoleniową. W ramach przeprowadzonego projektu zaplanowane zostały do przeprowadzenia następujące kursy zawodowe: opiekun osób starszych i dzieci, kucharz, palacz kotłów CO, obsługa kasy fiskalnej oraz kurs komputerowy. Dzięki zintegrowanym działaniom została zwiększona zarówno gotowość uczestników do podjęcia zatrudnienia, jak również wyposażeni zostali oni w wiele przydatnych w tym zakresie kompetencji.

7.14 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie – projekt: „Zainwestuj w siebie - program aktywnej integracji w Mieście Częstochowa”

Projekt stanowił odpowiedź na skalę i zakres problemów, występujących na terenie Gminy Częstochowa. Wśród nich szczególnie niepokojącym było bezrobocie. Statystyki Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie pokazują, że bezrobocie było zasadniczą przyczyną ubiegania się przez mieszkańców o pomoc społeczną. Drugą przyczyną było natomiast, ściśle powiązane z bezrobociem, a zwłaszcza bezrobociem długotrwałym – ubóstwo.

Grupą docelową projektu były 202 osoby - bezrobotne, poszukujące pracy, niepozostające w zatrudnieniu, będące jednocześnie w wieku aktywności zawodowej i korzystające ze świadczeń pomocy społecznej w rozumieniu przepisów o pomocy społecznej z terenu Częstochowy. Z każdym z uczestników projektu podpisano kontrakt socjalny, który przewidywał zastosowanie minimum trzech instrumentów aktywnej integracji. Konieczność oraz zakres i skala wsparcia uczestników projektu były określone na podstawie wyników bieżącej rekrutacji oraz indywidualnych kontraktów socjalnych. Ostatecznej weryfikacji uczestników projektu dokonał psycholog. Ponadto zatrudniono na umowę zlecenie jednego lub dwóch doradców zawodowych, którzy wspólnie z klientem i pracownikiem socjalnym ustalali ścieżkę reintegracji zawodowej i społecznej klienta. Zatrudniony prawnik pełnił dyżury w biurze projektu, podczas których beneficjenci ostateczni mogli skorzystać z jego porad. Jednym z instrumentów aktywizacji społecznej, w którym mógł wziąć udział każdy z uczestników projektu, były warsztaty prowadzone przez zatrudnionego trenera umiejętności społecznych.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

7.15 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Pszczynie – projekt: „Efektywna pomoc społeczna w Gminie Pszczyna”

Potrzeba realizacji projektu wynikała z faktu konieczności dostosowania **kwalifikacji zawodowych do nowych wymogów i sytuacji na rynku pracy** oraz deficytu środków finansowych w odniesieniu do skali i zakresu potrzeb oraz problemów występujących na terenie gminy Pszczyna. Problemami szczegółowymi wynikającymi z diagnozy sytuacji osób bezrobotnych były: zjawisko atrybucji dyspozycyjnych (niska samoocena i obwinianie wyłącznie siebie za swoją obecną, złą sytuację życiową), zjawisko wyuczonej bezradności (uzależnienie się osób od świadczeń pomocy społecznej). Głównym celem projektu systemowego „Efektywna pomoc społeczna w Gminie Pszczyna” w 2009 r. było **zwiększenie efektywności funkcjonowania instytucji pomocy społecznej w odniesieniu do narastających potrzeb osób bezrobotnych oraz zmniejszenie zagrożenia wykluczeniem społecznym i zawodowym** klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Pszczynie.

W oparciu o doświadczenia w realizacji projektu w roku 2008, w roku 2009 zwiększono nacisk na realizację działań podnoszących poziom kompetencji społeczno-zawodowych. Beneficjenci projektu w pierwszej części jego realizacji skorzystali z zajęć z doradcą zawodowym, psychologiem oraz liderem klubu pracy w ramach zajęć w formie warsztatowej oraz spotkań indywidualnych. Po zrealizowaniu tej części zajęć zastosowane zostały instrumenty aktywizacji zawodowej, edukacyjnej jak i usługi wspierające aktywizację zawodową. Przewidziano zastosowanie instrumentów aktywnej integracji dostosowanych do indywidualnych potrzeb beneficjentów ostatecznych. W ramach instrumentów aktywizacji zawodowej beneficjenci uczestniczyli w kursach zawodowych m.in.: Specjalista ds. kadr i plac, Fryzjer, Bukieciarstwo z aranżacją wnętrza, Krój i szycie, Prawo jazdy kategoria C, Operator koparko-ładowarek w zakresie III klasy uprawnień, Kucharz, Prowadzenie magazynu/hurtowni z zastosowaniem komputera oraz kas fiskalnych, Kierowca wózków jezdniowych z napędem silnikowym. W ramach instrumentu aktywizacji edukacyjnej zapewniono uczestnikom możliwość uzupełnienia wykształcenia na poziomie szkoły średniej umożliwiającym przystąpienie do egzaminu maturalnego.

