

**Ewaluacja szkoleń zrealizowanych w roku 2009
oraz przeprowadzenie badań potrzeb szkoleniowych
wraz z raportem z badań
w ramach realizacji projektu systemowego
Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi
Poddziałanie 7.1.3 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki**

Spis treści

Spis treści	2
Streszczenie	3
Wykaz skrótów używanych w tekście	7
<i>Wprowadzenie</i>	8
1. Opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystanej w badaniu	10
1.1 Informacje ogólne - metoda triangulacji	10
1.2. Opis zastosowanych technik badawczych	11
2. Opis wyników badania, ich analizy i interpretacje	13
2.1. Trafność szkoleń realizowanych w 2009 r.	13
2.2. Potrzeby szkoleniowe określone z punktu widzenia całego systemu pomocy i integracji społecznej	15
2.3. Skuteczność szkoleń realizowanych w 2009 r.	16
2.4. Efektywność szkoleń zrealizowanych w 2009 r.	29
2.5. Użyteczność szkoleń realizowanych w 2009 r.	30
2.6 Potrzeby szkoleniowe określone z punktu widzenia potencjalnych uczestników szkoleń	44
3. Wnioski i rekomendacje	48

Streszczenie

Wprowadzenie

System pomocy społecznej stanowi odpowiedź na podstawowe potrzeby ludzkie, których niezaspokojenie powoduje negatywne skutki zarówno w sferze indywidualnej, jak i społeczno-ekonomicznej. Złożoność problemów, jakie system ten napotyka w dzisiejszej rzeczywistości, stawia wiele wyzwań przed każdym pracownikiem jednostki organizacyjnej pomocy społecznej. Wychodząc naprzeciw tym wyzwaniom Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi realizuje projekt finansowany ze środków Unii Europejskiej, mający na celu specjalistyczne kształcenie kadr systemu pomocy i integracji społecznej. Działania takie są jednocześnie zgodne ze Strategią Rozwoju Województwa Łódzkiego.

Jednym z elementów projektu jest jego ewaluacja, dotycząca 1 zadania projektu, tj. szkolenia kadr jednostek pomocy i integracji społecznej. Głównym celem przeprowadzonego badania była ocena realizacji (ewaluacja) zadania 1 dotyczącego szkoleń realizowanych w roku 2009 z podziałem na moduły szkoleniowe ujęte w projekcie. Drugim głównym celem ewaluacji było przeprowadzenie badań potrzeb szkoleniowych pod kątem przygotowania projektu systemowego na rok 2010.

Celem niniejszego raportu było przedstawienie wyników analizy w odniesieniu do dwóch obszarów. Efektywności, skuteczności, użyteczności oraz trafności przeprowadzonych szkoleń oraz potrzeb szkoleniowych pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej.

Informacje ogólne – metoda triangulacji

Aby uzyskać niezbędne dane do znalezienia odpowiedzi na postawione pytania badawcze, konieczne było zastosowanie w badaniu różnorodnych metod i technik badawczych. W związku z tym, że każda metoda i technika ma swoją specyfikę, ale i swoiste ograniczenia, co w konsekwencji może prowadzić do uzyskania podczas badania artefaktów (sztucznych wytworów badaczy), zastosowano metodę triangulacji.

W związku z tym, w badaniu zostały połączone różnorodne, komplementarne metody i techniki, gwarantujące uzyskanie bezstronnych i wiarygodnych informacji. Schemat badania uwzględniał następujące metody i techniki zbierania i analizy danych: analizę danych zastanych, ankiety ewaluacyjne, wywiady IDI, wywiady FTF, wywiad ekspercki, panel ekspercki, analizę treści oraz obserwację jawną uczestniczącą. Dzięki takiemu postępowaniu, było możliwe zgromadzenie danych pierwotnych i wtórnych, zarówno ilościowych jak i jakościowych oraz dokonanie ewaluacji z uwzględnieniem punktów widzenia różnych grup respondentów (uczestników szkoleń/warsztatów/seminarium; beneficjenta- dyrektora RCPS; zewnętrznych ekspertów z zakresu polityki społecznej i zagadnień związanych z funduszami unijnymi), co dało możliwość zebrania wszystkich niezbędnych informacji i uniknięcia jednostronności osądu.

Opis wyników badania, ich analizy i interpretacje

Trafność szkoleń realizowanych w 2009 r.

Trafność realizowanego przez RCPS w Łodzi zadania 1 projektu w dużej mierze odpowiada na problemy i potrzeby systemu pomocy i integracji społecznej.

Uczestnictwo w realizowanym projekcie pozwala na nabycie wiedzy i umiejętności w różnych obszarach problemowych oraz na udzielanie wsparcia różnym grupom społecznym. Dodatkowo zapewnia niwelowanie problemów, którymi są problemy komunikacji, koordynacji i współpracy pomiędzy podmiotami pomocy społecznej wynikające z nierównomiernego rozmieszczenia placówek infrastruktury socjalnej na terenie województwa.

Potrzeby szkoleniowe określone z punktu widzenia całego systemu pomocy i integracji społecznej

Według opinii eksperta – prof. dr hab. Zbigniewa Woźniaka z Instytutu Socjologii UAM w Poznaniu skuteczne mogłyby okazać się takie szkolenia, które są maksymalnie zindywidualizowane i dostosowane do potrzeb pracownika pomocy społecznej (typ idealny – zastąpione tutoringiem) odpowiadające na konkretne potrzeby związane z konkretnymi problemami, skupiające się na wybranym wycinku pracy socjalnej.

Rekomenduje się przede wszystkim szkolenia z zakresu pracy z rodzinami osób chorych, wzmocnienie podmiotowości, partnerstwa lokalne (umiejętność współpracy z wszystkimi podmiotami i tworzenia sieci informacji), wykorzystywanie danych i konstruowanie syntetycznych i treściwych przekazów.

Skuteczność szkoleń realizowanych w 2009 r.

We wszystkich organizowanych szkoleniach, warsztatach i seminariach osiągnięto założone rezultaty twarde projektu. Założone w projekcie wskaźniki zostały zrealizowane w stu procentach.

W ramach weryfikacji założonych w projekcie wskaźników miękkich, czyli stopnia wykorzystania i użyteczności nabytej wiedzy i umiejętności, uczestnicy zrealizowanych szkoleń oceniali stopień podniesienia swojej wiedzy i kompetencji. Pytania dotyczyły także stopnia wykorzystania zdobytej wiedzy oraz pytań deklaracyjnych planowanego wykorzystania w przyszłości – w ciągu następnego roku.

Z przeprowadzonych badań wynika, że najskuteczniejsze pod względem podniesienia wiedzy i umiejętności okazało się szkolenie na temat pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi (średnia ocena 4,11) oraz szkolenie dotyczące zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (średnia ocen 4,00). Najniżej ocenione pod tym względem okazało się szkolenie dotyczące księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych (średnia ocena 2,89). Największe wykorzystanie zdobytej wiedzy i umiejętności nastąpiło po szkoleniu związanym z zarządzaniem projektów finansowanych z funduszy UE (średnia ocena 3,56). Najmniejsze w zakresie szkolenie związane z zewnętrznymi źródłami finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (średnia ocena 1,44) oraz po szkoleniu dotyczącym księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych (średnia ocena 2,22). Najwyższe odpowiedzi związane z deklaracyjnym wykorzystaniem zdobytej wiedzy i umiejętności dotyczyły szkolenia związanego z zarządzaniem projektem finansowanym z funduszy UE (średnia ocena 4,33), szkolenie na temat pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi oraz szkolenie na temat sztuki motywowania i perswazji w rozmowach z klientami jednostek pomocy społecznej – taka sama średnia ocena (4,33). Natomiast najniższe noty związane z prognozowaniem wykorzystania przez respondentów zdobytej wiedzy dot. szkolenia na temat zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (średnia ocena 2,11).

Pojawiające się czasami dość niskie wyniki oceny szkoleń, szczególnie jeśli chodzi o dotychczasowy poziom wykorzystania zdobytej na szkoleniach wiedzy są wynikiem krótkiego czasu od momentu uczestnictwa w szkoleniu a czasem przeprowadzenia badania.

Efektywność szkoleń zrealizowanych w 2009 r.

Analiza stosunku poniesionych nakładów (nie tylko finansowych, ale także czasowych oraz ludzkich) do uzyskanych wyników i rezultatów projektu pozwala wysnuć wniosek, że poniesione nakłady nie przewyższają założonych w projekcie i zostały określone na właściwym poziomie. Osiągnięcie rezultatów twardej (100%) i miękkich projektu w założonym na etapie planowania stopniu oraz zrealizowanie wskaźników projektu świadczą o jego efektywności.

Użyteczność szkoleń realizowanych w 2009 r.

Motywacja do podjęcia szkoleń. Potencjalni uczestnicy szkoleń wyrażając chęć uczestnictwa w szkoleniu najczęściej kierują się potrzebą nabycia wiedzy i podniesienia swoich umiejętności. Wyniki badań pokazują, że uczestnicy szkoleń nastawieni na poszerzenie umiejętności deklarowali częściej i wyżej pracę z grupami problemowymi niż uczestnicy innych szkoleń. Dodatkowo wyżej oceniano także polepszenie poziomu pomocy udzielanej swym klientom. W najmniejszym stopniu uczestnicy wszystkich szkoleń, seminarium i warsztatów oceniali pozyskanie umiejętności umożliwiających awans zawodowy.

Indywidualne zapotrzebowanie na szkolenia. Odbiorcy szkoleń organizowanych w ramach modułu związanego ściśle z kwestiami projektów finansowanych ze środków zewnętrznych (w tym PO KL) pod względem ich obsługi administracyjnej w zasadzie zgłaszali zapotrzebowania szkoleniowe z podobnej tematyki. Pewien wyjątek stanowią uczestnicy szkoleń z zakresu księgowości w kontekście projektów finansowanych z UE, którzy wyrazili chęć uczestnictwa w szkoleniach, nie tylko z powyższego wskazanego modułu, ale także z zakresu obejmującego podniesienie jakości usług świadczonych. Dotyczyło to grup uczestniczących w szkoleniu w zakresie zewnętrznych źródeł finansowania oraz zarządzania projektami finansowanymi z UE. Deklaracje takie potwierdza skład grupy, którą stanowili głównie pracownicy księgowo- administracyjni, ale i merytoryczni.

W zakresie tematycznym związanym z podniesieniem jakości usług świadczonych przez system pomocy i integracji społecznej w województwie łódzkim największym zainteresowaniem wśród respondentów cieszyły się tematy dotyczące mediacji i negocjacji oraz stresu i wypalenia zawodowego.

Warunki organizacyjne szkolenia. Szkoleni jako preferowaną formę szkoleń wskazywali aktywną formę warsztatową. Zdecydowana większość osoba prowadząca szkolenia powinna znać specyfikę pracy instytucji pomocy społecznej i posiadać doświadczenie zawodowe - praktyczne. Respondenci uzasadniali taki wybór dużą potrzebą wymiany doświadczeń i wzajemnego wsparcia w podejmowanych na co dzień decyzjach.

Rekomendowano połączenie osób prowadzących szkolenia w zespoły dopasowane do tematyki szkolenia, z których co najmniej jedna osoba powinna być doświadczonym pracownikiem socjalnym, czyli pracownik socjalny + pedagog lub psycholog. Proszono, by uwzględnić w większym stopniu formy integrujące pracowników z obszaru całego województwa, sprzyjające wymianie doświadczeń.

Oceny dokonane na pięciostopniowej skali interwałowej wskazują, że zadanie 1 projektu było użyteczne.

Potrzeby szkoleniowe określone z punktu widzenia potencjalnych uczestników szkoleń

Z analizy forum Pierwszego Portalu Pomocy Społecznej wynika, że największą aktywnością wykazywali użytkownicy forum, którzy uwikłani są w problematykę funduszu alimentacyjnego. W tym dziale podejmowanych było dużo różnorodnych tematów, dotyczących interpretacji Ustawy o pomocy osobom uprawnionym do alimentów. Najczęściej pojawiające się wątki związane są z takimi kwestiami, jak uzyskanie dochodu/ utrata dochodu, dochód rodziny, nienależnie pobrane świadczenia i inne.

Wskazuje to, że z punktu widzenia najczęściej pojawiających się „problemów” na forum, najbardziej adekwatnym szkoleniem byłoby szkolenie z zakresu funduszu alimentacyjnego. Tym bardziej, że od współczesnego pracownika systemu pomocy i integracji społecznej wymaga się dobrej znajomości przepisów (ciągłe zmieniających się i z bardzo zawiłą interpretacją).

Dużą aktywnością wykazuje również forum dot. zasiłków rodzinnych. Z punktu widzenia częstotliwości pojawiających się na forum problemów, użyteczne byłoby również zorganizowanie szkoleń z zakresu Ustawy o świadczeniach rodzinnych, tym bardziej, że od 1 stycznia 2009 roku weszła nowelizacja Ustawy.

Forum, na którym pracownicy jednostek organizacyjnych systemu pomocy i integracji społecznej wymieniali się doświadczeniami, spostrzeżeniami i problemami związanymi z realizacją projektów finansowanych ze środków PO KL jest przede wszystkim dział księgowości oraz forum kadry, na którym poruszane były wątki związane z PO KL jest. Co prawda częstotliwość wpisów dot. realizacji projektów w ramach PO KL nie jest na nim zbyt duża, ale pojawiają się tam wątki dot. wysokości i rozliczenia wynagrodzeń w ramach realizowanych z PO KL projektów.

Istotne uwagi dotyczące procesu organizacyjnego wiązały się z:

- koniecznością wcześniejszego informowania instytucji o tematyce i czasie organizowanych szkoleń, ponieważ zbyt późna informacja uniemożliwiła niektórym placówkom na zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniach;
- zapotrzebowaniem na większą ilość miejsc na poszczególnych szkoleniach lub bardziej przemyślane (bardziej zastrzone) metody rekrutacji;
- w zakresie szkoleń dotyczących projektów unijnych rekomenduje się dopasowywanie poziomu szkolenia (zaawansowane, mniej zaawansowane) do uczestników szkolenia;

Wnioski

Przeprowadzone badanie ewaluacyjne wykazało, że:

1. Realizowane w ramach Zadania 1 projektu „Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej” szkolenia, warsztaty i seminarium uwzględniają potrzeby wskazane w Strategii Polityki Społecznej na lata 2001-2013. Realizowane cele projektu wpływały na efektywność i współpracę służb działających w obszarze polityki społecznej.
2. Obszar szkoleń, warsztatów i seminarium związany z podniesieniem jakości usług świadczonych przez system pomocy i integracji społecznej oraz obszar szkoleń i warsztatów związany ściśle z kwestiami projektów finansowanych ze środków zewnętrznych pod względem ich obsługi administracyjnej, pozwolił uczestnikom szkolenia na nabycie wiedzy i umiejętności, które pozwalają na osiągnięcie przez instytucje pomocy społecznej założonego „typu idealnego”.
3. Uczestnictwo w projekcie pozwoliło na nabycie wiedzy i umiejętności pracownikom pomocy społecznej, które przekładają się bezpośrednio na wykonywane przez nich zadania. Zwiększone zostały kompetencje pracowników pomocy społecznej udzielających wsparcia szczególnie potrzebującym grupom społecznym: osobom opuszczającym placówki opiekuńczo-wychowawcze, osobom długotrwale bezrobotnym oraz osobom niepełnosprawnym. Dodatkowo realizowane szkolenia i warsztaty przyczyniły się do niwelowania problemów, którym są problemy komunikacji, koordynacji i współpracy pomiędzy podmiotami pomocy społecznej wynikające z nierównomiernego rozmieszczenia placówek infrastruktury socjalnej na terenie województwa.
4. Uczestnicy szkoleń zgodnie podkreślali tą zaletę projektu, jaką była możliwość wymiany doświadczeń między pracownikami różnego typu instytucji i placówek pomocy społecznej z obszaru całego województwa łódzkiego. Wymiana informacji stanowi istotną wartość dodaną realizowanego projektu.
5. Najważniejszą motywacją uczestników do wzięcia udziału w szkoleniach była chęć zdobycia nowej wiedzy i umiejętności. Zdecydowanie najmniej istotnym powodem było pozyskanie umiejętności umożliwiających awans zawodowy.
6. Zarówno tematyka i jak i warunki organizacji szkolenia były pozytywnie oceniane przez zdecydowaną większość respondentów.
7. Zdecydowana większość osób biorąca udział w badaniu potrzeb szkoleniowych wyrażała zainteresowanie udziałem w dalszych szkoleniach organizowanych przez RCPS. Bezpośrednio zainteresowanych dalszymi szkoleniami organizowanymi przez RCPS było 99 na 100 przebadanych uczestników szkoleń. Większość respondentów preferowała 2-3 dniowe szkolenia wyjazdowe realizowane w oparciu o połączone aktywne techniki szkoleniowe (warsztaty, ćwiczenia) i bierne techniki szkoleniowe (wykłady).

Wykaz skrótów i terminów używanych w tekście

EFS	Europejski Fundusz Społeczny
F2F	Face to Face – Indywidualny wywiad kwestionariuszowy
IDI	Individual in-Depth Interview, Indywidualny wywiad pogłębiony
NGO	Non-governmental Organization, organizacja pozarządowa
OPS	Ośrodek Pomocy Społecznej
PCPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
PO KL	Program Operacyjny Kapitał Ludzki
RCPS	Regionalne Centrum Polityki Społecznej
SIWZ	Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia
SOPZ	Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
UE	Unia Europejska

Wprowadzenie

Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi jest jednostką budżetową, do której zadań należy m.in. organizacja szkoleń i kształcenia zawodowego służb pomocy społecznej. W związku z tym od 1 stycznia 2009 roku do 31 grudnia 2009 roku realizuje projekt w ramach Priorytetu VII. Promocja integracji społecznej; Działania 7.1 Rozwój i upowszechnienie aktywnej integracji; Poddziałania 7.1.3 Podnoszenie kwalifikacji kadr pomocy i integracji społecznej. Projekt o nazwie „**Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej**” ma na celu modernizację systemu pomocy społecznej poprzez podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników służb pomocy społecznej oraz wsparcie działań jednostek organizacyjnych pomocy i integracji społecznej.

Jednym z elementów projektu jest jego ewaluacja, dotycząca 1 zadania projektu, tj. szkolenia kadr jednostek pomocy i integracji społecznej. Głównym celem przeprowadzonego badania była ocena realizacji (ewaluacja) zadania 1 dotyczącego szkoleń realizowanych w roku 2009 z podziałem na moduły szkoleniowe ujęte w projekcie. Drugim głównym celem ewaluacji było przeprowadzenie badań potrzeb szkoleniowych pod kątem przygotowania projektu systemowego na rok 2010.

Przedmiotem badania było zadanie nr 1 – szkolenie kadr jednostek pomocy i integracji społecznej, projektu systemowego realizowanego przez RCPS w 2009 r., tj. szkolenia, warsztaty i seminarium dla pracowników jednostek organizacyjnych pomocy i integracji społecznej z terenu województwa łódzkiego, a także potencjalne potrzeby szkoleniowe tych pracowników.

Program szkoleń/ warsztatów/ seminarium (a także potencjalne potrzeby szkoleniowe) podzielono na dwa obszary tematyczne:

Obszar (A) - związany ściśle z kwestiami projektów finansowanych ze środków zewnętrznych (w tym PO KL) pod względem ich obsługi administracyjnej.

Do obszaru tego zaliczono następujące moduły szkoleniowe wyróżnione przez beneficjenta projektu (RCPS):

- „Szkolenie na temat zarządzania projektem finansowanym z funduszy UE”,
- „Szkolenie na temat zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej”,
- „Szkolenie na temat księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych”.

Obszar (B) – związany z podniesieniem jakości usług świadczonych przez system pomocy i integracji społecznej w województwie łódzkim. Wiedza i umiejętności nabyte przez pracowników jednostek organizacyjnych tego systemu mogą być oczywiście wykorzystane w realizacji projektów w ramach Priorytetu VII PO KL, aczkolwiek powinny przełożyć się na reformę całego systemu pomocy i integracji społecznej. Nabyta wiedza i umiejętności powinny być wykorzystane nie tylko „okazjonalnie” – w czasie realizacji projektów finansowanych ze środków unijnych, lecz także „na co dzień” – podczas „normalnej”, codziennej pracy jednostek organizacyjnych systemu pomocy i integracji społecznej.

Do obszaru tego zaliczono następujące moduły szkoleniowe wyróżnione przez beneficjenta projektu (RCPS):

- „Szkolenie dotyczące pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo- wychowawcze”,
- „Szkolenie na temat pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi”,
- „Szkolenie na temat sztuk motywowania i perswazji w rozmowach z klientami jednostek pomocy społecznej”,
- „Szkolenie na temat pracy z osobami niepełnosprawnymi”,
- „Szkolenie na temat stosowania instrumentów aktywnej integracji”,
- „Szkolenie na temat nowoczesnych metod zarządzania personelem jednostek organizacyjnych pomocy społecznej”,
- „Szkolenie na temat narzędzi pracy socjalnej”,
- „Warsztaty na temat budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych”.

Podział ten został uwzględniony przy budowaniu metodologii i koncepcji badania, szczególnie istotny był przy ocenie trafności realizowanych szkoleń/ warsztatów/ seminarium.

W badaniu uwzględniono kryteria ewaluacyjne zaproponowane i zdefiniowane przez RCPS. Kryteria ewaluacyjne odnoszące się do pierwszego obszaru badawczego.

- **Efektywność** działań szkoleniowych związanych z realizacją projektu systemowego realizowanego przez RCPS w Łodzi (zadanie 1 projektu: szkolenie kadr jednostek pomocy i integracji społecznej) rozumiana jako stosunek poniesionych nakładów do uzyskanych wyników i rezultatów.
- **Skuteczność** działań szkoleniowych rozumiana jako stopień w jakim osiągnięto zakładane cele. Stosowanie tego kryterium wymaga określenia, jakie zmiany nastąpiły w wyniku realizacji szkoleń.
- **Użyteczność** rozumiana jako stopień zadowolenia osób bezpośrednio lub pośrednio korzystających ze szkoleń.

Zastosowano także dodatkowe kryterium ewaluacyjne zdefiniowane m.in. przez Polskie Towarzystwo Ewaluacyjne¹ - **trafność/ adekwatność** (ang. *relevance*) - kryterium to pozwoliło ocenić, w jakim stopniu przyjęte cele projektu odpowiadają zidentyfikowanym problemom w obszarze objętym projektem i/lub realnym potrzebom beneficjentów.

¹ Definicja zaczerpnięta ze strony internetowej Polskiego Towarzystwa Ewaluacyjnego: <http://www.pte.org.pl/x.php/1,155/O-ewaluacji.html>

1. Opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystanej w badaniu

1.1. Informacje ogólne – metoda triangulacji

Aby uzyskać niezbędne dane do znalezienia odpowiedzi na postawione pytania badawcze, konieczne było zastosowanie w badaniu różnorodnych metod i technik badawczych. W związku z tym, że każda metoda i technika ma swoją specyfikę, ale i swoiste ograniczenia, co w konsekwencji może prowadzić do uzyskania podczas badania artefaktów (sztucznych wytworów badaczy), zastosowano metodę triangulacji.

W związku z tym, w badaniu zostały połączone różnorodne, komplementarne metody i techniki, gwarantujące uzyskanie bezstronnych i wiarygodnych informacji. Schemat badania uwzględniał następujące metody i techniki zbierania i analizy danych: analizę danych zastanych, ankiety ewaluacyjne, wywiady IDI, wywiady FTF, wywiad ekspercki, panel ekspercki, analizę treści oraz obserwację jawną uczestniczącą. Dzięki takiemu postępowaniu, było możliwe zgromadzenie danych pierwotnych i wtórnych, zarówno ilościowych jak i jakościowych oraz dokonanie ewaluacji z uwzględnieniem punktów widzenia różnych grup respondentów (uczestników szkoleń/warsztatów/seminarium; beneficjenta- dyrektora RCPS; zewnętrznych ekspertów z zakresu polityki społecznej i zagadnień związanych z funduszami unijnymi), co daje możliwość zebrania wszystkich niezbędnych informacji i uniknięcia jednostronności osądu.

W tym przypadku zaproponowana strategia badawcza opierała się na **triangulacji** polegającej na wzajemnej weryfikacji i uzupełnianiu się danych na dwóch poziomach ich gromadzenia:

- Na poziomie technik badawczych – poprzez zastosowanie różnych, uzupełniających się wzajemnie metod zbierania danych.
- Na poziomie źródeł informacji – zbieranie informacji od różnych grup respondentów w celu zebrania różnorodnych informacji na dany temat od osób, które potencjalnie mogą prezentować różny punkt widzenia na badaną kwestię i/lub mają specyficzny zakres informacji.

Zastosowanie różnych technik badawczych miało na celu zapewnienie jak najwyższej rzetelności i trafności badania, zebranie jak najpełniejszych i wzajemnie weryfikujących się informacji. Każda z technik badawczych ma swoje zalety:

- Ankiety ewaluacyjne pozwalają na objęcie badaniem całej populacji osób biorących udział w szkoleniach/warsztatach. Ankieta ewaluacyjna (audytoryjna) spośród wszystkich technik metody sondażowej stosowanych w naukach społecznych zapewnia respondentowi największy komfort oraz poczucie anonimowości. Poprawnie przeprowadzone badanie ankietowe zapewnia wysoką **rzetelność** pomiaru.
- Wywiady pogłębione IDI umożliwiają zebranie szczegółowych i pogłębionych informacji. Zapewnia to jednocześnie dużą **trafność wewnętrzną** narzędzia.
- Analiza dokumentacji i analiza treści pozwalają na zapoznanie się z danymi faktograficznymi – uzyskane informacje pochodzą bezpośrednio ze źródeł. Jest to więc metoda o najwyższej **trafności zewnętrznej** – nie badamy tu zjawisk za pośrednictwem wypowiedzi respondentów na ich temat, odnosimy się bezpośrednio do zewnętrznych kryteriów oceny badanych zjawisk.
- Wywiad ekspercki i panel ekspercki zapewniają uzyskanie niezwykle wartościowych informacji i interpretacji danych, których nie sposób uzyskać w inny sposób. Umożliwiają one spojrzenie na badane zagadnienia w sposób zbiektywizowany i całościowy.

Żadna z metod nie pozostaje jednakże bez wad (w dokumentacji raczej nie znajdziemy opinii, ankiety ewaluacyjne i kwestionariusze wywiadów face to face muszą być narzędziami prostymi i zrozumiałymi, nie uzyskamy w nich więc pogłębionych informacji, itd.). Dlatego też użycie różnorodnych metod pozwala na przewyższenie ich wad, a wykorzystanie ich zalet.

1.2. Opis zastosowanych technik badawczych

W przeprowadzonym badaniu wykorzystano następujące techniki badawcze:

Analiza danych zastanych (*desk research*). Dokonana została analiza dokumentów strategicznych i raportów/opracowań naukowych na temat polityki społecznej (w tym systemu pomocy i integracji społecznej), która pozwoliła na zdiagnozowanie najważniejszych zadań i problemów stojących przed tym systemem (zakres tematyczny „B”). Analiza dokumentów dotyczących PO KL pozwoliła na określenie możliwości, jakie mają jednostki organizacyjne systemu pomocy i integracji społecznej w zakresie realizacji projektów finansowanych ze środków PO KL oraz innych źródeł zewnętrznych (zakres tematyczny „B”). Druga część analizy danych zastanych związana z określeniem trafności dotyczyła wniosku projektowego ewaluowanego projektu a także programów szkoleń, warsztatów i seminariów. Analiza ta pozwoliła w konsekwencji na ocenę, na ile treść i zakres tematyczny szkoleń rzeczywiście odpowiadają na potrzeby jednostek organizacyjnych systemu pomocy i integracji społecznej (zarówno w zakresie obszaru tematycznego „A”, jak i „B”).

W ocenie skuteczności dokonana została analiza wniosku projektowego w celu precyzyjnego określenia, jakie rezultaty twarde i miękkie założono do osiągnięcia poprzez realizację zadania 1 projektu. Przeanalizowane zostały również sprawozdania z realizacji projektu w celu określenia, w jakim stopniu osiągnięto rezultat twarde (np. ilość przeszkolonych osób) oraz inne, których wskaźniki można znaleźć w źródłach zastanych (np. ilość wydanych certyfikatów uczestnictwa w szkoleniu).

Dla oceny efektywności ewaluowanego projektu przeanalizowana została również część budżetowa projektu, w celu określenia, jakie nakłady finansowe przewidziane zostały na realizację 1 zadania projektu RCPS.

Ankiety ewaluacyjne. Ankiety ewaluacyjne zostały przeprowadzone ze wszystkimi uczestnikami wszystkich szkoleń/warsztatów/seminarium (zastosowano dobór pełny). Pozwoliły one na zbadanie odnoszonych bezpośrednio, subiektywnych wrażeń i ocen szkolenia, które dokonywane są „na gorąco” przez jego uczestników. Ankiety ewaluacyjne nie skupiały się jednak na rzeczywistych rezultatach szkolenia – te są bowiem bardzo trudne do oszacowania bezpośrednio po szkoleniu. Wymiary szkolenia, dotyczyły m.in. prowadzących szkolenie, jakości otrzymywanych materiałów, organizacji i warunków, w których prowadzone były szkolenia. Każdy z wymiarów został zoperacjonalizowany do kilku prostych pytań ankietowych. Odpowiedź na każde z nich dokonywana była na wystandaryzowanej skali Likerta (5- stopniowa skala interwałowa). Dzięki wystandaryzowaniu skali odpowiedzi, możliwe było porównanie między poszczególnymi wymiarami szkolenia.

Indywidualne wywiady kwestionariuszowe (*face to face*). Indywidualne wywiady kwestionariuszowe zostały przeprowadzone z uczestnikami szkoleń/warsztatów/seminarium organizowanym w ramach zadania 1 projektu systemowego RCPS. Zostały one przeprowadzone z uczestnikami szkoleń nie wcześniej, niż miesiąc od zakończenia szkolenia/warsztatu, w którym wzięli oni udział. Dzięki takiej procedurze możliwe było nie tylko zapytanie uczestników szkoleń/warsztatów/seminarium o deklarację wykorzystania nabytej wiedzy i umiejętności, lecz – znacznie cenniejsze z punktu widzenia celu badania – zaobserwowanie, w jakim stopniu wiedza i umiejętności nabyte poprzez uczestnictwo w szkoleniu przekładają się na praktykę pracy pracowników jednostek organizacyjnych systemu pomocy i integracji społecznej. Założono, że okres miesiąca od zakończenia szkolenia jest wystarczającym czasem, w którym pierwsze zmiany w sposobie pracy powinny nastąpić, jeśli szkolenie przeprowadzone zostało poprawnie.

Zostało przeprowadzonych 100 wywiadów kwestionariuszowych *face to face* z uczestnikami szkoleń/warsztatów/seminarium. Zastosowano dobór celowy - przebadanych zostało po 9 uczestników szkoleń spośród każdego z 11 modułów wyróżnionych przez RCPS w projekcie (w przypadku jednego z modułów przebadano 10 osób). Dzięki takiemu doborowi próby możliwe było porównanie między sobą poszczególnych szkoleń pod względem efektywności (liczebność kategorii statystycznej powyżej 5 os. umożliwia stosowanie niektórych testów statystycznych, których nie można byłoby zastosować w przypadku doboru proporcjonalnego - kwotowego, gdzie liczebność niektórych kategorii osób szkolonych wynosiłaby w próbie <5 osób). Taki dobór próby zapewnił również udział w niej pracowników jednostek organizacyjnych każdego typu (każdy z modułów był bowiem wyspecyfikowany pod kątem konkretnej grupy pracowników, podzielonych na formę prawną: OPS/PCPR/RCPS/NGO/ inne oraz na funkcje, jakie pełnią w danej jednostce organizacyjnej: kierownicy, pracownicy księgowości,

pracownicy merytoryczni itd.). W badaniu tym udział wzięły osoby lipcowych, sierpniowych i wrześniowych grup szkoleniowych.

Wskaźniki. Do oceny skuteczności szkoleń/warsztatów wykorzystane zostały m. in. wskaźniki wykorzystane w badaniu ewaluacyjnym dotyczącym projektu systemowego realizowanego przez RCPS przeprowadzonym w 2008r.

- **wskaźnik przyrostu wiedzy** rozumiany jako średnia arytmetyczna wyliczona na podstawie odpowiedzi badanych na pytanie „W jakim stopniu podniosła się Pani/Pana wiedza/umiejętności w wyniku uczestnictwa w szkoleniu?” udzielonej na pięciostopniowej skali interwałowej.
- **wskaźniki wykorzystania wiedzy i umiejętności** rozumiany jako odsetek respondentów, którzy do momentu przeprowadzenia pomiaru (badania ewaluacyjnego) wykorzystali już w praktyce wiedzę i umiejętności nabytą w wyniku uczestnictwa w szkoleniu.
- **wskaźnik planowanego wykorzystania wiedzy i umiejętności** rozumiany jako odsetek respondentów, którzy zadeklarują, że wykorzystają w praktyce nabytą wiedzę i umiejętności w ciągu najbliższego roku.

Indywidualne wywiady pogłębione (IDI). Indywidualne wywiady pogłębione zostały przeprowadzone z uczestnikami szkoleń organizowanych w ramach zadania 1 projektu systemowego RCPS. Pozwoliły one na pogłębienie danych uzyskanych dzięki ankietom audytoryjnym (te muszą być narzędziami prostymi, zatem nie uzyskuje się dzięki nim pogłębionych informacji). Funkcją wywiadów pogłębionych było przede wszystkim zbadanie potrzeb szkoleniowych potencjalnych uczestników szkoleń w roku 2010. Rozmówcy mogli odwołać się do doświadczeń ze szkoleń w 2009r. i artykułować postulaty typu: „co należałoby zmienić, by szkolenie było lepsze”. Wywiady pogłębione umożliwiły precyzyjne określenie tych życzeń i uwzględnienie ich w szkoleniach w roku 2010. Zostało przeprowadzonych 100 wywiadów IDI. Klucz doboru rozmówców był identyczny, jak w przypadku indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych (face to face). Dodatkowo został przeprowadzony jeden wywiad pogłębiony z dyrektorem Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, w celu określenia, jakie nakłady organizacyjne zostały poniesione w celu zrealizowania projektu.

Analiza treści. Analizie treści poddany został „Pierwszy Polski Portal Pomocy Społecznej” (www.ops.pl) ze szczególnym uwzględnieniem forum internetowego, na którym pracownicy jednostek organizacyjnych systemu pomocy i integracji społecznej wymieniają się doświadczeniami, spostrzeżeniami i problemami związanymi z realizacją projektów finansowanych ze środków Priorytetu VII PO KL. Portal ten stanowi bardzo dobre źródło informacji dotyczące problemów różnych grup pracowników związanych z realizacją projektów realizowanych w ramach Priorytetu VII PO KL. Często są to wręcz wprost wyartykułowane propozycje szkoleń, w których pracownicy ci chcieliby wziąć udział. Analizie poddany został cały wątek dotyczący PO KL na forum internetowym. Została dokonana analiza ilościowa, gdzie częstotliwość wpisów/zapytań odnoszących się do konkretnego problemu była wskaźnikiem ważności tego problemu dla pracowników systemu pomocy i integracji społecznej. Ponadto analizie treści poddane zostały programy wszystkich szkoleń, warsztatów i seminariów.

Jawna obserwacja uczestnicząca. Jawna obserwacja uczestnicząca została przeprowadzona przez ewaluatora na 2 szkoleniach. Z zakresu obszaru tematycznego „A” (1 obserwacja uczestnicząca) oraz z zakresu obszaru tematycznego „B” (1 obserwacja uczestnicząca). Ewaluator przeprowadził jawną obserwację uczestniczącą w celu oceny tych samych wymiarów, które oceniają uczestnicy szkolenia w ankietach ewaluacyjnych.

Pogłębiony wywiad ekspercki. Przeprowadzony został jeden wywiad pogłębiony z ekspertem z zakresu polityki społecznej- prof. zw. dr hab. Zbigniewem Woźniakiem z Zakładu Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej Instytutu Socjologii UAM. Dzięki tej rozmowie możliwa była weryfikacja i uzupełnienie wniosków uzyskanych dzięki analizie desk research dotyczących trafności (adekwatności) treści oferowanych na szkoleniach/warsztatach/seminarium do potrzeb systemu pomocy i integracji społecznej. Uzupełnieniu poddana została również diagnoza stanu i wytyczne dotyczące systemu pomocy i integracji społecznej. Wywiad ekspercki pozwolił jednak przede wszystkim na zoperacjonalizowanie zadań stojących przed systemem pomocy i integracji społecznej do konkretnych zadań stojących przed pracownikami jednostek organizacyjnych tego systemu.

Panel ekspercki. Panel ekspercki przeprowadzony został w gronie ekspertów z zakresu pozyskiwania funduszy unijnych, obsługi administracyjnej oraz rozliczania projektów (doświadczeni konsultanci firmy ECDF Mariusz Kłobucki). W panelu eksperckim uczestniczyło 4 specjalistów z zakresu funduszy unijnych, doświadczonych w pracy z podmiotami ubiegającymi się o dofinansowanie projektów finansowanych ze środków PO KL. Uczestnicy panelu mieli za zadanie określenie tzw. „typu idealnego” jednostki organizacyjnej ubiegającej się, realizującej i

rozliczającej projekty finansowane ze środków PO KL, tj. profilu, zestawu cech (przede wszystkim umiejętności pracowników beneficjenta zaangażowanych w projekt). Następnie przedstawiony został im program szkoleń z prośbą o określenie, w jakim stopniu umiejętności, które nabędą uczestnicy tych szkoleń są przydatne z punktu widzenia całego systemu pomocy i integracji społecznej.

2. Opis wyników badania, ich analizy i interpretacje

2.1. Trafność szkoleń realizowanych w 2009 r.

Pomoc społeczna jest jedną z wielu sfer społecznych, która tworzy społeczną rzeczywistość. W Polsce pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej. Najważniejsze zadania pomocy i integracji społecznej określa Ustawa o pomocy społecznej². Artykuł 15. Ustawy wymienia pięć głównych zadań, przed jakimi stoi pracownik systemu pomocy i integracji społecznej. Jest to przyznawanie i udzielanie świadczeń, które Ustawa reguluje, praca socjalna, prowadzenie i rozwój niezbędnej infrastruktury socjalnej, analiza i ocena zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej, rozwijanie nowych form pomocy społecznej oraz samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb.

Jednym z najważniejszych zadań jest pomoc drugiej osobie. Umożliwienie osobom, a także rodzinom przewyższanie trudnych sytuacji życiowych, których same nie są w stanie pokonać. Wskazanie drogi do wykorzystania zarówno własnych możliwości, jak i posiadanych przez siebie zasobów.

Stojąc przed takim problemem system pomocy i integracji społecznej musi posiadać wiele cech specyficznych tylko dla niej. Głównymi elementami, które określają jej miejsce oraz rolę wśród innych podsystemów społecznych są jej cele działania - zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwienia godnego życia ludziom tego potrzebującym.

By zapewnić realizację tego celu, jednym z rozwiązań jest wzmocnienie kształtującego się od lat systemu społecznego poprzez specjalistyczne kształcenie kadr systemu pomocy i integracji społecznej.

Zmniejszenie zjawisk wykluczenia społecznego i modernizacja systemów pomocy społecznej, to jeden z celów strategicznych sfery społecznej określonych w Strategii Rozwoju Województwa Łódzkiego. Rezultatem realizacji tego celu ma być wzrost roli aktywnej pracy socjalnej, przekładającej się na potrzeby kształcenia specjalistycznego w zakresie opieki nad osobami starszymi, aktywne wspieranie osób i rodzin wychodzących z sytuacji kryzysowej³. W tych sferach pracownicy systemu pomocy i integracji społecznej powinni nabyć szerokie kompetencje teoretyczne, ale przede wszystkim praktyczne umiejętności.

Obecnie następuje przesunięcie akcentu działań socjalnych z prostego rozdawnictwa pomocy materialnej i niematerialnej dla osób biednych na podejmowanie działań zaradczych w wielu dziedzinach życia społecznego⁴. Dlatego też głównym celem działań w polityce społecznej jest inspirowanie i promowanie nowych rozwiązań. Wdrożenie w życie znanego i powtarzanego tylko hasła, że należy „dawać nie ryby, ale wędkę”.