Starannie zaplanowany został proces rekrutacji uczestników. Najpierw pracownicy socjalni przekazywali informacje dotyczące projektu kandydatom na uczestników. Następnie zorganizowano spotkanie potencjalnej grupy docelowej, podczas którego wypełnione zostały ankiety, będące punktem wyjścia do dobrania instrumentów aktywnej integracji. Poziom motywacji wśród potencjalnych uczestników diagnozowany był poprzez indywidualną rozmowę z psychologiem. **Uwzględniono również możliwość wystąpienia przeszkód w procesie rekrutacji, wobec których opracowano narzędzia zaradcze:**

- w przypadku zbyt dużej liczby uczestników projektu, uczestników informowano o możliwości wzięcia udziału w projekcie kolejnych w latach realizowanego projektu oraz umieszczano ich na liście rezerwowej;
- w przypadku zbyt małej ilości uczestników przygotowano się do prowadzenia działań promujących projekt, dzięki czemu możliwe było pozyskanie uczestników, którzy świadomie deklarują chęć udziału w przedsięwzięciu;
- w przypadku rezygnacji z udziału w projekcie, kontaktowano się z osobami z listy rezerwowej. Rezygnacjom zapobiegano również poprzez spotkania z uczestnikami, mające na celu stałe badanie ich motywacji oraz uświadamiające korzyści płynące z zakończenia podjętych działań.



8 Załącznik nr 2 – Metodologia badania

8.1 Analiza Desk research

W ramach badania poddano analizie następujące dokumenty:

- 120 wniosków o dofinansowanie projektów systemowych z Poddziałania 7.1.1 i 7.1.2 PO KL z 2009 roku. Dobór wniosków do analizy dokonany był w sposób losowy.
- Lokalne (gminne/powiatowe) strategie rozwiązywania problemów społecznych w jednostkach samorządu terytorialnego, których wnioski o dofinansowanie zostały wylosowane do analizy.
- Zapisy dokumentów programowych PO KL:
 - „Program Operacyjny Kapitał Ludzki”.
 - „Szczegółowy Opis Priorytetów PO KL”. Uwzględniona została także nowelizacja dokumentu wprowadzona w czerwcu 2009 roku.
 - „Zasady przygotowania, realizacji oraz rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej”. Przeanalizowane zostały wszystkie trzy wersje dokumentu, uwzględniając zmiany, jakie zaszły w jego strukturze od lutego 2008 roku do marca 2009 roku.

Podstawowe zagadnienia badawcze, na które uzyskano odpowiedź na podstawie przeprowadzonych analiz, dotyczą oceny stopnia, w jakim zastosowane w projektach systemowych narzędzia oraz formy pomocy społecznej przyczyniają się do realizacji celów interwencji EFS w ramach PO KL: celów projektów systemowych, celu Działania 7.1: *Rozwijanie aktywnych form integracji społecznej i umożliwianie dostępu do nich osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym oraz poprawa skuteczności funkcjonowania instytucji pomocy społecznej w regionie*, celu szczegółowego nr 1 Priorytetu VII: *Poprawa dostępu do rynku pracy osób zagrożonych wykluczeniem społecznym*, celu szczegółowego nr 2 PO KL: *Zmniejszenie obszarów wykluczenia społecznego*, a także oceny zgodności projektów z lokalnymi strategiami rozwiązywania problemów społecznych (zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 1 oraz art. 19 pkt 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej - Dz. U. z dnia 15 kwietnia 2004 r.). Analiza zgromadzonych dokumentów stanowi punkt wyjścia dla dokonania w dalszej części badania oceny jakości wykorzystanych w tych projektach narzędzi, pod kątem ich trafności, skuteczności i efektywności.