W Strategii Rozwoju Województwa Łódzkiego jasno określono, że wymaga się przede wszystkim stałego kształcenia służb pomocy społecznej. Równie ważnym instrumentem jest tworzenia sprawnie działającego systemu rozpowszechniania informacji i współpracy międzyinstytucjonalnej.

Szczególną grupę odbiorców działań w zakresie prowadzenia aktywnej polityki społecznej stanowią osoby zagrożone wykluczeniem społecznym czyli osoby długotrwale bezrobotne, osoby niepełnosprawne, osoby uzależnione, chorujące psychicznie, bezdomni, więźniowie. Zwiększenie szans zatrudnienia oraz kompleksowa aktywizacja i wsparcie tych grup ludzi jest nierozzerwalnie połączona z osiąganiem zwiększania ład społeczny i zmniejszeniem rozmiarów patologii społecznych⁵.

Z analizy danych zastanych województwa łódzkiego wynika, że posiada ono relatywnie dużą ilość instytucji infrastruktury socjalnej w miastach regionu w stosunku do liczby ludności. Jego mocną stroną jest także wykwalifikowana kadra pomocy społecznej⁶. Niewątpliwie Regionalne Centrum Pomocy Społecznej w Łodzi jest

² Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r.

³ Strategia Rozwoju Województwa Łódzkiego na lata 2007-2020 uchwalona uchwałą Nr LI/865/2006 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 31 stycznia 2006 r., Łódź, styczeń 2006, s. 22.

⁴ Ibidem, s. 22

⁵ Ibidem, s. 22.

⁶ Ibidem, s. 9.

nie tylko jedną z nich, ale instytucją wybiegającą naprzeciw rodzącym się problemom. Można powiedzieć, że RCPS w Łodzi to instytucja, która inspiruje i promuje nowe rozwiązania w polityce społecznej. Jej aktywność powodowana zdolnością do szybkiego reagowania na zmienne sytuacje i nowe zjawiska społeczno-gospodarcze w regionie, ogranicza pojawiające się w nim problemy.

Jednym z narzędzi, które efektywnie wykorzystuje jest realizacja projektów systemowych, poparta rzetelną diagnozą. Tworzone bilanse potrzeb pomocy społecznej województwa łódzkiego z podziałem na ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie, trafnie wskazują rodzące się problemy, na które odpowiadają działania związane z ich zapobieganiem. Tym działaniem jest przede wszystkim powstanie projektu realizowanego w ramach Poddziałania 7.1.3 Podnoszenie kwalifikacji kadr pomocy i integracji społecznej. Dane zabrane w dokumencie, jakim jest Bilans potrzeb województwa łódzkiego na 2009 r.⁷, wskazują na potrzebę realizacji takiego projektu systemowego. Trudno o bardziej trafne narzędzie w tym zakresie. Niewątpliwie projekt odpowiada na potrzeby i problemy systemu pomocy i integracji społecznej. W ramach Zadania 1 projektu Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej realizowane jest szereg zadań, które są niezbędne do ograniczania problemów systemu pomocy i integracji społecznej. Stworzony na jego podstawie plan szkoleń, warsztatów i seminarium uwzględnia także potrzeby wyeksplikowane w Strategii Polityki Społecznej na lata 2001-2013⁸. Realizując cele projektu zdefiniowane wprost, projekt wpływa dodatkowo na efektywną współpracę służb działających w obszarze polityki społecznej.

Wobec powyższych przesłanek trafność realizowanego przez RCPS w Łodzi zadania 1 projektu w dużej mierze odpowiada na problemy i potrzeby systemu integracji i pomocy społecznej.

Typ idealny jednostki organizacyjnej, która jest w stanie poprawnie pisać, realizować i rozliczać projekty finansowane ze środków Priorytetu VII PO KL pod względem formalnym, powinien być instytucją, której statutowe cele są zbieżne z celami zapisanymi w PO KL. Instytucja taka, powinna również posiadać doświadczenie w realizacji zadań, których celem miałyby być przede wszystkim działania zmierzające do ułatwienia dostępu do rynku pracy osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym oraz rozwijania instytucji ekonomii społecznej, jako skutecznej formy integracji społeczno – zawodowej⁹. Ponadto instytucja taka wśród swoich zasobów ludzkich powinna posiadać specjalistów w takich dziedzinach jak praca socjalna, psychologia, pedagogika, polityka społeczna, organizacja i zarządzanie, medycyna społeczna, prawo rodzinne. Specyfika pracy tych osób pozwoliłaby na lepsze diagnozowanie potrzeb rynku i precyzowanie celów projektów eliminowanie różnego rodzaju barier (organizacyjnych, prawnych czy psychologicznych) na jakie napotykają osoby zagrożone wykluczeniem społecznym¹⁰. Projekty realizowane przez taki typ instytucji będą skuteczne w zakresie realizacji celów ogólnych PO KL. Instytucje spełniające opisane powyżej warunki, posiadać będą odpowiednie zaplecze osobowe oraz takie elementy jak odpowiednia wiedza merytoryczna, by adekwatnie stosować instrumenty aktywnej integracji, mające na celu przywrócenie osób wykluczonych społecznie do normalnego funkcjonowania w społeczeństwie.

Aby po przejściu etapu oceny formalnej i merytorycznej do podpisania umowy o dofinansowanie realizacja projektu i jego rozliczanie przebiegały sprawnie niezbędny jest określony poziom umiejętności merytorycznych i możliwości organizacyjnych beneficjenta. Wiąże się to z koniecznością zdobywania i podnoszenia specyficznych kwalifikacji pracowników, między innymi poprzez uczęszczanie w odpowiednich szkoleniach z zakresu pozyskiwania środków unijnych i realizacji projektów. Pożądane z punktu widzenia systemu naboru jest posiadanie doświadczenia w realizacji projektów. Typem instytucji, której łatwiej aplikować o środki unijne jest taka, która ma już w swoim dorobku kilka zrealizowanych projektów finansowanych ze środków UE, w szczególności ze środków EFS.

Instytucja taka powinna także zatrudniać ludzi doświadczonych w realizacji tego typu projektów, po specjalnych kursach i szkoleniach w zakresie zarządzania projektami. Instytucja powinna posiadać, odpowiednie zaplecze techniczne, w szczególności dotyczy to dostępu do urządzeń technicznych. Dostęp do Internetu i komputera, jest niezbędny by móc wypełniać wnioski o dofinansowanie, czy też wnioski o płatność. Istotne jest również posiadanie własnych lub najmowanych budynków, w których możliwe jest realizowanie działań zawartych we wniosku, takich jak szkolenia, kursy czy wszelkiego typu spotkania. W wypadku spełnienia powyższych

⁷ Bilans potrzeb województwa łódzkiego na 2009 r., Urząd Marszałkowski w Łodzi, Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, Łódź 2008.

⁸ Strategia Polityki Społecznej na lata 2001-2013, Dokument przyjęty przez Radę Ministrów w dniu 13 września 2005 r.

⁹ Szczegółowy Opis Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Warszawa, 18 września 2007, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, s. 196

¹⁰ Ibidem, s. 196.

warunków instytucja, nie powinna mieć trudności z realizacją projektu, przynajmniej w zakresie obsługi administracyjnej.

Instytucja taka w znacznie mniejszej mierze będzie potrzebowała pomocy w zakresie doradztwa ze strony RO EFS oraz Punktu Konsultacyjnego Instytucji Pośredniczącej. Podczas realizacji projektu, zmniejszy się liczba nieprawidłowo wypełnianych formularzy, co zapewni możliwość zaoszczędzania czasu i środków, zarówno wnioskodawcy jak i instytucjom doradczym. Pozwoli to na skoncentrowanie się na realizacji projektu, co w połączeniu z niskimi nakładami na środki trwale zapewni optymalną realizację zamierzeń projektu¹¹.

Plan szkoleń, warsztatów i seminarium ewaluowanego projektu w dużej mierze przyczynia się do osiągnięcia przez ich uczestników spełnienia kryteriów wskazanego powyżej „typu idealnego”.

Obszar szkoleń, warsztatów i seminarium związany z podniesieniem jakości usług świadczonych przez system pomocy i integracji społecznej oraz obszar szkoleń i warsztatów związany ściśle z kwestiami projektów finansowanych ze środków zewnętrznych pod względem ich obsługi administracyjnej, pozwala na osiągnięcie założonego „typu idealnego”. Uczestnictwo w realizowanym projekcie pozwala na nabycie wiedzy i umiejętności w różnych obszarach problemowych oraz na udzielanie wsparcia różnym grupom społecznym. Dodatkowo zapewnia niwelowanie problemów, którym są problemy komunikacji, koordynacji i współpracy pomiędzy podmiotami pomocy społecznej wynikające z nierównomiernego rozmieszczenia placówek infrastruktury socjalnej na terenie województwa.

2.2. Potrzeby szkoleniowe określone z punktu widzenia całego systemu pomocy i integracji społecznej

Biorąc pod uwagę potrzeby systemu pomocy i integracji społecznej określono następujące uwagi, co do ich formy i potrzeb szkoleniowych. Rekomendacje sugerowanych przez ewaluatorów zmian opierają się przede wszystkim na opinii profesora doktora habilitowanego Zbigniewa Woźniaka – autora licznych publikacji z zakresu pomocy społecznej.

Jego zdaniem skuteczne szkolenie to takie szkolenie, które jest maksymalnie zindywidualizowane i dostosowane do potrzeb pracownika pomocy społecznej. W związku z tym należałoby zbadać przebieg ścieżki zawodowej pracownika, jego wiodące role, jego zadania, jego staż pracy i po uzyskanej diagnozie dostosować szkolenie do jego indywidualnych potrzeb. Zasadne zatem byłoby wprowadzenie dodatkowej ankiety do bilansu potrzeb, dotyczącej zapotrzebowania na specjalistyczne szkolenia zróżnicowanych grup. Przede wszystkim należałoby zróżnicować wsparcie kierowane do pracowników różnych placówek (tych, na które ustawa nakłada wiele zadań, np. MOPS, i tych, które specjalizują się w danym zakresie lub obejmujące kreśloną grupę osób, np. SDŚ).

Kolejnym ważnym wskazaniem, najbardziej użytecznym dla pracowników systemu pomocy i integracji społecznej byłoby zastąpienie formy szkoleń - formą tutoringiem – spersonalizowanym doradztwem, skierowanym bezpośrednio do indywidualnego pracownika/placówki i pomagającego rozwiązać konkretny problem. Byłby to najefektywniejsze z wszelkich możliwych rozwiązań. Jednak z uwagi na różne ograniczenia (czasowe, finansowe) ewaluatorzy zdają sobie sprawę, że rozwiązanie takie jest utopijne.

Dodatkowo niezbędne jest zorganizowanie szkolenia z umiejętności przetwarzania informacji na syntetyczne opisy, które mogą następnie służyć jako wypracowane „przykłady” od podejmowania decyzji. Rekomenduje się zatem wprowadzenia szkolenia z metodologii wykorzystywania danych.

Mimo, że w zadaniu 1 projektu miały miejsce warsztaty z zakresu budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych nadal rekomenduje się tą tematykę szkolenia, w celu dalszego wzmocnienia umiejętności w tym zakresie. Z tą dodatkową różnicą, że uważa się za wyjątkowo zasadne włączyć wszystkich możliwych aktorów w proces wymiany informacji. Dzięki temu można by było rozwiązać problem aktywizacji „sąsiedztwa”. W tym aspekcie powinny też pojawić się szkolenia wzmocniające podmiotowość pracowników socjalnych po to, by potrafili oni skutecznie prezentować i domagać się swoich praw i przywilejów.

¹¹ Badanie ewaluacyjne *Analiza i identyfikacja podmiotów podejmujących lokalne inicjatywy na terenach wiejskich*, Wojewódzki Urząd Pracy w Szczecinie, Szczecin 2009, s. 19.

Kolejną ważną potrzebą wynikającą z potrzeb całego systemu pomocy i integracji społecznej jest wzmocnienie kompetencji pracownika socjalnego w zakresie doradztwa systemowego. Rekomenduje się organizowanie szkoleń z ukształtowania całego systemu polityki społecznej, związanego z funkcjonowaniem funduszu alimentacyjnego, świadczeń rodzinnych, itp.

Dodatkowo pracownicy socjalni - jako grupa wsparcia powinni posiadać kompetencje nie tylko w zakresie nabywania umiejętności i wiedzy w pracy z tzw. "trudnym klientem". Rekomenduje się organizowanie szkoleń dotyczących umiejętności pracy pracownika socjalnego również dla pozostałych grup, takich jak np. osoby starsze, przewlekle chore oraz dla ich całych rodzin.

Ostatnim z postulatów jest zwiększenie ilość szkoleń skierowana na pracę instytucji. Rekomenduje się organizowanie szkoleń skierowanych na współpracę pomiędzy instytucją a innymi podmiotami rzeczywistości społecznej.

Podsumowując, rekomenduje się przede wszystkim szkolenia z zakresu pracy z rodzinami osób chorych, wzmocnianie podmiotowości, partnerstwa lokalne (umiejętność współpracy z wszystkimi podmiotami i tworzenia sieci informacji), wykorzystywanie danych i konstruowanie syntetycznych i treściwych przekazów.

Co do formy – szkolenia powinny być one jak najbardziej specjalistyczne i spersonalizowane, (typ idealny – zastąpione tutoringiem) odpowiadające na konkretne potrzeby związane z konkretnymi problemami, skupiające się na wybranym wycinku pracy socjalnej.

2.3. Skuteczność szkoleń realizowanych w 2009 r.

W realizowanym projekcie założono, że zostaną osiągnięte określone efekty, tzw. rezultaty twarde projektu, oraz rezultaty miękkie związane bezpośrednio z celami projektu przekładającymi się na określone działania.

Założono, że rzeczywistymi efektami określonymi jako rezultaty twarde projektu ma być udział w szkoleniach, warsztatach i seminarium 749 beneficjentów. Ze względu na możliwość udziału w szkoleniach, warsztatach i seminariach tych samych osób, zaplanowano zorganizowane 37 grup szkoleniowych dla 709 osób, 5 grup warsztatowych dla 100 osób oraz jedno seminarium dla 20 osób (w którym wezmą udział przedstawiciele ROPS z całego kraju i pracownicy RCPS). Formalnym potwierdzeniem uczestnictwa w szkoleniach, warsztatach i seminarium, miał być certyfikat potwierdzający nabyte kompetencje dla każdego z uczestników. Kolejnym efektem miało być wsparcie w formie doradztwa 198 instytucji pomocy społecznej z terenu województwa łódzkiego.

Efektom realizacji projektu jest również powstanie raportu ewaluacyjnego szkoleń i warsztatów przeprowadzonych w 2009 roku wraz z badaniem potrzeb szkoleniowych na kolejny rok projektowy.

Poniżej przedstawiono tabelę porównującą zakładane wskaźniki ze wskaźnikami osiągniętymi.

Tabela 1. Porównanie zakładanej ilości przeszkolonych osób z faktyczną ilością uczestników

lp.	nazwa szkolenia/warsztatu/seminarium	zakładana ilość uczestników	faktyczna ilość uczestników
1.	Szkolenie nt. pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze	45	45
2.	Szkolenie nt. pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi	45	45
3.	Szkolenie nt. sztuki motywowania i perswazji w rozmowach z klientami jednostek pomocy społecznej	55	55
4.	Szkolenie nt. pracy z osobami niepełnosprawnymi	45	45
5.	Szkolenie nt. stosowania instrumentów aktywnej integracji	145	145
6.	Szkolenie nt. zarządzania projektem finansowanym z funduszy UE	70	70

7.	Szkolenie nt. nowoczesnych metod zarządzania personelem jednostek pomocy społecznej	60	60
8.	Szkolenie nt. zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej	48	48
9.	Szkolenie nt. narzędzi pracy socjalnej	30	30
10.	Szkolenie nt. negocjacji i mediacji	42	42
11.	Szkolenie nt. radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym	42	42
12.	Szkolenie nt. księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych	82	82
13.	Warsztaty nt. budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych	100	100
14.	Seminarium dot. wymiany doświadczeń w zakresie realizacji projektów systemowych w innych województwach	20	20
	Suma	829	829

Źródło: Wniosek o dofinansowanie projektu Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej PO KL. Grupy docelowe oraz zestawienie ilości uczestników szkoleń.

Z powyższego zestawienia wynika, że we wszystkich organizowanych szkoleniach, warsztatach i seminariach osiągnięto założony rezultat. Założone wskaźniki zostały zrealizowane w stu procentach.

Założono, że rezultatami miękkimi projektu, dotyczącymi postaw i umiejętności beneficjentów będzie poprawa kompetencji w obszarach, na które nakierowane są działania szkoleniowe, warsztatowe i seminarium. Efektem realizacji projektu ma być:

- nabycie umiejętności w pracy z trudnym klientem (wychowankiem placówek opiekuńczo-wychowawczych, długotrwale bezrobotnym, niepełnosprawnym),
- nabycie umiejętności motywowania i perswazji w rozmowach z klientem pomocy społecznej,
- stosowanie przez uczestników szkoleń i warsztatów nowoczesnych metod zarządzania personelem jednostek pomocy społecznej,
- stosowanie instrumentów aktywnej integracji oraz umiejętność negocjacji i mediacji,
- efektywne pozyskiwanie zewnętrznych źródeł finansowania jednostek,
- zwiększenie umiejętności z zakresu zarządzania projektem finansowanym z funduszy UE,
- nabycie umiejętności radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.

Dzięki warsztatom z zakresu partnerstwa, zarówno pracownicy ośrodków, jak i NGO mieli zdobyć umiejętności w zakresie budowania partnerstw lokalnych, a także miało nastąpić zwiększenie spójności w działaniach pomiędzy instytucjami pomocy i integracji społecznej w województwie łódzkim.

Wnioski z badań ankietowych

Dla celów badania wybrano 9 osób z każdego z jedenastu modułów szkoleniowych (10 osób ze szkolenia dotyczącego budowania partnerstw lokalnych), z którymi przeprowadzono łącznie 100 indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych.

Uczestnicy szkoleń oceniali:

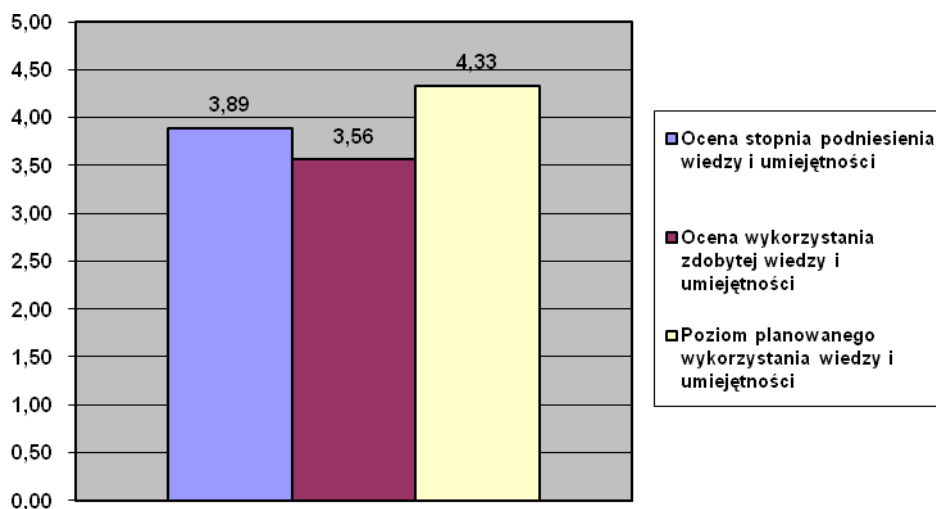
- przydatność zdobytej wiedzy i umiejętności,
- poziom wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności od momentu ukończenia szkolenia do momentu przeprowadzenia badania,
- poziom planowanego wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności w ciągu najbliższego roku od ukończenia szkolenia.

Oceny dokonywano na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało „w bardzo małym stopniu”, a 5 oznaczało „w bardzo dużym stopniu”. Łączne oceny opisane poniżej stanowią średnią ocen badanych uczestników szkoleń. Oceny przedstawiono poniżej w formie tabelarycznej i opisowej.

Szkolenie na temat zarządzania projektem finansowanym z funduszy UE

Uczestnicy szkolenia uznali, że ich poziom wiedzy i umiejętności podniósł się w wysokim stopniu – przyznając szkoleniu ocenę 3,89 (w skali 1-5). Nieco niżej oceniony został poziom wykorzystania zdobytej wiedzy – 3,56. Należy zauważyć, że tylko jedna osoba przyznała w tej kategorii najniższą możliwą ocenę. Pozostałe osoby przyznawały ocenę 3 lub wyższą. Świadczy to o wysokim wykorzystywaniu przez większość uczestników wiedzy i umiejętności nabytych w ramach tego szkolenia. Jako główną przeszkodę w wykorzystaniu zdobytej wiedzy i umiejętności respondenci wskazywali kończący się rok budżetowy. Uczestnicy bardzo wysoko ocenili poziom planowanego wykorzystania wiedzy i umiejętności – średnia ocen 4,33.

Wykres nr 1. Ocena szkolenia: Zarządzanie projektem finansowanym z funduszy UE

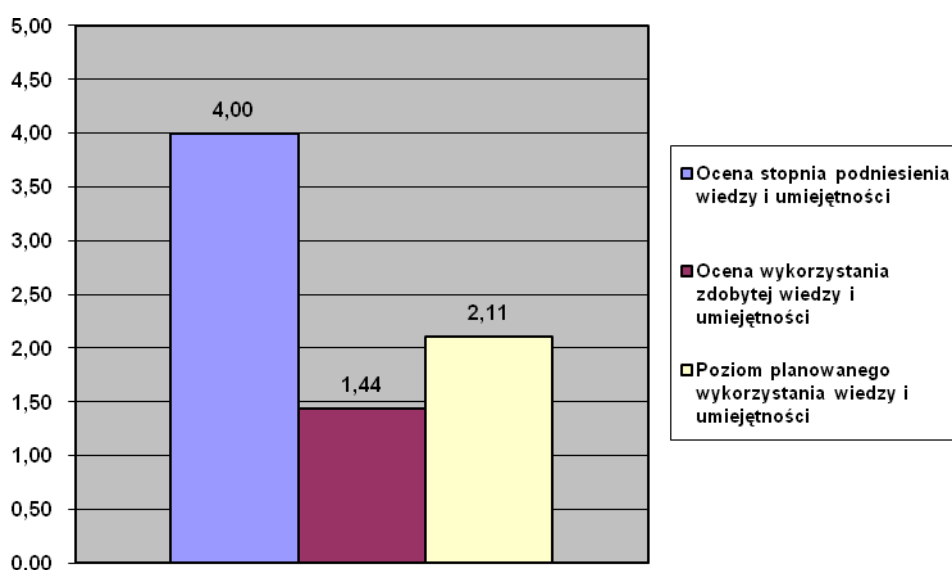


Respondenci uznali, że szkolenie wpłynęło na zmianę sposobu pracy większości z nich. Wskazywano przede wszystkim na zdobycie umiejętności dotyczących opracowywania harmonogramu (wskazały na to 3 osoby). Respondenci zwracali też uwagę na wzrost umiejętności dotyczących planowania projektu i oceny ryzyka. Podkreślano, że uzyskana wiedza okaże się niezbędną przy realizacji projektów planowanych na rok 2010.

Szkolenie na temat zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej

Uczestnicy szkolenia wysoko ocenili wiedzę i umiejętności uzyskane w trakcie szkolenia - średnia ocen 4,00 (w skali 1-5). Bardzo nisko oceniony został stopień wykorzystania wiedzy i umiejętności zdobytych w szkoleniu – średnia ocen 1,44. Jedynie dwie osoby przyznały ocenę 3, pozostali respondenci zaznaczyli odpowiedź 1. Tak niski poziom ocen wynika z przekonania respondentów będących pracownikami Domów Pomocy Społecznej, że mogą realizować projekty jedynie jako wykonawcy projektów przydzielonych przez odpowiedni Ośrodek Pomocy Społecznej. Jest to niezgodne ze stanem faktycznym, gdyż jednostki te mogą samodzielnie realizować projekty. Z tej samej przyczyny nisko oceniony został poziom planowanego wykorzystania wiedzy i umiejętności – średnia ocen 2,11. W momencie prowadzenia badania respondenci nie potrafili wskazać czy będą realizować projekty w najbliższym roku.

Wykres nr 2. Ocena szkolenia: Zewnętrzne źródła finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej

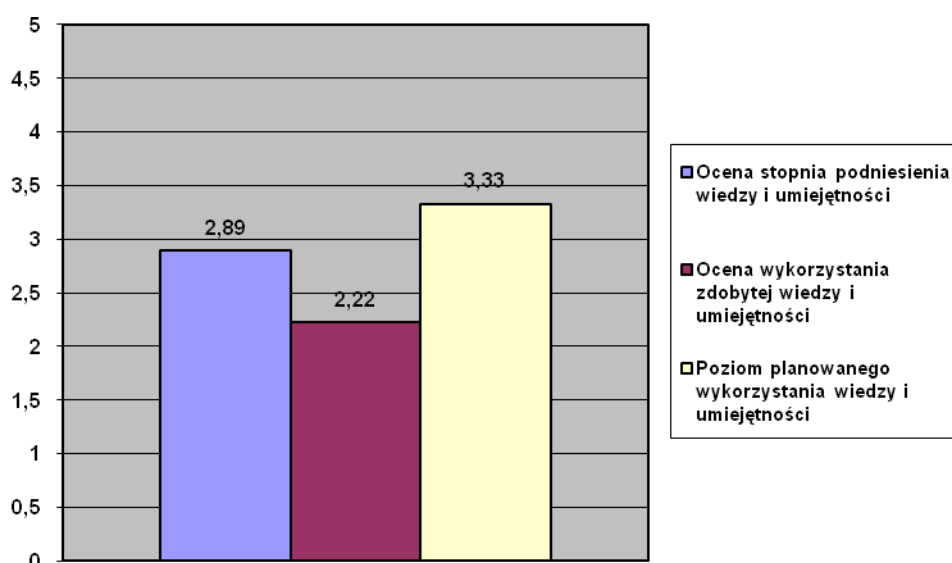


Pomimo niskich ocen stopnia wykorzystania wiedzy i umiejętności respondenci wskazywali na wysoki poziom samego szkolenia. Należy zauważyć, że pracownicy Ośrodków Pomocy Społecznej mający możliwość realizowania projektów przyznali 3 oceniając poziom wykorzystania nabytej wiedzy i umiejętności. Respondenci zwracali też uwagę na zasadność realizacji tego typu szkoleń na początku roku kalendarzowego - umożliwiłoby to wykorzystanie zdobytej wiedzy w ciągu tego samego roku.

Szkolenie na temat księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych

Zdaniem uczestników szkolenia ich wiedza i umiejętności podniosły się w średnim stopniu – ocena 2,89 (w skali 1-5). Nisko oceniony został poziom wykorzystania zdobytych kompetencji – średnia ocen 2,22. Respondenci będący pracownikami prowadzącymi księgowość wskazywali na zbyt wąski zakres szkolenia dotyczący rozliczania projektów unijnych. Respondenci uważali, że szkolenie tego typu bardziej przydatne jest dla osób nie znających zasad księgowania i bardziej przydatne byłoby dla pracowników socjalnych (i innych osób nie mających na co dzień styczności z księgowością). Osoby biorące udział w szkoleniu w oceniły możliwość wykorzystania wiedzy i umiejętności w ciągu najbliższego roku na poziomie średnim - łączna ocena 3,33. Należy zauważyć, że jedynie dwie osoby nie przewidywały wykorzystania zdobytych kompetencji w trakcie nadchodzącego roku.

Wykres nr 3. Ocena szkolenia: Księgowość w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych

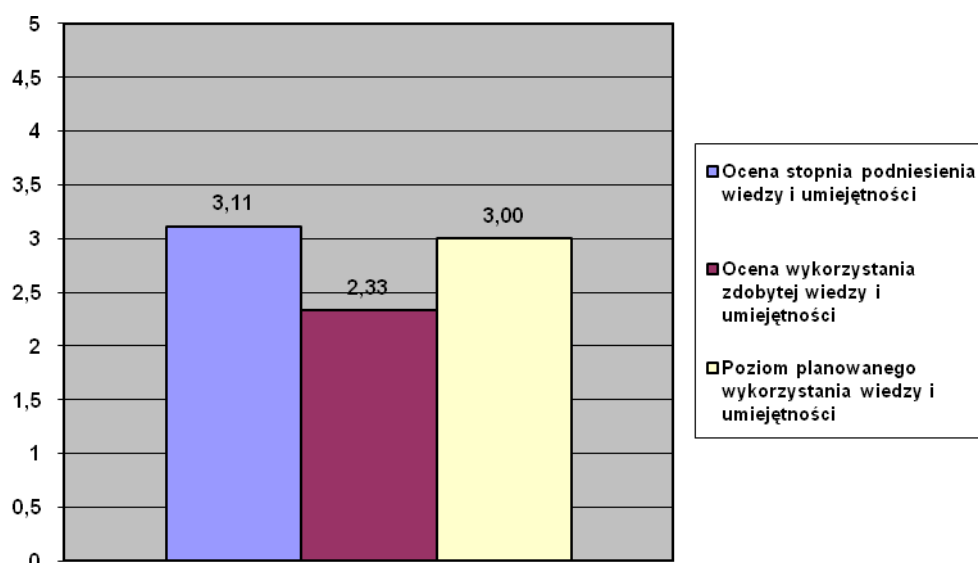


Ocena zmiany sposobu pracy w wyniku uczestnictwa w szkoleniu nie jest jednoznaczna. Z jednej strony respondenci zwracali uwagę na przydatność zdobytej wiedzy w rozliczaniu projektów, naukę nowych technik księgowania. Z drugiej strony wskazywano na wykorzystywanie wiedzy szerszej niż przekazywana w trakcie szkolenia. Respondenci wskazywali na potrzebę przeprowadzanie szkoleń dotyczących nie tylko rozliczania projektów realizowanych ze środków zewnętrznych, a więc poszerzenie tematyki szkolenia.

Szkolenie dotyczące pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo - wychowawcze

Osoby biorące udział w szkoleniu uznały, że ich wiedza i umiejętności podniosły się w średnim stopniu - łączna ocena 3,11 (w skali 1-5). Na przyczynę takiej oceny respondenci wskazywali przede wszystkim powielenie wiedzy uzyskanej w trakcie edukacji - oczekiwania respondentów co do treści szkolenia były większe. Nisko oceniony został poziom wykorzystania wiedzy i umiejętności zdobytych w ramach szkolenia - łączna ocena 2,33. Wskazywano na odłożenie w czasie wyników tego typu pracy. Zdaniem respondentów efekty widoczne będą w większym przedziale czasu, niż okres w jakim wykonywano ewaluację szkolenia. Respondenci w większości uważali, że wykorzystają zdobyte kompetencje w najbliższym roku - łączna ocena 3,0. Jedynie dwie osoby zaznaczyły, że przewidują wykorzystanie wiedzy i umiejętności nabytych w szkoleniu w bardzo małym stopniu.

Wykres nr 4. Ocena szkolenia: Praca z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo - wychowawcze

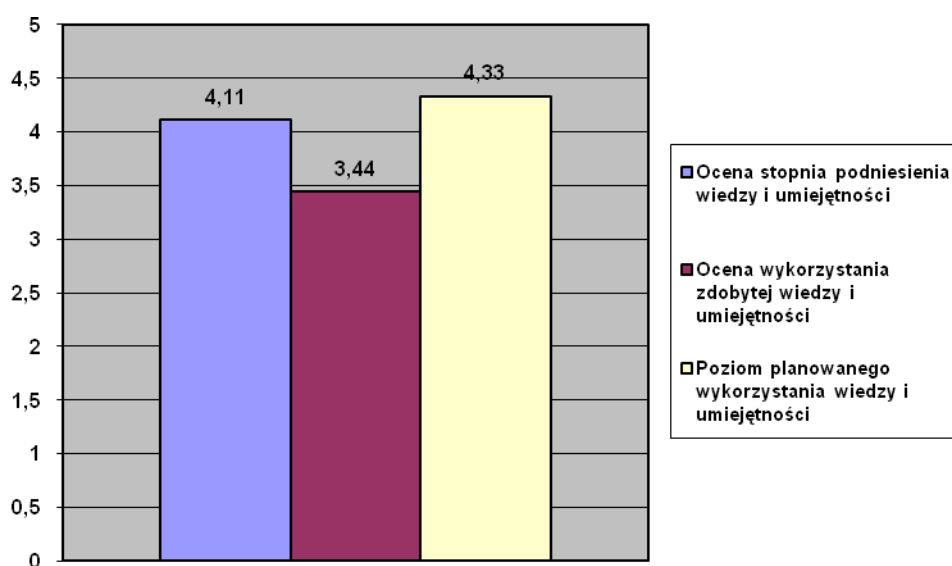


Zdaniem respondentów szkolenie nauczyło ich lepszego radzenia sobie z problemami wychowanków. Szkolenie wpłynęło w pozytywny sposób na umiejętności motywacji wychowanków i lepsze dobieranie odpowiednich metod pracy z nimi. Respondenci zwrócili też uwagę na poznanie mechanizmów funkcjonowania innych jednostek pomocowych.

Szkolenie na temat pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi

Opisywane szkolenie uzyskało łącznie najwyższe noty wśród przebadanych respondentów. Respondenci wysoko ocenili merytoryczną jakość szkolenia – średnia łączna ocen 4,11 (w skali 1-5). Tylko jedna osoba przyznała ocenę 3. Pozostali respondenci ocenili szkolenie wysoko i bardzo wysoko. Poziom wykorzystania zdobytych wiedzy i umiejętności oceniony został średnio – łączna ocena 3,44. Tylko jeden z respondentów wskazywał wykorzystywanie wiedzy w stopniu bardzo niskim, pozostali przyznawali ocenę 3 lub wyższą. Uczestnicy szkolenia wysoko ocenili możliwość wykorzystania zdobytych kompetencji w najbliższym roku – średnia łączna ocen 4,33. Tylko jedna osoba nie przewidywała możliwości wykorzystania nabytej wiedzy i umiejętności.

Wykres nr 5. Ocena szkolenia: Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi

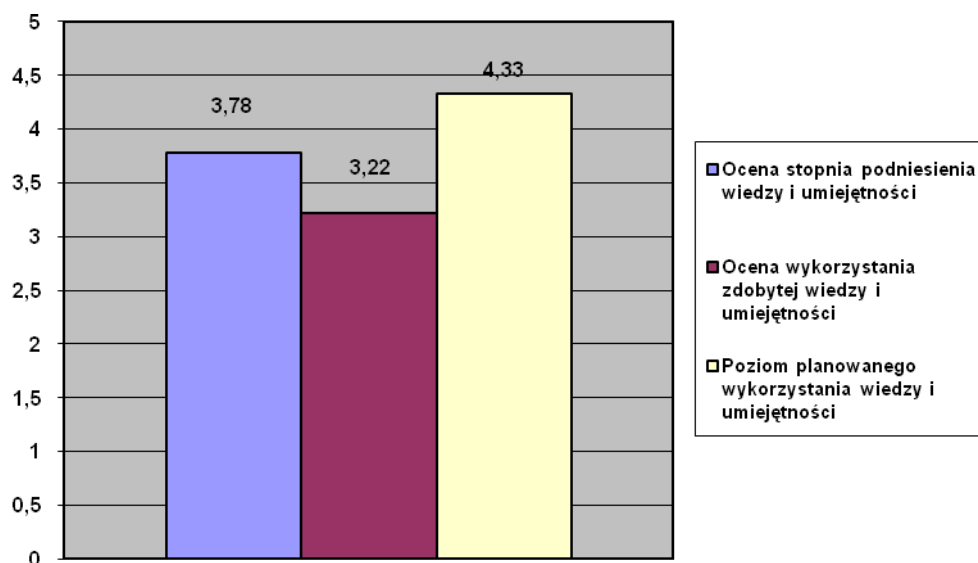


Respondenci zapytani o zmianę sposobu pracy w wyniku udziału w szkoleniu podkreślali większą wiedzę jak mobilizować klientów, jak zachęcać ich do rozwiązywania problemów. Wskazywano na przydatność nauki rozmowy z klientem oraz na umiejętności związane z doradztwem zawodowym. Podkreślano przydatność zdobytej wiedzy i umiejętności w codziennej pracy.

Szkolenie na temat sztuki motywowania i perswazji w rozmowach z klientami jednostek pomocy społecznej

Respondenci wysoko ocenili stopień w jakim powiększyły się ich umiejętności i wiedza w wyniku udziału w szkoleniu – średnia łączna ocena 3,78 (w skali 1-5). Tylko jedna osoba przyznała ocenę 2 – niską, większość respondentów uznała, że ich wiedza podniosła się w wysokim i bardzo wysokim stopniu. Od momentu ukończenia szkolenia do momentu przeprowadzenia badania respondenci w średnio wysokim stopniu wykorzystali nabytą wiedzę – łączna ocena 3,22. Osoby, które wskazywały wykorzystanie nabytych kompetencji w małym stopniu podawały jako przyczynę tego stanu rzeczy fakt, iż wiedza przekazywana w trakcie szkolenia skierowana była raczej do osób z krótszym stażem pracy w pomocy społecznej. Osoby te jednocześnie zauważały, że wiedzę na tym poziomie wykorzystują w codziennej pracy. Respondenci wysoko ocenili poziom planowanego wykorzystania wiedzy i umiejętności – średnia łączna ocena 4,33. Większość uczestników zamierzała wykorzystać nabyte kompetencje w wysokim i bardzo wysokim stopniu. Jedna osoba przewidywała, że wykorzysta nabytą wiedzę i umiejętności w niskim stopniu.

Wykres nr 6. Ocena szkolenia: Sztuka motywowania i perswazji w rozmowach z klientami jednostek pomocy społecznej

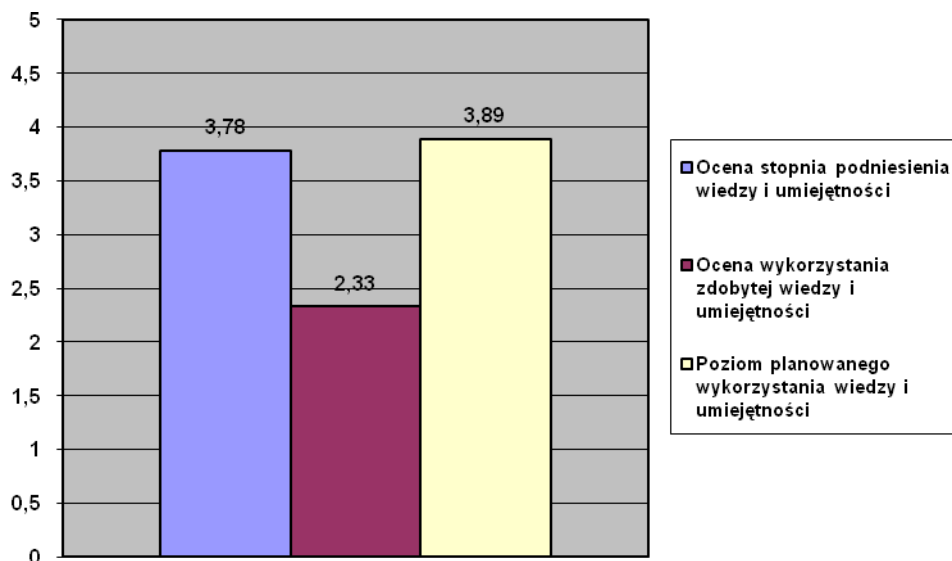


Respondenci uznali, że największą zmianą w sposobie ich pracy pod wpływem odbytego szkolenia była poprawa umiejętności rozmowy z trudnym klientem. Podkreślano przydatność zdobytej wiedzy w motywowaniu klientów. Respondenci wykorzystują też techniki takiego aranżowania przestrzeni biurowej by zmniejszyć dystans dzielący ich od klienta.