8.2 Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI)

W ramach wywiadów pogłębionych badaniem objęto łącznie 150 ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie. Spośród tej grupy uzyskano 145 efektywnych wywiadów. W pozostałych przypadkach brak realizacji wywiadu związany był z niedostępnością pracowników odpowiedzialnych za realizację projektów systemowych bądź też niemożnością kontaktu z tymi osobami.

Pierwszą formę kontaktu z badanym stanowiła rozmowa telefoniczna mająca na celu wskazanie dogodnego terminu realizacji wywiadu pogłębionego. Wszystkie wywiady zostały zrealizowane pomiędzy 03.11.2010 a 03.12.2010. W badaniu udział wzięli kierownicy badanych jednostek bądź koordynatorzy projektów systemowych realizowanych w ramach Działania 7.1.



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI - Individual In-Depth Interview) to jedna z metod badań jakościowych, polegająca na szczegółowej, wnikliwej rozmowie z respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji oraz poszerzenie wiedzy, związanej z tematem badania. W trakcie wywiadu indywidualnego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym, dotyczące próby wyjaśnienia/zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw i zachowań. W ramach wywiadów pogłębionych wprowadzane są do rozmowy kolejne tematy, które odpowiednio ukierunkowują wypowiedź respondenta i pomagają w ujawnianiu jego przekonań, opinii i postaw. Przebieg indywidualnego wywiadu pogłębionego jest rejestrowany, a podstawą interpretacji wyników jest pogłębiona analiza informacji uzyskanych w całej serii niezależnych wywiadów. Wywiady indywidualne prowadzone są zwykle w przypadkach trudnej dostępności określonego rodzaju respondentów, bądź w sytuacjach, gdy poruszane zagadnienia mają charakter drażliwy, kontrowersyjny bądź intymny.

W badaniu ewaluacyjnym pt. „Ewaluacja projektów systemowych ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie, realizowanych w województwie śląskim, w ramach Działania 7.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013” podstawowe narzędzie badawcze stanowił scenariusz indywidualnego wywiadu pogłębionego. W swej treści scenariusz został podzielony na następujące bloki tematyczne:

1. Realizacja celów projektu systemowego
 - Wskaźniki realizacji postępów projektu
 - Efektywność/skuteczność zastosowanych w projekcie narzędzi, instrumentów i form pomocy
 - Projekty systemowe jako przyczynek do rozwiązywania lokalnych problemów społecznych
2. Ocena sposobu wdrażania i zarządzania projektem
 - Finansowanie projektu
 - Komunikacja z uczestnikami projektu
 - Współpraca z innymi instytucjami
 - Bariery i czynniki sukcesu podczas realizacji projektu
 - Pomysły na realizację projektu
 - Bariery systemowe
3. Współpraca z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej Województwa Śląskiego
 - Potrzeby i oczekiwania wobec ROPS
4. Uczestnicy projektów systemowych
 - Rekrutacja uczestników
 - Warunki udziału w projekcie
 - Przyczyny rezygnacji z udziału w projekcie