Szkolenie na temat pracy z osobami niepełnosprawnymi

Uczestnicy szkolenia wysoko ocenili wiedzę i umiejętności nabyte w trakcie szkolenia – średnia łączna ocena 3,78 (w skali 1-5). Jeden z respondentów ocenił nabyte kompetencje nisko (przyznając ocenę 2), natomiast wszyscy pozostali respondenci ocenili nabyte kompetencje wysoko (przyznając ocenę 4). Nisko ocenione zostało wykorzystanie zdobytej dotychczas wiedzy i umiejętności - łączna nota 2,33. Jedynie trzy osoby oceniły wykorzystanie kompetencji na poziomie średnim (1 osoba) i wyższym (2 osoby). Wysoko oceniony został poziom planowanego wykorzystania wiedzy - średnia łączna ocena 3,89. Większość osób zamierzała wykorzystać wiedzę w stopniu wysokim (5 osób) lub bardzo wysokim (2 osoby).

Wykres nr 7. Ocena szkolenia: Praca z osobami niepełnosprawnymi

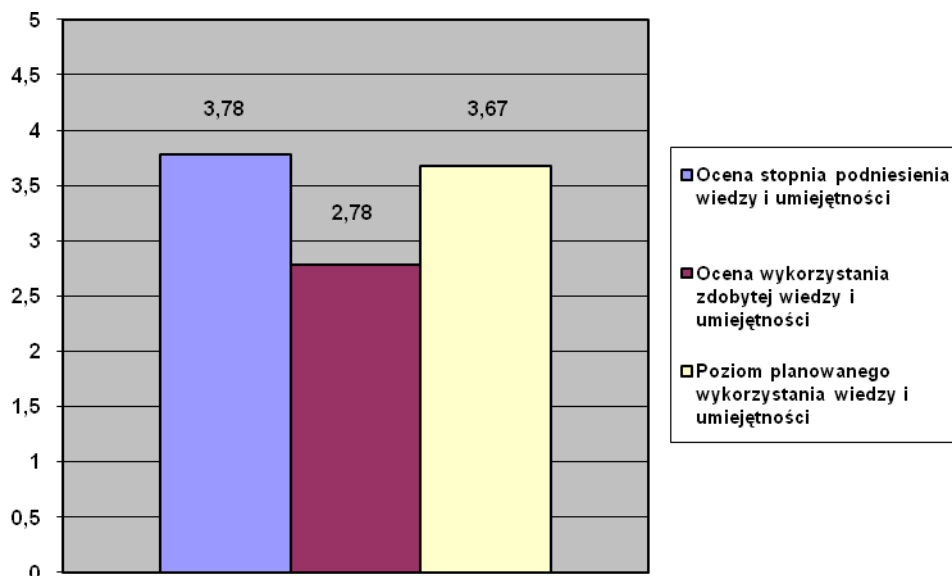


Uczestnicy szkoleń, z którymi przeprowadzono wywiad kwestionariuszowy zwracali uwagę na fakt, że nie zawsze mają do czynienia z osobami niepełnosprawnymi w swojej bezpośredniej pracy. Wskazywano też, że okres miesiąca od zakończenia szkolenia jest jeszcze zbyt krótki by mówić o zmianie sposobu pracy - efekty będą widoczne w dłuższym okresie stosowania nabytych kompetencji. Taka sytuacja przełożyła się na względnie niską ocenę wykorzystania kompetencji nabytych w szkoleniu. Pracownicy PCPR i DPS wskazywali natomiast na fakt, iż przekazywana w trakcie szkolenia wiedza i umiejętności pozwalają im lepiej rozumieć sytuację niepełnosprawności. Nabyte kompetencje okazują się pomocne również w aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych.

Szkolenie na temat stosowania instrumentów aktywnej integracji

Uczestnicy szkolenia ocenili wysoko podniesienie się poziomu ich wiedzy i umiejętności – średnia łączna ocena 3,78 (w skali 1-5). Większość badanych osób oceniła szkolenie wysoko (3 osoby) lub bardzo wysoko (2 osoby). Respondenci średnio wysoko ocenili stopień wykorzystania nabytej wiedzy i umiejętności – średnia łączna ocena 2,78. Jedyne dwie osoby nie wykorzystujące nabytych kompetencji nie przewidywały wykorzystania ich w przyszłości. Respondenci wysoko ocenili poziom przewidywanego wykorzystania nabytych kompetencji. Względnie niska średnia ocena wynika z wybrania przez dwóch respondentów najniższej wartości. Pozostali respondenci przewidywali, że wykorzystają wiedzę w stopniu wysokim (4 osoby) lub bardzo wysokim (3 osoby). Dane te świadczą o przewidywanej dużej przydatności szkolenia w dłuższym okresie czasu.

Wykres nr 8. Ocena szkolenia: Stosowanie instrumentów aktywnej integracji

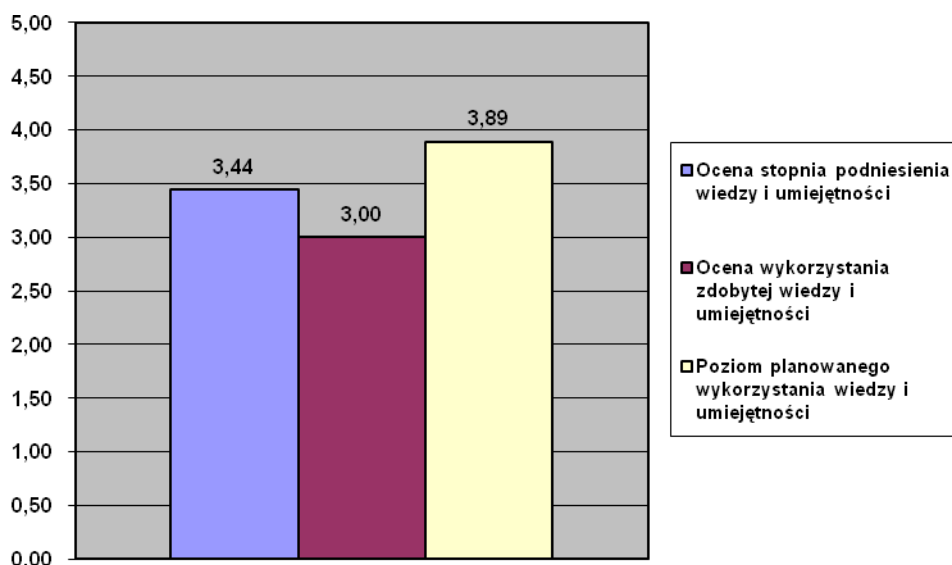


Respondenci wykorzystujący wiedzę i umiejętności uzyskane w wyniku szkolenia stwierdzali dużą przydatność przekazywanych informacji o projektach realizowanych w ramach Programu Aktywności Lokalnej. Zdobyte kompetencje pozwalają respondentom na pisanie lepszych kontraktów i częstsze stosowanie tych narzędzi w pracy z klientami pomocy społecznej.

Szkolenie na temat nowoczesnych metod zarządzania personelem jednostek organizacyjnych pomocy społecznej

Uczestnicy szkolenia średnio wysoko ocenili poziom podniesienia się ich wiedzy i umiejętności - średnia łączna ocena 3,44 (w skali 1-5). Należy zauważyć, że respondenci wskazywali na średni wzrost wiedzy i umiejętności (5 osób) i wysoki wzrost (4 osoby). Żaden z respondentów nie zaznaczył niższej odpowiedzi. Osoby biorące udział w szkoleniu dotyczącym nowoczesnych metod zarządzania personelem w średnio wysokim stopniu wykorzystywały nabyte kompetencje – średnia łączna ocen 3,00. Respondenci w większości wskazywali na średni poziom wykorzystania wiedzy i umiejętności - 6 osób wybrało odpowiedź „w średnim stopniu”. Dwie osoby wskazały na wysoki poziom wykorzystania wiedzy, a tylko jedna osoba wykorzystywała wiedzę w bardzo małym stopniu. Szkolone osoby wysoko oceniły planowany poziom wykorzystania nabytej wiedzy i umiejętności – 3,89. Większość osób uważa, że użyje w ciągu najbliższego roku nowych kompetencji w wysokim stopniu (6 osób) lub bardzo wysokim stopniu (1 osoba). Dwie osoby przewidywały, że użyją nowej wiedzy i umiejętności w średnim stopniu.

Wykres nr 9. Ocena szkolenia: Nowoczesne metody zarządzania personelem jednostek organizacyjnych pomocy społecznej

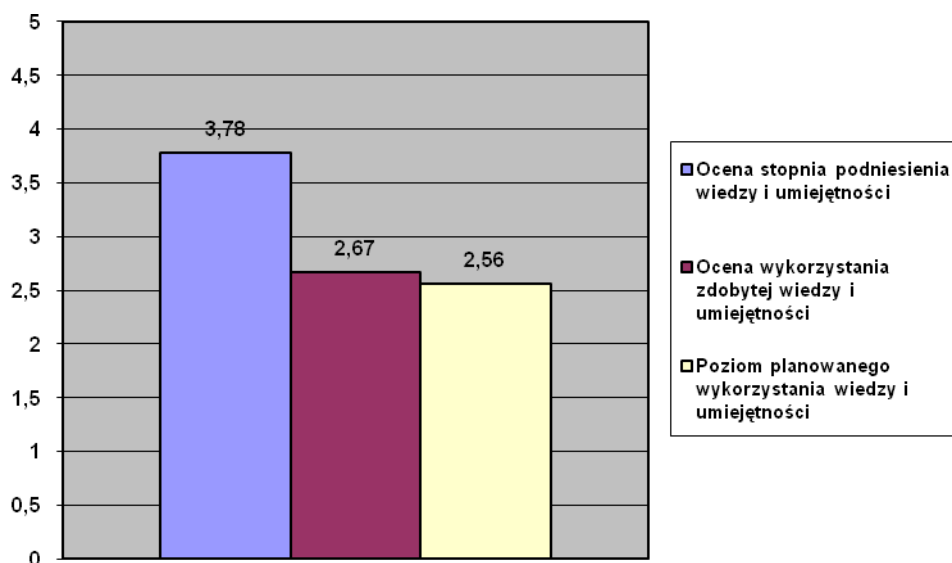


Uzyskaną w trakcie szkolenia wiedzę i umiejętności respondenci wykorzystują przede wszystkim w budowaniu lepszych relacji wśród pracowników podległych im jednostek pomocy społecznej. Zdobyte kompetencje pozwalają na dopasowywanie sposobu zarządzania do lepszego motywowania pracowników. Respondenci wykorzystywali też wiedzę w prowadzeniu rozmów kwalifikacyjnych. Jeden z respondentów zwrócił dodatkowo uwagę na potrzebę przygotowania szkolenia nt. nowocześniejszych metod zarządzania personelem, gdyż informacje przekazywane na szkoleniu respondent zdobywał już w trakcie studiów – tak więc szkolenie było dla niego jedynie powtórzeniem informacji już posiadanych.

Szkolenie na temat narzędzi pracy socjalnej

Uczestnicy szkolenia wysoko ocenili stopień podniesienia się ich wiedzy i umiejętności - średnia łączna ocena 3,78 (w skali 1-5). Większość respondentów oceniła szkolenie wysoko (4 osoby) i bardzo wysoko (1 osoba). Dwie osoby oceniły podniesienie się poziomu ich wiedzy i umiejętności w średnim stopniu, a tylko jedna osoba uznała, że jej wiedza i umiejętności wzrosły w mały stopniu. Średnio wysoko ocenione zostało dotychczasowe wykorzystanie zdobytej wiedzy i umiejętności – średnia łączna ocen 2,67. Trzy osoby stwierdziły, że nabyte kompetencje nie są wykorzystywane w ich pracy. Respondenci jako grupa nisko ocenili poziom planowanego wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności - średnia ocen 2,56. Należy jednak zauważyć, że trzy osoby wskazały na planowane wykorzystanie wiedzy i umiejętności w bardzo dużym stopniu (1 osoba) i dużym stopniu (2 osoby). Istnieje więc duże zróżnicowanie w wykorzystywaniu zdobytych kompetencji związane z specyfiką pracy danej osoby.

Wykres nr 10. Ocena szkolenia: Narzędzia pracy socjalnej

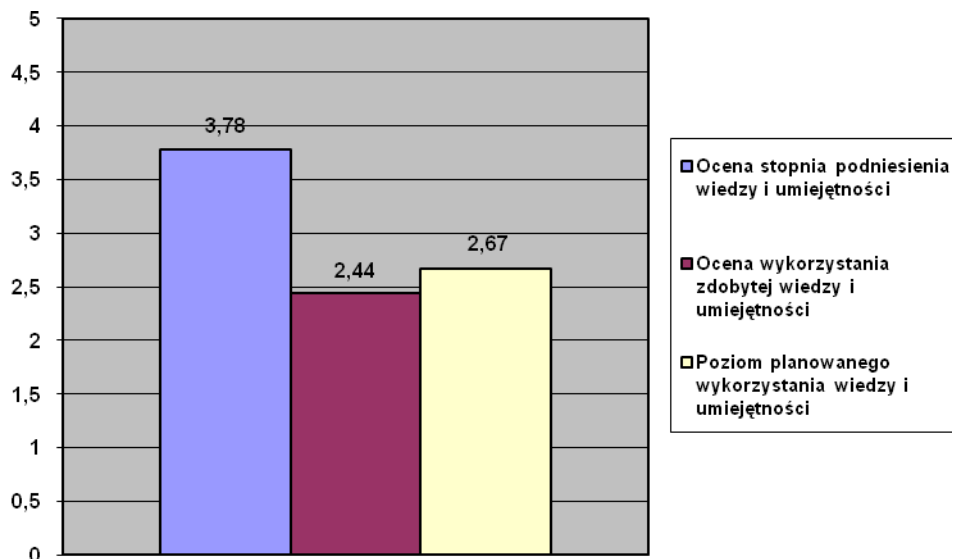


Osoby wykorzystujące zdobytą wiedzę i umiejętności wskazywały na wykorzystanie ich w opracowywaniu indywidualnych programów usamodzielnienia. Wskazywano także na przydatność nowych metod pracy z klientami – np. pomoc klientom DPS-ów w adaptacji w nowym dla nich środowisku. Respondenci wykorzystywali też zdobytą wiedzę w zakresie kontraktów socjalnych i aktywizacji zawodowej podopiecznych.

Warsztaty na temat budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych

Respondenci wysoko ocenili przydatność zdobytych w trakcie szkolenia wiedzy i umiejętności - średnia łączna ocena 3,78 (w skali 1-5). Należy zauważyć, że tylko jedna osoba oceniła szkolenie bardzo nisko, większość respondentów oceniła szkolenie wysoko (3 osoby) i bardzo wysoko (4 osoby). Respondenci nisko ocenili stopień wykorzystania zdobytych kompetencji – średnia łączna ocena 2,44. Oceny poszczególnych respondentów są jednak bardzo rozbieżne - 3 osoby oceniły wykorzystanie wiedzy i umiejętności bardzo nisko, natomiast średnio ocenili wykorzystanie kompetencji 4 osoby, a 2 osoby wysoko. Zróżnicowanie ocen związane jest ze specyfiką pracy części badanych osób, które nie piszą projektów i nie biorą w nich udziału w trakcie wykonywania swoich obowiązków. Osoby, biorące udział w projektach związanych z budowaniem partnerstwa zdecydowanie lepiej oceniały wykorzystanie wiedzy (te osoby wybierały odpowiedzi „w średnim” i „w wysokim” stopniu). Respondenci średnio wysoko ocenili poziom planowanego wykorzystania zdobytych umiejętności i wiedzy – średnia łączna ocena 2,67. Tak jak w przypadku oceny dotychczasowego wykorzystania zdobytych kompetencji osoby biorące udział w projektach lub planujące w nich udział w następnym roku wskazywały wyższy planowany poziom wykorzystania zdobytych kompetencji. Dwie z tych osób wskazały na przewidywany bardzo wysoki poziom wykorzystania nowej wiedzy i umiejętności.

Wykres nr 11. Ocena szkolenia: Budowanie lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych



Respondenci wskazywali na wykorzystywanie zdobytej wiedzy w prowadzonych przez nich projektach. Podkreślano, że zdobyta wiedza i umiejętności pozwalają na tworzenie partnerstw z instytucjami oświatowymi. Wykorzystywano też zdobyte kompetencje w budowaniu partnerstwa z organizacjami pozarządowymi w zakresie ekonomii społecznej. Efektem dodanym szkolenia jest także nawiązanie kontaktów między pracownikami budującymi partnerstwa. Respondenci podkreślali, że poznanie się tych osób w trakcie szkolenia pozwoliło im na wymianę informacji i nawiązanie relacji, które będą mogły przełożyć się na budowanie lepszych partnerstw w następnych projektach realizowanych przez poszczególne jednostki pomocy społecznej.

2.4. Efektywność szkoleń zrealizowanych w 2009 r.

Nakłady finansowe przewidziane na realizację projektu zostały określone w wysokości 2 145 590,00 zł. Budżet projektu został podzielony na następujące kwoty:

- koszty bezpośrednie w wysokości 2 096 680 zł,
- koszty pośrednie w wysokości 48 910,00 zł
- cross-financing w kosztach ogółem w wysokości 24 710,00 zł.

Koszty bezpośrednie projektu zostały podzielone na cztery zadania:

- na zadanie 1 projektu: szkolenie kadr jednostek pomocy i integracji społecznej zaplanowano 1 417 300,00 zł
- na zadanie 2 projektu: specjalistyczne doradztwo na rzecz ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie – zaplanowano 270 040,00 zł
- na zadanie 3 projektu: zarządzanie projektem – zaplanowano 220 510,00 zł,
- na zadanie 4 projektu: promocja projektu – zaplanowano 188 830,00 zł.

W odniesieniu do zadania 1 projektu: szkolenie kadr jednostek pomocy i integracji społecznej, szczegółowy budżet projektu został określony w Tabeli nr 2.

Tabela 2. Koszty bezpośrednie Zadania 1 projektu: szkolenie kadr jednostek pomocy i integracji społecznej

lp.	kategoria	j.m.	ilość	cena jednostkowa	łącznie
1.	Szkolenie nt. pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze	osoba	45	1 700,00 zł	76 500,00 zł
2.	Szkolenie nt. pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi	osoba	45	1 700,00 zł	76 500,00 zł
3.	Szkolenie nt. sztuki motywowania i perswazji w rozmowach z klientami jednostek pomocy społecznej	osoba	55	1 700,00 zł	93 500,00 zł
4.	Szkolenie nt. pracy z osobami niepełnosprawnymi	osoba	45	1 700,00 zł	76 500,00 zł
5.	Szkolenie nt. stosowania instrumentów aktywnej integracji	osoba	145	1 700,00 zł	246 500,00 zł
6.	Szkolenie nt. zarządzania projektem finansowanym z funduszy UE	osoba	70	1 700,00 zł	119 000,00 zł
7.	Szkolenie nt. nowoczesnych metod zarządzania personelem jednostek pomocy społecznej	osoba	60	1 700,00 zł	102 000,00 zł
8.	Szkolenie nt. zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej	osoba	48	1 700,00 zł	81 600,00 zł
9.	Szkolenie nt. narzędzi pracy socjalnej	osoba	30	1 700,00 zł	51 000,00 zł
10.	Szkolenie nt. negocjacji i mediacji	osoba	42	1 700,00 zł	71 400,00 zł
11.	Szkolenie nt. radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym	osoba	42	1 700,00 zł	71 400,00 zł
12.	Szkolenie nt. księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych	osoba	82	1 700,00 zł	139 400,00 zł
13.	Warsztaty nt. budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych	osoba	100	1 450,00 zł	145 000,00 zł
14.	Seminarium dot. wymiany doświadczeń w zakresie realizacji projektów systemowych w innych województwach	osoba	20	1 350,00 zł	27 000,00 zł
15.	Ewaluacja i badanie potrzeb szkoleniowych na kolejny rok – przygotowanie i druk raportu	badanie	1	40 000,00 zł	40 000,00 zł
	Suma				1 417 300,00 zł

Źródło: Wniosek o dofinansowanie projektu Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej PO KL. Szczegółowy budżet projektu.

Planując realizację projektu założono, że poniesione nakłady finansowe na jednego uczestnika szkoleń wynosić będą 1 700,00 zł, na uczestnika warsztatów 1 450,00 zł, a na uczestnika seminarium 1 350,00 zł.

Analiza stosunku poniesionych nakładów (nie tylko finansowych, ale także czasowych oraz ludzkich) do uzyskanych wyników i rezultatów projektu pozwala wysnuć wniosek, że poniesione nakłady nie przewyższają założonych w projekcie i zostały określone na właściwym poziomie. Osiągnięcie rezultatów twardych (100%) i miękkich projektu w założonym na etapie planowania stopniu oraz zrealizowanie wskaźników projektu świadczą o jego efektywności.

2.5. Użyteczność szkoleń realizowanych w 2009 r.

Opis wyników ewaluacji oczekiwań respondentów względem szkoleń

W celu rozpoznania oczekiwań uczestników projektu „Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej” zastosowano metodę ankietową, której poddało się łącznie 429 osób. Z tej liczby:

- 54 – ankiety przypadają na szkolenie dotyczące zarządzania projektem finansowanym z UE;
- 48 – na szkolenie poświęcone księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych;
- 29 – na szkolenie na temat zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej;
- 45 – na szkolenie z umiejętności pracy z osobami niepełnosprawnymi;
- 51 – na szkolenie z zakresu pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze;
- 45 – na szkolenie poświęcone pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi;
- 31 – na szkolenie z nowoczesnych metod zarządzania personelem;
- 30 – na szkolenie dotyczące narzędzi pracy socjalnej;
- 96 – na warsztat z budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych.

Charakterystyka grupy osób przebadanych ankietą ewaluacyjną pod względem funkcji pełnionej w reprezentowanej instytucji

Respondenci ze względu na funkcję pełnioną w systemie pomocy społecznej ujęci zostali w następujące kategorie:

- kadra kierownicza jednostek organizacyjnych pomocy społecznej;
- pracownik merytoryczny jednostki organizacyjnej pomocy społecznej (w tym: aspirant pracy socjalnej, pracownik socjalny, starszy pracownik socjalny, podinspektor, inspektor, wychowawca, pedagog, nauczyciel, instruktor terapii zajęciowej);
- pracownik administracyjno-finansowy jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (w tym: pracownik obsługujący księgowość, referent);
- pracownik organizacji pozarządowej;
- wolontariusz.

Ze względu na to, iż potencjalne potrzeby szkoleniowe w dużej mierze wywodzą się właśnie z pełnionej funkcji, opis grupy respondentów przedstawiony zostanie w podziale na obszary tematyczne szkoleń.

Szkolenia z obszaru związanego z kwestiami projektów finansowanych ze środków zewnętrznych (w tym PO KL) pod względem ich obsługi administracyjnej.

Organizator szkoleń oferował trzy szkolenia z wyżej wspomnianego obszaru. Były nimi:

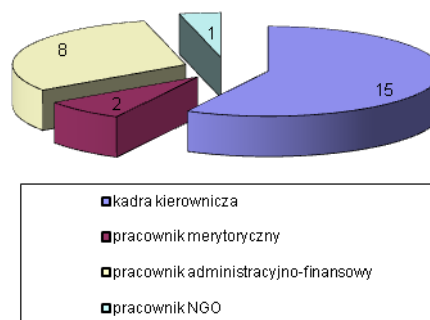
- „Szkolenie na temat zarządzania projektem finansowanym z funduszy UE”;
- „Szkolenie na temat zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej”;
oraz
- „Szkolenie na temat księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych”.

Odbiorcami szkoleń związanych z tematyką zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej byli głównie kierownicy jednostek organizacyjnych pomocy społecznej lub ich zastępcy – na 25 osób przebadanych ankietą 15 osób wywiodło się właśnie z tej grupy funkcyjnej, co stanowi 57,7% wszystkich osób przebadanych i uczestniczących w omawianym szkoleniu. Pracownicy administracyjno-finansowi stanowili 30,8% respondentów zrekrutowanych z tego szkolenia, a pracownicy merytoryczni – 7,7%. Taki rozkład grup respondentów wydaje się zasadny i nie budzi większych zastrzeżeń.

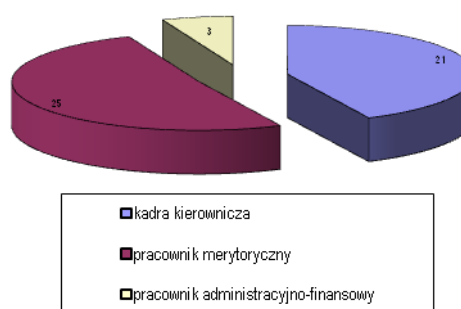
Odbiorcami szkoleń związanych z tematyką zarządzania projektem finansowanym z funduszy UE byli w większość pracownicy merytoryczni (51,0%). Dość dużo, bo aż 42,9% respondentów wywiodło się z kadry kierowniczej i zaledwie 6,1% z pracowników administracyjno-finansowych. Taki rozkład grup respondentów wydaje się zasadny i nie budzi większych zastrzeżeń.

Z księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych szkolili się głównie pracownicy administracyjno-finansowi (85,1% respondentów). Następną największą liczebnie kategorią byli kierownicy (8,5% respondentów). Pracownicy merytoryczni stanowili tu już tylko 4,3% respondentów. Taki rozkład grup respondentów jest prawidłowy z uwagi na cele tego szkolenia. Aktualne proporcje zapewniają optymalne wykorzystanie zdobywanej wiedzy w poszczególnych jednostkach pomocy społecznej.

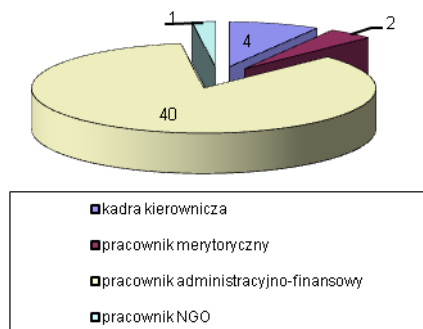
Wyk. 12 Zewnętrzne źródła finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej



Wyk. 13 Zarządzanie projektem finansowanym z funduszy UE



Wyk. 14 Księgowość w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych



Szkolenia z obszaru związanego z podniesieniem jakości usług świadczonych przez system pomocy i integracji społecznej w województwie łódzkim

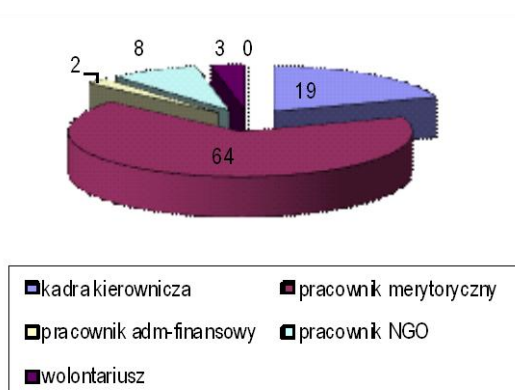
W przypadku szkoleń związanych z podnoszeniem umiejętności w zakresie pracy z określonymi grupami odbiorców pomocy społecznej, przytłaczającą większość stanowili pracownicy merytoryczni. Oprócz tej kategorii funkcji odnotowano jedynie kierowników. Dokładniejsze dane przedstawione są w poniższej tabeli.

	Pracownik merytoryczny		Kadra zarządzająca	
	Liczba osób	%	Liczba osób	%
Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi	44	97,8	1	2,2
Praca z osobami niepełnosprawnymi	36	85,7	6	14,3
Praca z młodymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze	48	98,0	1	2,0
Narzędzia pracy socjalnej	28	93,3	2	6,7

Z 31 przebadanych osób szkolących się w zakresie nowoczesnych metod zarządzania personelem jednostek organizacyjnych pomocy społecznej odbiorcą była wyłącznie kadra kierownicza. Taki dobór osób szkolonych jest jak najbardziej zasadny i z pewnością zagwarantuje możliwość wykorzystania nabytej wiedzy w praktyce zawodowej.

W warsztatach na temat budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych zaobserwowano reprezentację wszystkich wymienionych na początku kategorii funkcji. Zaobserwowano zatem udział zarówno kadry zarządzającej (19,8%) oraz pracowników merytorycznych (66,7%) i administracyjno-finansowych (2,1%), jak pracowników organizacji pozarządowych (8,3%), wolontariuszy (3,1%). Liczebność wymienionych grup widoczna jest na poniższym wykresie.

Wyk. 15 Udział w warsztatach na temat budowania lokalnych partnerstw

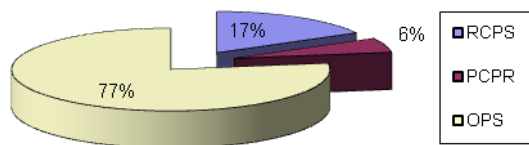


Różnorodność reprezentacji pełnionych w społeczeństwie funkcji jest tu bardzo zasadna w kontekście roli partnerstw i wspólnych działań na ich rzecz.

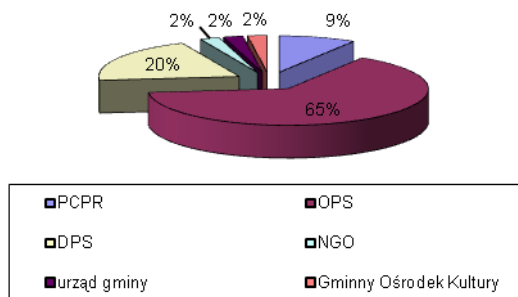
Charakterystyka grupy osób przebadanych ankietą ewaluacyjną pod względem reprezentowanej instytucji

Biorąc pod uwagę instytucję, jaką reprezentują przebadani ankietą odbiorcy szkoleń organizowanych przez RCPS, grupą zdecydowanie przeważającą byli pracownicy ośrodków pomocy społecznej (w tym: miejskich, gminnych, miejsko-gminnych). Wyszczególnienie względem tematyki szkoleń zostało przedstawione poniżej w formie wykresów.

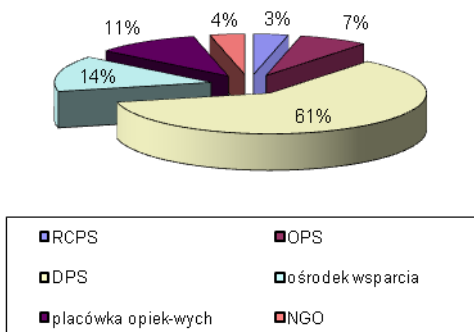
Wyk. 16 Zarządzanie projektem finansowanym z funduszy UE



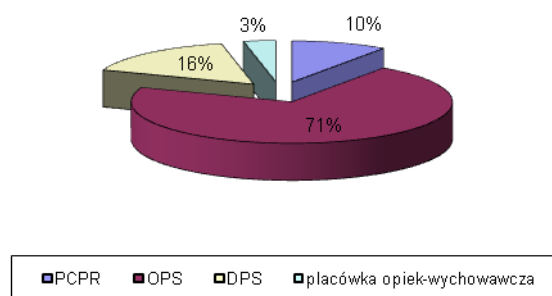
Wyk. 17 Księgowość w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych



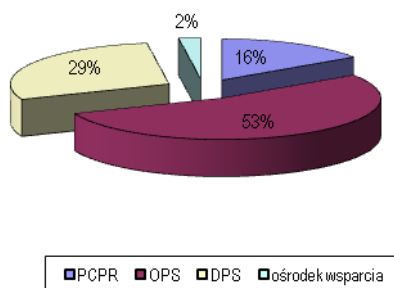
Wyk. 18 Zewnętrzne źródła finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej



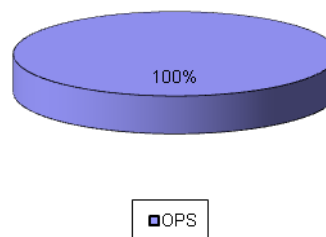
Wyk. 19 Nowoczesne metody zarządzania personelem



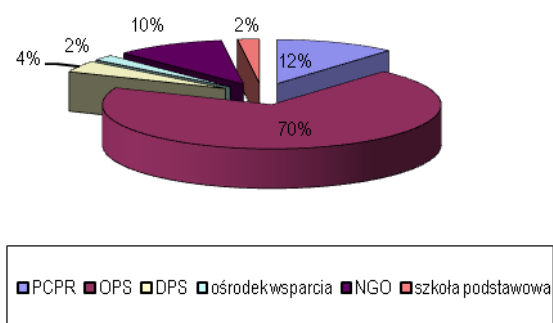
Wyk. 20 Praca z osobami niepełnosprawnymi



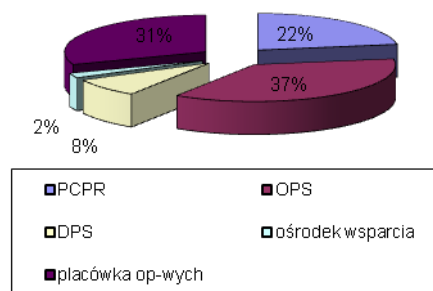
Wyk. 21 Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi



Wyk. 22 Budowanie lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych



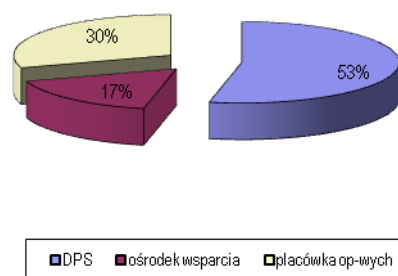
Wyk. 23 Praca z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze



Jedynym szkoleniem, w którym zabrakło reprezentantów ośrodków pomocy społecznej, było szkolenie na temat narzędzi pracy socjalnej. Tu z kolei wystąpiła nadreprezentacja domów pomocy społecznej.

Największą homogenicznością grupy względem reprezentowanej instytucji charakteryzowało się szkolenie w zakresie pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi – udział reprezentantów ośrodków pomocy społecznej wyniósł 100%.

Wyk. 24 Narzędzia pracy socjalnej



Największym zróżnicowaniem charakteryzowały się szkolenia w zakresie:

- księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych;
- zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej oraz
- budowania lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych.

Zróżnicowanie grupy szkolonej w zakresie budowania lokalnych partnerstw było już zasygnalizowane przy jej charakterystyce pod względem pełnionej funkcji. Ze względu na korzyści płynące z interdyscyplinarnego podejścia do złożonych problemów, z jakimi boryka się system pomocy społecznej, zalecane jest dalsze różnicowanie zespołów szkolących się w zakresie budowania lokalnych partnerstw. Szczególnie, jeśli wspólnie nabywana wiedza ma się przełożyć na wspólnie podejmowane działania.

Motywacja respondentów do uczestniczenia w szkoleniu

Pytanie 1 ankiety ewaluacyjnej odnosiło się do celów, jakie respondent chce osiągnąć poprzez udział w szkoleniu. Wymienione cele należało ocenić na skali od 1 do 7 (gdzie „1” oznacza: „w bardzo małym stopniu”, a „7” – „w bardzo dużym stopniu”) w odniesieniu do tego, jak bardzo pasują do motywacji respondenta. Ponadto do wyboru była opcja „0” – nie dotyczy. Oceniane cele to:

Cel 1: Zdobyć nową wiedzę i nowych umiejętności

Cel 2: Poszerzenie posiadanej wiedzy i umiejętności

Cel 3: Zdobyć umiejętności umożliwiających awans w pracy

Cel 4: Zwiększenie własnej motywacji do pracy

Cel 5: Poszerzenie oferty działań podejmowanych przez placówkę respondenta

Cel 6: Polepszenie poziomu pomocy udzielanej klientom/ podopiecznym respondenta

Respondenci bardzo chętnie uznawali podane w ankiecie cele za istotne. Na przekroju wszystkich celów w niemal wszystkich grupach szkoleniowych najczęściej wybieraną odpowiedzią był „bardzo duży stopień” dopasowania celu do tego, co oczekiwane było poprzez udział w szkoleniu. Wszystkie grupy w najmniejszym stopniu po szkoleniu oczekiwały awansu zawodowego.

Poniżej zestawiono parametry charakteryzujące udzielane odpowiedzi ze względu na tematykę szkolenia.

Zarządzanie projektem finansowanym z UE

Respondenci najchętniej zdobywali nową wiedzę oraz umiejętności, a zaraz potem poszerzali wiedzę już posiadaną.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki % respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną
Cel 1	6,2	3	7	7	56,6
Cel 2	6,1	1	7	7	54,7
Cel 3	3,8	0	7	7	21,6
Cel 4	5,3	1	7	7	37,0
Cel 5	5,5	0	7	7	35,8
Cel 6	5,6	0	7	7	45,3

Zewnętrzne źródła finansowania

Najwyżej ocenianym celem było poszerzenie oferty działań podejmowanych przez placówkę respondenta. Szkoleni mieli również na uwadze poziom pomocy udzielanej klientom tej placówki – 67,9% respondentów wskazał ten cel na poziomie bardzo dużej istotności.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki % respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną
Cel 1	5,9	2	7	7	48,3
Cel 2	6,1	4	7	7	41,4
Cel 3	3,8	0	7	0; 7	40,0
Cel 4	5,9	0	7	7	55,6
Cel 5	6,3	3	7	7	60,7
Cel 6	5,9	0	7	7	67,9

Księgowość w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych

Szkoleni z zakresu księgowości w największym stopniu mieli na uwadze zdobycie nowej wiedzy i umiejętności oraz rozwój i poszerzenie wiedzy i umiejętności już posiadanych.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną %
Cel 1	6,3	0	7	7	72,3
Cel 2	6,6	0	7	7	78,3
Cel 3	4,2	0	7	7	34,9
Cel 4	5,5	0	7	7	51,1
Cel 5	5,4	0	7	7	53,3
Cel 6	4,9	0	7	7	46,7

Nowoczesne metody zarządzania personelem

Również szkoleni z zakresu nowoczesnych metod zarządzania personelem w największym względzie mieli na uwadze zdobywanie i poszerzanie wiedzy oraz umiejętności.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną %
Cel 1	6,3	3	7	7	67,7
Cel 2	6,5	5	7	7	67,7
Cel 3	4,1	0	7	7	33,3
Cel 4	5,6	1	7	7	50,0
Cel 5	5,7	2	7	7	48,4
Cel 6	5,9	2	7	7	53,3

Budowanie lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych

Najwyżej ocenionymi celami przez szkółących się w zakresie budowania lokalnych partnerstw były: polepszenie poziomu pomocy udzielanej klientom, poszerzenie oferty działań podejmowanych przez placówkę respondenta oraz zdobycie nowych umiejętności i poszerzenie posiadanych.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki % respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną
Cel 1	6,4	0	7	7	71,4
Cel 2	6,6	4	7	7	73,0
Cel 3	4,9	0	7	7	41,7
Cel 4	5,4	0	7	7	44,4
Cel 5	6,4	4	7	7	59,5
Cel 6	6,5	3	7	7	75,7

Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi

Osoby szkolące się z zakresu pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi na uwadze miały zarówno poziom pomocy udzielanej podopiecznemu, jak również inwestycje w swą wiedzę i umiejętności. Tu więcej osób nastawiało się na pozyskanie nowych niż na poszerzenie posiadanych umiejętności.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki % respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną
Cel 1	6,3	2	7	7	62,2
Cel 2	6,3	3	7	7	55,6
Cel 3	3,8	0	7	7	31,0
Cel 4	5,4	0	7	7	44,2
Cel 5	5,6	0	7	7	43,2
Cel 6	6,5	5	7	7	55,6

Praca z osobami niepełnosprawnymi

Osoby szkolące się z zakresu pracy z osobami niepełnosprawnymi najwyżej ceniły cele związane z podnoszeniem poziomu pomocy udzielanej podopiecznemu oraz z poszerzeniem własnej wiedzy i umiejętności w zakresie pracy z niepełnosprawnym.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki % respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną
Cel 1	5,5	0	7	7	46,7
Cel 2	6,1	4	7	7	60,0
Cel 3	3,7	0	7	0	33,3
Cel 4	4,9	0	7	5; 7	26,7
Cel 5	4,8	0	7	6	40,0
Cel 6	6,2	4	7	7	53,3

Praca z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze

Priorytetem dla osób szkolących się w zakresie pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze było podniesienie poziomu pomocy udzielanej podopiecznemu.