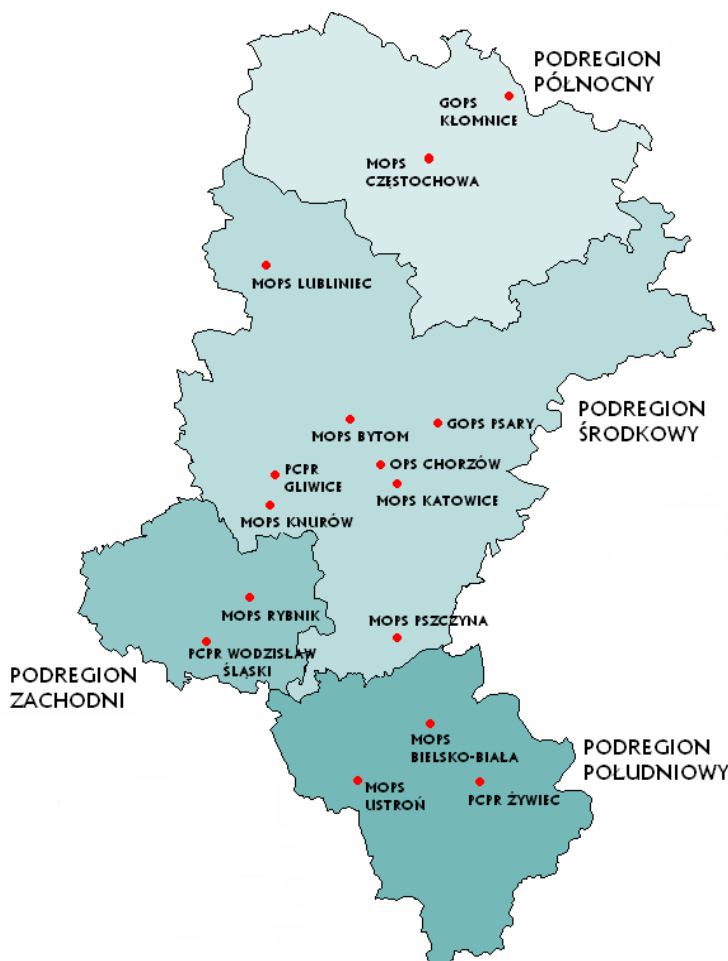
8.3 Case study (studium przypadku)

Studia przypadków w swym założeniu przy niniejszym badaniu polegały na szczegółowej analizie dokumentacji projektowej (wniosku o dofinansowanie, bilansu realizacji projektu systemowego) oraz wizyt uwzględniających obserwację w miejscu realizacji projektu oraz, co ważne, rozmowę z pracownikami. Szczególnie istotna jest w tym przypadku możliwość wskazania i opisanie tzw. dobrych praktyk, czyli przykładów inicjatyw i rozwiązań, które mogą być wskazane jako skuteczne formy przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.

*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

W przypadku metody case study zastosowano dobór celowy – do badania zostały wybrane te jednostki, których obecność może istotnie wpłynąć na wyniki realizowanego badania. Szczególnie istotna przy ustalaniu jednostek do badania była możliwość wskazania takich podmiotów, które realizują tzw. dobre praktyki. W związku z powyższym Zamawiający wspólnie z Wykonawcą do udziału w badaniu wskazał piętnaście jednostek – dobór podmiotów do badania obrazuje rysunek nr 10.

Rysunek 10. Podmioty włączone do badania case study.



8.4 Ankieta internetowa (CAWI)

Technika CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) polega na przeprowadzeniu ankiety internetowej, nadzorowanej komputerowo. Pytania kwestionariuszowe są automatycznie pobierane z serwera i przekazywane za pośrednictwem sieci do dowolnego punktu, w którym znajduje się respondent wraz z komputerem podłączonym do Internetu. Po udzieleniu odpowiedzi przez osobę ankietowaną, uzyskane dane również zostają zapisane na serwerze. Oprogramowanie komputerowe obsługujące ankietę internetową dba o zachowanie właściwej kolejności pytań przesyłanych respondentowi oraz weryfikuje poprawność logiczną wprowadzanych odpowiedzi. Technika CAWI ułatwia ankietowanie specjalistycznych grup respondentów w relatywnie najkrótszym czasie, pozwalając na jednoczesne prowadzenie dużej ilości niezależnych pomiarów.



*Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Ankiety internetowe rozesłano do wszystkich kierowników ośrodków pomocy społecznej/powiatowych centrów pomocy rodzinie w województwie śląskim (ewentualnie do innych pracowników, którzy posiadają wiedzę w zakresie realizowanych projektów), również tych którzy nie realizowali projektów. Wstęp do badania stanowiła wiadomość przesłana do wszystkich wskazanych podmiotów, która zawierała w swej treści nazwę użytkownika i indywidualne hasło dostępowe. Wykonawca zastosował także szereg działań wspomagających pozyskiwanie danych m.in. kilkukrotne przypomnienia o wzięciu udziału w badaniu w formie mailingowej kampanii informacyjnej, a także szczegółową weryfikację dostępnych danych teleadresowych badanych jednostek. **Łącznie udział w badaniu wzięło 101 ośrodków.**