	Średnia	Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość najczęściej wybierana	Jaki % respondentów zaznaczył wartość najczęściej wybieraną
Cel 1	6,1	3	7	7	47,1
Cel 2	5,9	3	7	7	45,1
Cel 3	3,9	0	7	7	25,0
Cel 4	4,4	0	7	7	23,4
Cel 5	4,9	0	7	7	26,5
Cel 6	6,3	3	7	7	68,6

Ocena własnej wiedzy w tematyce objętej szkoleniem

Kolejne pytanie, na które respondenci udzielali odpowiedzi, wiązało się z oceną ich wiedzy i umiejętności w zakresie tematycznym objętym szkoleniem. Odpowiedzi udzielano na 5-stopniowej skali, której stopnie były następujące:

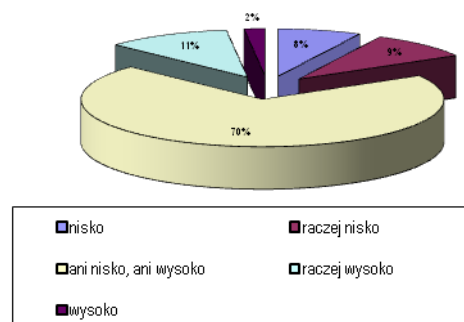
- 0) nisko
- 1) raczej nisko
- 2) ani nisko, ani wysoko
- 3) raczej wysoko
- 4) wysoko

Prezentacja wyników dokonana zostanie w podziale na moduły szkoleń.

Szkolenia z obszaru związanego z kwestiami projektów finansowanych ze środków zewnętrznych (w tym PO KL) pod względem ich obsługi administracyjnej

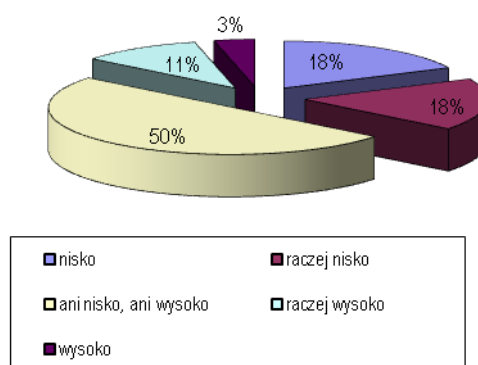
Oceny uczestników wszystkich trzech szkoleń wchodzących w skład modułu A rozpięte były między oceną możliwie najniższą a możliwie najwyższą. Przeważającą oceną była: „ani wysoko, ani nisko”. Dla szkolenia z zarządzania projektem finansowanym z UE odpowiedziało tak 71% respondentów. Najmniej licznymi kategoriami były tu oceny skrajne („wysoko”/ „nisko”).

Wyk. 25 Zarządzanie projektem finansowanym z UE



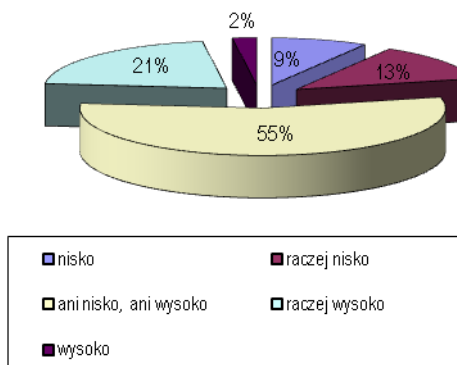
Bardziej zróżnicowana pod względem oceny swych umiejętności okazała się grupa uczestnicząca w szkoleniu z zewnętrznych źródeł finansowania. Tu 49% respondentów oceniło swe umiejętności jako „ani wysokie, ani niskie”, po 18% - jako „raczej niskie” i „niskie”, 11% - jako „raczej wysokie”, a 4% respondentów zadeklarowało „wysokie” umiejętności w zakresie pozyskiwania zewnętrznych źródeł finansowania dla jednostek organizacyjnych pomocy społecznej.

Wyk. 26 Zewnętrzne źródła finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej



Grupa respondentów szkoląca się w zakresie księgowości w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych oceniała „ani nisko, ani wysoko” swe umiejętności w tym zakresie w 55%. Więcej w stosunku do poprzednich szkoleń osób oceniło swe umiejętności „raczej wysoko” (21%).

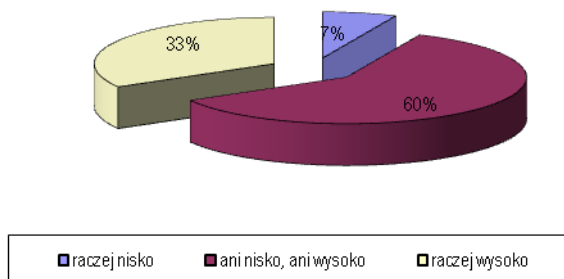
Wyk. 27 Księgowość w instytucjach budżetowych w odniesieniu do projektów unijnych



Szkolenia z obszaru związanego z podniesieniem jakości usług świadczonych przez system pomocy i integracji społecznej w województwie łódzkim

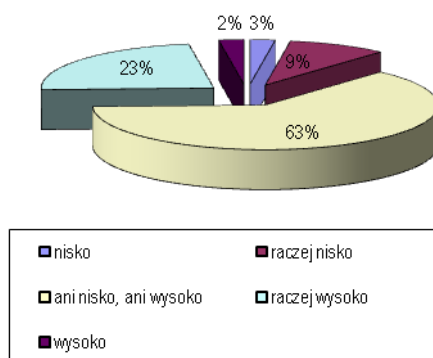
Lepiej swe umiejętności w zakresie tematycznym objętym szkoleniem oceniali respondenci szkolący się w pracy z osobami niepełnosprawnymi. W tej grupie 33% oceniło się „raczej wysoko”. Jednocześnie oceny były bardziej zrównoważone – nikt nie ocenił się w sposób skrajnie niski bądź skrajnie wysoki. Na ocenę „ani nisko, ani wysoko” przypadło 60%, a na ocenę „raczej nisko” – 7%.

Wyk. 28 Praca z osobami niepełnosprawnymi



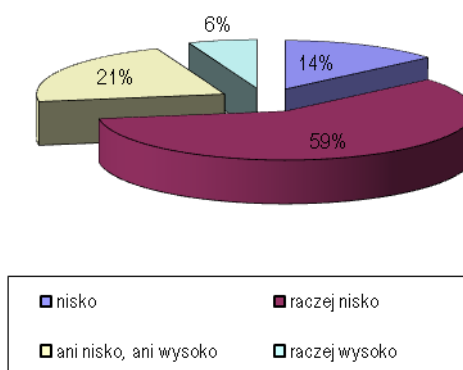
Bardziej zróżnicowanie odpowiedzi udzielali respondenci biorący udział w szkoleniu z zakresu pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi. 64% oceniło swe umiejętności „ani nisko, ani wysoko”, 23% - „raczej wysoko”, 9% - raczej nisko, po 2% - „wysoko” oraz „nisko”.

Wyk. 29 Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi



Najgorszą oceną własnych umiejętności z zakresu tematycznego szkolenia charakteryzowali się respondenci szkolący się z zakresu pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze. Aż 58% oceniło swe umiejętności „raczej nisko”, 14% - „nisko”. Na ocenę „ani nisko, ani wysoko” przypadło 22%. 6% respondentów oceniło swe umiejętności „raczej wysoko”.

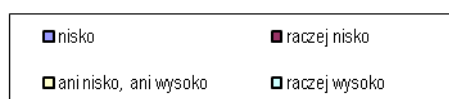
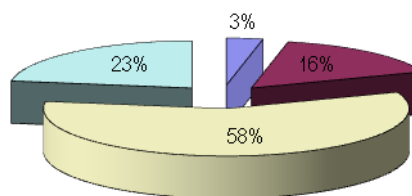
Wyk. 30 Praca z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze



Kadra kierownicza biorąca udział w szkoleniu z zakresu nowoczesnych metod zarządzania personelem oceniała swe umiejętności w zakresie tej tematyki jako

- „raczej wysoko” – w 23%;
- „ani wysoko, ani nisko” – w 58%;
- „raczej nisko” – w 16%;
- „nisko” – w 3%.

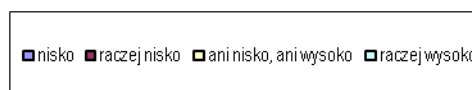
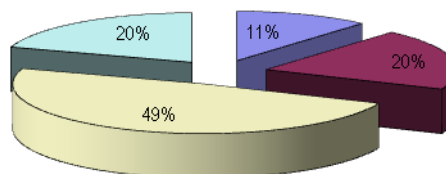
Wyk. 31 Nowoczesne metody zarządzania personelem



Umiejętności w zakresie budowania lokalnych parnterstw zostały ocenione przez respondentów jako:

- „raczej wysokie” – w 20%;
- „ani wysokie, ani niskie” – w 49%;
- „raczej niskie” – w 20%;
- „niskie” – w 11%.

Wyk. 32 Budowanie lokalnych partnerstw



Dziedziny zainteresowań respondentów

Kolejne pytanie ewaluacyjne dotyczyło dziedzin, w których respondenci chcieliby się szkolić. W pierwszym kroku ich zadaniem było zaznaczyć krzyżykiem te z proponowanych przez RCPS szkoleń, które pokrywają się z ich zainteresowaniami zawodowymi. Wyniki w procencie respondentów chcących szkolić się z danego zakresu przedstawione zostały w poniższej tabeli.

Jako uzupełnienie interesujących ich dziedzin respondenci w drugim kroku wymieniali obszary, których zabrakło, bądź je doprecyzowywali.

Zarządzanie projektem finansowanym z UE

Szkolący się z zakresu zarządzania projektem finansowanym z UE nie zgłaszali dodatkowych tematów.

Praca z osobami niepełnosprawnymi

Szkołący się w pracy z osobami niepełnosprawnymi zgłosili zapotrzebowanie na szkolenia z zakresu:

- umiejętności współpracy z rodzicami biologicznymi dziecka umieszczonego w rodzinie zastępczej;
- asertywności.

Księgowość

Szkołący się z księgowości chcieliby poszerzyć swą wiedzę praktyczną w zakresie rozliczania projektów EFS. Jako przydatny podali również temat ogólnie sformułowanej księgowości budżetowej.

Nowoczesne metody zarządzania personelem w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej

Szkołący się z nowoczesnych metod zarządzania personelem zgłosili zapotrzebowanie na następujące tematy:

- zamówienia publiczne;
- umiejętność pracy z rodziną z problemem alkoholowym;
- prowadzenie dokumentacji w projektach finansowanych z UE;
- język angielski.

Zewnętrzne źródła finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej

Szkołący się z zakresu zewnętrznych źródeł finansowania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej powtórzyli tematy zaproponowane wyżej przez zgłoszenie zapotrzebowania na:

- księgowość budżetową oraz
- asertywność.

Budowanie lokalnych partnerstw w zakresie rozwiązywania problemów społecznych

Odbiorcy szkoleń dotyczących budowania lokalnych partnerstw w swych odpowiedziach wymieniali:

- umiejętność pracy z osobami chorymi psychicznie oraz upośledzonymi i zaburzonymi psychicznie;
- umiejętność motywowania i perswazji w rozmowie z beneficjentem organizacji pozarządowych;
- praca z osobą uzależnioną;
- praca z osobą dotkniętą przemocą;
- umiejętność pracy z rodzinami z problemem alkoholowym;
- umiejętność stosowania superwizji;
- pisanie projektów aktywności lokalnej i ich realizację;
- język obcy.

Praca z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze

Respondenci biorący udział w szkoleniu z zakresu pracy z młodymi dorosłymi opuszczającymi placówki opiekuńczo-wychowawcze w swych odpowiedziach wymieniali następujące tematy:

- praca z osobami uzależnionymi ich motywowanie i wsparcie; profilaktyka uzależnienia;
- praca z osobami chorymi psychicznie;
- umiejętność pracy z rodziną dziecka (w kontekście rodziny dysfunkcyjnej i niewydolnej wychowawczo oraz w kontekście powrotu dziecka do rodziny naturalnej);
- umiejętność pracy z trudnym klientem oraz z klientem roszczeniowym;
- przemoc (domowa, psychiczno-fizyczna).

Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi

Szkołący się w zakresie pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi wymieniali następujące tematy:

- interpretacja przepisów ustawy o pomocy społecznej;
- praca z osobami chorymi psychicznie;
- przemoc (w tym w rodzinach);
- budowanie współpracy zespołów interdyscyplinarnych;
- innowacyjne metody w pracy socjalnej, jak superwizja.

Kolumna – tematyka szkoleń, którą respondenci chcieliby podjąć w przyszłości.

Wiersz – obecna grupa szkoleniowa respondenta

	Wychow placówek op-wych	Długotr bezrobot	Osoba niepełnospr	Umiej motyw i perswazji	Zewnętrzne źródła fin	Zarządzanie proj fin z UE	Nowocz met zarz personelem	Instrumenty aktywnej integracji	Narzędzia pracy socjalnej	Negocjacje i mediacje	Stres i wypalenie zawodowe	Księgowość w instyt budżetow	Budowanie lokalnych partnerstw
zarządzanie projektami	5,6	44,4	14,8	59,3	63,0	-	57,4	55,6	25,9	50,0	44,4	37,0	25,9
Praca z os niepełnospr	26,7	33,3	-	66,7	46,7	46,7	13,3	13,3	73,3	80,0	73,3	6,7	0,0
księgowość	4,2	2,1	2,1	10,4	77,1	62,5	18,8	16,7	2,1	16,7	35,4	-	14,6
now met zarządź personel	9,7	45,2	45,2	67,7	64,5	58,1	-	54,8	32,3	74,2	77,4	-	61,3
Zewn źr finansow	34,5			37,9	-	51,7	58,6	20,7	13,8	41,4	51,7	41,4	31,0
Budow lok partnerstw	16,2	40,5	48,6	64,9	45,9	48,6	35,1	62,2	56,8	73,0	67,6	18,9	-
Wychow placówek op-wych	-	25,5	29,4	68,6	39,2	21,6	21,6	23,5	56,9	74,5	60,8	7,8	11,8
Praca z os dług bezr	13,3	-	31,1	84,4	28,9	20,0	8,9	42,2	71,1	62,2	77,8	4,4	15,6

2.6 Potrzeby szkoleniowe określone z punktu widzenia potencjalnych uczestników szkoleń

W celu określenia potrzeb szkoleniowych pracowników socjalnych z terenu województwa łódzkiego przeprowadzono indywidualne wywiady pogłębione (IDI) na dotychczasowych uczestnikach szkoleń organizowanych przez RCPS. Celem wywiadów było określenie czy dotychczasowy sposób organizacji szkoleń jest odpowiedni i jakie ewentualne zmiany należałoby wprowadzić.

Dla celów badania z każdego z 11 modułów szkoleniowych wybrano 9 osób (10 osób z modułu Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi). Łącznie przeprowadzono 100 indywidualnych wywiadów pogłębionych.

Uczestnicy szkoleń wypowiedzieli się na następujące tematy:

- W jakiej formie powinny być prowadzone szkolenia?
- Jaką formę powinny mieć materiały szkoleniowe?
- Kim powinna być osoba prowadząca zajęcia?
- Czy warunki organizacyjne szkolenia mają wpływ na jakość (atrakcyjność) tego szkolenia?

Forma prowadzenia zajęć

Respondentów poproszono na wskazanie w jakiej formie powinny odbywać się zajęcia. Uczestnicy szkoleń wybierali między formami aktywnymi (warsztatowo-ćwiczeniowymi) i formami biernymi (wykłady). Mogli także wskazać na formy łączące obydwa sposoby prowadzenia szkoleń. Większość respondentów (47 osób) wskazała właśnie mieszaną formę jako najbardziej odpowiednią do prowadzenia szkoleń z zakresu pomocy społecznej, a także szkoleń z obszaru projektów finansowanych ze środków zewnętrznych (w tym PO KL). Respondenci wskazywali, że taka łączona forma pozwala na zapamiętanie największej ilości informacji. Możliwość przećwiczenia ich w trakcie warsztatów przyczynia się do utrwalenia nowo nabytej wiedzy i umiejętności. Uczestnicy szkoleń zdecydowanie nie życzą sobie szkoleń składających się wyłącznie z form biernych. Ich zdaniem wiedza uzyskana w taki sposób zbyt szybko jest zapominana.

Rekomenduje się łączenie w trakcie szkoleń form aktywnych z biernymi, z przewagą form aktywnych.

Forma materiałów szkoleniowych

Uczestnicy szkoleń otrzymywali w ich trakcie różnego rodzaju materiały szkoleniowe. Zdecydowana większość respondentów zadowolona była z dotychczas otrzymanych materiałów. Większość respondentów preferowała formy papierowe- broszury, przewodniki po zagadnieniach. Taka forma materiałów szkoleniowych pozwala zdaniem respondentów na łatwe korzystanie z nich w każdej sytuacji. Uczestnicy szkolenia zwracali uwagę, że łatwiej czyta się materiały wydrukowane niż materiały wyświetlane na ekranie komputer. Pomimo tego znaczna część respondentów (35 osób) wskazywało, że byłyby zadowolone z otrzymania oprócz formy papierowej prezentacje multimedialne i materiały na nośnikach CD. Takie formy jako dodatek pozwalają na łatwą reprodukcję materiałów szkoleniowych i podzielenie się nimi z pozostałymi pracownikami danej jednostki pomocy społecznej.

Uczestnicy szkoleń zaproponowali też by materiały szkoleniowe omawiały poszczególne zagadnienia używając case study. Operowanie przykładami jest bardzo cenne dla pracowników socjalnych, gdyż pozwala im łatwiej zastosować dane rozwiązania w pracy.

Rekomenduje się łączenie materiałów szkoleniowych wydrukowanych w formie broszury (ew. przewodnika po zagadnieniach) z materiałem zawartym na CD.

Osoby prowadzące szkolenia

Respondenci poproszeni o wskazanie osób, które powinny prowadzić szkolenia zdecydowanie preferowali doświadczonych pracowników socjalnych. Wskazało ich aż 69 osób spośród 100, z którymi przeprowadzono wywiady. Doświadczenie tych osób jest największą ich wartością jako osób prowadzących szkolenia. Dzięki temu, że to osoby również pracowały jako pracownicy socjalni, są w stanie lepiej zrozumieć jakiego typu informacje czy przykłady są najbardziej potrzebne szkolonym osobom. Respondenci zwracali uwagę, że trenerzy z firm szkoleniowych nie zawsze rozumieją specyfikę pracy w pomocy społecznej. Jednocześnie podkreślano, że w szkoleniach dotyczących motywacji, perswazji i pracy z trudnym klientem doświadczeni psychologowie znakomicie spełniają rolę trenerów. Wskazywano również na możliwość prowadzenia szkolenia zarówno przez pracownika jak i trenera z firmy szkoleniowej. W ten sposób ich umiejętności i wiedza mogłyby się uzupełniać. Obecność trenera nie związanego bezpośrednio z pomocą społeczną pozwoliłaby też na zdystansowanie się od standardowego podchodzenia do problemów społecznych i umożliwiłaby świeże i ogólniejsze spojrzenie na omawiane w trakcie szkolenia problemy.

Najrzadziej wybieraną osobą prowadzącą szkolenie byli pracownicy nauki. Respondenci, którzy preferowali ich jako osoby prowadzące szkolenia zaznaczały jednocześnie, że powinny oni być specjalistami posiadającymi również wiedzę praktyczną. Zdaniem respondentów trenerzy posiadający wyłącznie wiedzę teoretyczną znajdują się zbyt daleko od problemów pomocy społecznej. Opinie i uwagi takich trenerów zdaniem uczestników szkoleń nie są przydatne w ich pracy.

Respondenci wskazywali także, że osoby prowadzące szkolenia powinny posiadać umiejętność łatwego nawiązywania kontaktu z uczestnikami szkolenia.

Rekomenduje się łączenie osób prowadzących szkolenia w zespoły dopasowane do tematyki szkolenia, z których co najmniej jedna osoba powinna być doświadczonym pracownikiem socjalnym.

Warunki organizacyjne szkolenia

Respondenci byli bardzo zgodni w ocenach jakości warunków szkoleniowych. Zdecydowana większość osób biorących udział w szkoleniu była zadowolona z warunków zakwaterowania i wyżywienia. Jedyne pojedyncze osoby zgłaszały uwagi dotyczące polepszenia warunków hotelowych czy wybierania miejsc z lepszym dostępem do Internetu.

Większość respondentów jest zdania, że szkolenie powinno być prowadzone poza miastem/ miejscowością, w której dana osoba jest zatrudniona. Umożliwi to pełniejsze skupienie się na treściach przekazywanych w trakcie szkolenia, a z drugiej strony pozwala pracownikom socjalnym na odcięcie się od ich codziennej pracy. Jeżeli chodzi o miejsce, w którym powinno być prowadzone szkolenie to respondenci niemal równo dzielą się na dwie grupy.

Jedna z nich zainteresowana jest szkoleniami odbywającymi się w atrakcyjnych turystycznie i wypoczynkowo lokalizacjach położonych poza województwem łódzkim. Respondenci poproszeni o wskazanie miejsc gdzie mogłyby się odbywać szkolenia wskazywali okolice turystyczne takie jak: Zakopane, mazury czy ośrodki wypoczynkowe nad morzem.

Druga grupa respondentów preferuje miejsca znajdujące się poza miejscem ich stałego zamieszkania, ale nie oddalone zbyt od miejsca zamieszkania. Wskazywano tu na odległość kilkunastu kilometrów od danego miasta i miejscowości wypoczynkowe położone w pobliżu większych miast.

Respondenci preferowali szkolenia kilkudniowe. Optymalna długość szkolenia zdaniem ponad 40 respondentów to 3 dni.

Zdaniem respondentów szkolenia powinny odbywać się jak dotychczas w dni robocze. Weekend jest czasem jaki większość z respondentów pragnęłaby poświęcić na wypoczynek i czas dla swoich rodzin. Organizowanie szkoleń w weekendy mogłoby więc wpłynąć na frekwencję szkoleń odbywających się właśnie w soboty i niedziele.

Rekomenduje się organizowanie szkoleń w atrakcyjnych turystycznie miejscowościach w województwach sąsiadujących z województwem łódzkim. Pozwoli to z jednej strony na optymalne dopasowanie warunków do oczekiwań osób szkolonych, a z drugiej strony nie spowoduje istotnego wzrostu kosztów organizacji szkoleń. Szkolenia powinny być organizowane w czasie tygodnia roboczego i trwać 3-4 dni (jeżeli uwzględnimy dzień poświęcony na dojazd do miejsca, w którym odbywać się będzie szkolenie).

Ogólne uwagi respondentów

Większość respondentów wyrażała zadowolenie ze sposobu zorganizowania szkolenia. Zarówno tematyka, jak i warunki szkolenia oceniane były pozytywnie. Respondenci zgłaszali następujące uwagi dotyczące szkoleń bądź procesu rekrutacji:

- Zwrócono uwagę na konieczność wcześniejszego informowania poszczególnych placówek o tematyce i czasie szkoleń. Zbyt późna informacja uniemożliwiła niektórym placówkom na zgłoszenie chęci uczestnictwa w szkoleniach.
- Zgłaszano potrzebę większej ilości miejsc na poszczególnych szkoleniach. Niektóre tematy bardzo szybko miały pełne listy uczestników. Większa liczba uczestników pozwoliłaby na uzyskanie lepszych rezultatów całego szkolenia.
- Zastrzeżenia budził brak stopniowania poziomu szkolenia dla osób prowadzących projekty unijne: powinna zostać wyróżniona grupa początkująca i zaawansowana.
- Osoby biorące udział w szkoleniach przeznaczonych dla księgowych zwracały uwagę na niekorzystne zbieganie się terminu szkolenia z okresem rozliczeniowym, co utrudniało lub ograniczało możliwość uczestnictwa w szkoleniu osób zainteresowanych.
- Uczestnicy szkoleń zwracali również uwagę na potrzebę większej ilości czasu wolnego. Pozwoliłoby to lepiej przyswoić przekazywaną w trakcie szkoleń wiedzę oraz na zmniejszenie obciążenia dużą ilością informacji podawanych w bardzo krótkim czasie.

Respondenci zgodnie podkreślali integracyjną zaletę szkoleń. Poznanie pracowników z innych placówek i wymiana doświadczeń jest wartością dodaną szkolenia. Wymiana doświadczeń jest niezwykle istotna dla większości z respondentów.

Potrzeby szkoleniowe określone z punktu widzenia potencjalnych uczestników szkoleń diagnozowane były również poprzez analizę treści „Pierwszego Portalu Pomocy Społecznej” (www.ops.pl). Zbadano wszystkie działy for dyskusyjnych pod kątem wątków dotyczących PO KL oraz uwzględniając formułowany przez użytkowników (bezpośrednio i pośrednio) zakres potrzeb szkoleniowych. Analiza informacji umieszczonych w każdym z działów for dyskusyjnych została przeprowadzona do połowy lipca 2009 r. Wyniki analizy sformułowano pod kątem określenia potrzeb szkoleniowych, z punktu widzenia potencjalnych uczestników szkoleń w 2010 roku oraz pod kątem pojawiających się problemów związanych z realizacją projektów PO KL.

Potrzeby szkoleniowe

Spośród dwudziestu ośmiu działów forum, największą aktywnością (liczoną liczbą powstałych stron - 552) wykazywali użytkownicy forum, którzy uwikłani są w problematykę Funduszu Alimentacyjnego. W tym dziale podejmowanych jest dużo różnorodnych tematów, dotyczących interpretacji Ustawy o pomocy osobom uprawnionym do alimentów. Najczęściej pojawiające się wątki związane są z takimi kwestiami, jak uzyskanie dochodu/ utrata dochodu, dochód rodziny, nienależnie pobrane świadczenia i inne. Wskazuje to, że z punktu widzenia najczęściej pojawiających się „problemów” na forum, najbardziej adekwatnym szkoleniem byłoby szkolenie z zakresu funduszu alimentacyjnego. Tym bardziej, że od współczesnego pracownika systemu pomocy i integracji społecznej wymaga się dobrej znajomości przepisów (ciągle zmieniających się i z bardzo zawiłą interpretacją).

Dużą aktywnością, mierzoną ilością powstałych stron- 423, jest forum dot. zasiłków rodzinnych. Najczęstszymi wątkami poruszonymi na tym forum, były prośby o pomoc w interpretacji przepisów opisujące konkretne przypadki, dot. dodatków, świadczeń rodzinnych, stypendiów. Z punktu widzenia częstotliwości pojawiających się na forum problemów, użyteczne byłoby również zorganizowanie szkoleń z zakresu Ustawy o świadczeniach rodzinnych, tym bardziej, że od 1 stycznia 2009 roku weszła nowelizacja Ustawy.

Wątek PO KL

Forum, na którym pracownicy jednostek organizacyjnych systemu pomocy i integracji społecznej wymieniali się doświadczeniami, spostrzeżeniami i problemami związanymi z realizacją projektów finansowanych ze środków PO KL jest przede wszystkim dział Księgowości (166 stron). Na nim zamieszczone jest najwięcej wątków związanych z realizacją i rozliczaniem projektów. Przykładowe poruszane tematy, to: projekt budżetu, wnioski o płatność, rodzaje kosztów, rozliczenie transzy.

Kolejnym forum, na którym poruszane były wątki związane z PO KL jest dział Kadry. Częstotliwość wpisów dot. realizacji projektów w ramach PO KL nie jest na nim zbyt duża, ale pojawiają się wątki dot. wysokości i rozliczania wynagrodzeń w ramach realizowanych z PO KL projektów.

1. Wnioski i rekomendacje

Wnioski

Przeprowadzone badanie ewaluacyjne wykazało, że:

1. Realizowane w ramach Zadania 1 projekt „Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej” szkolenia, warsztaty i seminarium uwzględniają potrzeby wskazane w Strategii Polityki Społecznej na lata 2001-2013. Realizowane cele projektu wpływały na efektywność i współpracę służb działających w obszarze polityki społecznej.
2. Obszar szkoleń, warsztatów i seminarium związany z podniesieniem jakości usług świadczonych przez system pomocy i integracji społecznej oraz obszar szkoleń i warsztatów związany ściśle z kwestiami projektów finansowanych ze środków zewnętrznych pod względem ich obsługi administracyjnej, pozwolił uczestnikom szkolenia na nabycie wiedzy i umiejętności, które pozwalają na osiągnięcie przez instytucje pomocy społecznej założonego „typu idealnego”.
3. Uczestnictwo w projekcie pozwoliło na nabycie wiedzy i umiejętności pracownikom pomocy społecznej, które przekładają się bezpośrednio na wykonywane przez nich zadania. Zwiększone zostały kompetencje pracowników pomocy społecznej udzielających wsparcia szczególnie potrzebującym grupom społecznym: osobom opuszczającym placówki opiekuńczo-wychowawcze, osobom długotrwale bezrobotnym oraz osobom niepełnosprawnym. Dodatkowo realizowane szkolenia i warsztaty przyczyniły się do niwelowania problemów, którym są problemy komunikacji, koordynacji i współpracy pomiędzy podmiotami pomocy społecznej wynikające z nierównomiernego rozmieszczenia placówek infrastruktury socjalnej na terenie województwa.
4. Uczestnicy szkoleń zgodnie podkreślali tą zaletę projektu, jaką była możliwość wymiany doświadczeń między pracownikami różnego typu instytucji i placówek pomocy społecznej z obszaru całego województwa łódzkiego. Wymiana informacji stanowi istotną wartość dodaną realizowanego projektu.
5. Najważniejszą motywacją uczestników do wzięcia udziału w szkoleniach była chęć zdobycia nowej wiedzy i umiejętności. Zdecydowanie najmniej istotnym powodem było pozyskanie umiejętności umożliwiających awans zawodowy.
6. Zarówno tematyka i jak i warunki organizacji szkolenia były pozytywnie oceniane przez zdecydowaną większość respondentów.
7. Zdecydowana większość osób biorąca udział w badaniu potrzeb szkoleniowych wyrażała zainteresowanie udziałem w dalszych szkoleniach organizowanych przez RCPS. Bezpośrednio zainteresowanych dalszymi szkoleniami organizowanymi przez RCPS było 99 na 100 przebadanych uczestników szkoleń. Większość respondentów preferowała 2-3 dniowe szkolenia wyjazdowe realizowane w oparciu o połączone aktywne techniki szkoleniowe (warsztaty, ćwiczenia) i bierne techniki szkoleniowe (wykłady).

Rekomendacje

Opisywane poniżej rekomendacje skierowane są do Zamawiającego. Ich wdrożenie umożliwi skuteczniejszą realizację szkoleń, warsztatów i seminariów w przyszłości.

Rekomendacje dotyczące organizacji szkoleń:

Lp.	Zagadnienie	Rekomendacja
1	Badanie wykazało że skuteczniejsze są szkolenia maksymalnie zindywidualizowane i dostosowane do potrzeb pracownika pomocy społecznej. W związku z tym należałoby zbadać przebieg ścieżki zawodowej pracownika, jego wiodące role, jego zadania, jego staż pracy i po uzyskanej diagnozie dostosować szkolenie do jego indywidualnych potrzeb.	Rekomenduje się wprowadzenie dodatkowej ankiety do bilansu potrzeb, dotyczącej zapotrzebowania na specjalistyczne szkolenia zróżnicowanych grup. Należy zróżnicować wsparcie kierowane do pracowników różnych placówek: obejmujących szerokie spektrum działalności – MOPS, i tych wyspecjalizowanych – SDŚ.
2	Najbardziej odpowiednią formą prowadzenia szkoleń okazały się formy mieszane obejmujące warsztaty i wykłady. Respondenci wskazywali, że taka łączona forma pozwala na zapamiętanie największej ilości informacji oraz umożliwia przećwiczenie nabytych umiejętności w praktyce.	Rekomenduje się łączenie w trakcie szkoleń form aktywnych i biernych, z przewagą form aktywnych. Umożliwi to optymalne przekazanie informacji osobom szkolonym i zwiększy szanse utrwalenia tej wiedzy i umiejętności.
3	Wiedza przekazywana przez doświadczonych pracowników socjalnych miała dużą wartość dla respondentów. Podkreślano użyteczność informacji przekazywanych przez doświadczoną osobę nie tylko teoretycznie, ale także zawodowo. Jednakże specjalistyczni trenerzy tacy jak: psychologowie, mogliby dostarczyć wiedzy wykraczającej poza ramy samej pracy społecznej.	Rekomenduje się tworzenie zespołów szkoleniowych składających się z kilku osób, z których co najmniej jedna byłaby pracownikiem socjalnym posiadającym doświadczenie w pracy społecznej.
4	Uczestnictwo w szkoleniu powinno zapewnić pracownikowi socjalnemu możliwość odcięcia się od codziennego życia, w szczególności od obowiązków związanych z pracą. Przeprowadzanie szkolenia poza miejscem jego zamieszkania przyczynia się do pełniejszego uczestnictwa w szkoleniu – osoby biorące w nim udział mogą poświęcić cały swój czas i uwagę treściom przekazywanym w trakcie zajęć.	Rekomenduje się organizowanie szkoleń w atrakcyjnych turystycznie miejscowościach, w województwach sąsiadujących z województwem łódzkim. Pozwoli to z jednej strony na optymalne dopasowanie warunków do oczekiwań osób szkolonych, a z drugiej strony nie spowoduje istotnego wzrostu kosztów organizacji szkoleń.
5	Stwierdzono pozytywny wpływ zróżnicowanych grup szkoleniowych na efekty szkolenia. Interdyscyplinarne podejście do złożonych problemów z jakimi boryka się pomoc społeczna umożliwi ich lepsze rozwiązywanie.	Rekomenduje się tworzenie grup szkoleniowych składających się zróżnicowanych zespołów szkolących się (składających się z przedstawicieli różnych typów instytucji pomocy społecznej). Zróżnicowanie tych zespołów może przyczynić się do zwiększenia częstości działań wspólnie podejmowanych przez te instytucje. Dodatkowo rekomenduje się organizowanie szkoleń skierowanych na współpracę pomiędzy daną instytucją a innymi podmiotami rzeczywistości społecznej.

6	<p>Zgłaszano potrzebę większej ilości miejsc w ramach poszczególnych grup szkoleniowych. Większa liczba uczestników pozwoliłaby na uzyskanie lepszych rezultatów całego szkolenia.</p> <p>Badani deklarują największą chęć brania udziału w szkoleniach dotyczących poniższych tematów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - negocjacje i mediacje, - stres i wypalenie zawodowe - umiejętnościami negocjacji i perswazji, - zewnętrzne źródła finansowania jednostek budżetowych - narzędzia pracy socjalnej 	<p>Rekomenduje się zwiększenie ilości miejsc w grupach szkoleniowych dotyczących poniższych tematów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Negocjacje i mediacje - Stres i wypalenie zawodowe - Umiejętnościami negocjacji i perswazji - Zewnętrzne źródła finansowania jednostek budżetowych - Narzędzia pracy socjalnej
7	<p>Zwrócono uwagę na konieczność wcześniejszego informowania poszczególnych placówek o tematyce i czasie szkoleń. Zbyt późna informacja uniemożliwiła niektórym placówkom na zgłoszenie chęci uczestnictwa w szkoleniach swoich pracowników.</p>	<p>Rekomenduje się wcześniejsze, niż dotychczas powiadamianie poszczególnych placówek nt. planowanego zakresu i przebieg szkoleń.</p>
8	<p>W trakcie badania stwierdzono, że większa ilość czasu wolnego pozwoliłaby uczestnikom na lepsze przyswojenie zdobywanej wiedzy oraz zmniejszyłoby obciążenia dużą ilością informacji podawanych w bardzo krótkim czasie.</p>	<p>Rekomenduje się zapewnienie uczestnikom szkolenia co najmniej 3-4 godzin czasu wolnego w postaci przerw w trakcie szkolenia lub jednego bloku czasu wolnego po zakończeniu szkolenia danego dnia.</p>
9	<p>Stwierdzono niekorzystne zbieganie się terminu szkolenia z okresem rozliczeniowym, co utrudniało lub ograniczało możliwość uczestnictwa w szkoleniu osób prowadzących księgowość w jednostkach pomocy społecznej.</p>	<p>Rekomenduje się dobieranie terminów szkoleń związanych z prowadzeniem księgowości z uwzględnieniem terminów poszczególnych okresów rozliczeniowych.</p>
10	<p>Uczestnicy szkoleń proponowali aby materiały szkoleniowe omawiały poszczególne zagadnienia używając case study. Operowanie przykładami jest bardzo cenne dla pracowników socjalnych, gdyż pozwala im łatwiej zastosować dane rozwiązania w ich codziennej pracy.</p>	<p>Rekomenduje się łączenie materiałów szkoleniowych wydrukowanych w formie broszury (ewentualnie przewodnika po zagadnieniach) z materiałem zawartym na CD.</p>
11	<p>Niezwykle użyteczne dla pracowników systemu pomocy i integracji społecznej byłoby zastąpienie formy szkoleń - formą tutoringiem – spersonalizowanym doradztwem, skierowanym bezpośrednio do indywidualnego pracownika/placówki i pomagającego rozwiązać konkretny problem. Było by to najefektywniejsze z możliwych rozwiązań.</p> <p>Z uwagi na różne ograniczenia (czasowe, finansowe) ewaluatorzy zdają sobie sprawę, że rozwiązanie takie nie jest możliwe w pełni do zastosowania.</p>	<p>Rekomenduje się poszerzenie usług doradczych realizowanych w ramach projektu. Szczególnie korzystne wydaje się umożliwienie jak największej liczbie placówek skorzystania z doradztwa w rozwiązywaniu problemów .</p>

Rekomendacje dotyczące tematyki szkoleń

Lp.	Zagadnienie	Rekomendacja
1	Respondenci wskazywali na potrzebę uzupełnienia ich wiedzy z obszaru księgowości w jednostkach budżetowych. Dotychczasowy zakres szkolenia zbyt skupiał się na rozliczaniu projektów finansowanych ze środków zewnętrznych.	Rekomenduje się dodanie nowego tematu szkolenia poświęconego zaawansowanym zagadnieniom dotyczącym księgowości w jednostkach budżetowych i systemowych.
2	W toku badania stwierdzono konieczność uzupełnienia wiedzy pracowników socjalnych - jako grupa wsparcia powinni posiadać kompetencje nie tylko w zakresie nabywania umiejętności i wiedzy w pracy z tzw. "trudnym klientem".	Rekomenduje się organizowanie szkoleń dotyczących umiejętności pracy pracownika socjalnego również dla pozostałych grup, takich jak np. osoby starsze, przewlekle chore oraz dla ich całych rodzin.
3	Ważną potrzebą wynikającą z potrzeb całego systemu pomocy i integracji społecznej jest wzmocnienie kompetencji pracownika socjalnego w zakresie doradztwa systemowego.	Rekomenduje się organizowanie szkoleń z ukształtowania całego systemu polityki społecznej, związanego z funkcjonowaniem funduszu alimentacyjnego, świadczeń rodzinnych, itd.
4	Niezbędne jest zorganizowanie szkolenia z umiejętności przetwarzania zdobywanych informacji na syntetyczne opisy, które pracownikom socjalnym mogą następnie służyć jako przewodniki od podejmowania decyzji.	Rekomenduje się wprowadzenia szkolenia z metodologii wykorzystywania danych.
5	Stwierdzono dużą potrzebę przeprowadzenia szkolenia związanego z kodeksem postępowania administracyjnego. Ciągłe zmieniające się przepisy, a szczególnie ich zawite interpretacje stanowią przesłankę by prowadzić w jej zakresie dodatkowe szkolenia.	Rekomenduje się wprowadzenie szkolenia dotyczącego zapisów kodeksu postępowania administracyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem aktualnie obowiązujących interpretacji poszczególnych zapisów dotyczących pomocy społecznej.
6	Analiza Pierwszego Portalu Pomocy Społecznej, a także wywiady z uczestnikami szkoleń wskazały na duże zapotrzebowanie na szkolenia związane z problematyką funduszu alimentacyjnego.	Rekomenduje się dodanie do listy szkoleń – zajęć poświęconych tematyce funduszu alimentacyjnego. Szkolenie powinno również obejmować takie kwestie jak uzyskanie dochodu/ utrata dochodu, dochód rodziny, nienależnie pobrane świadczenia i inne.
7	W trakcie badania stwierdzono brak stopniowania poziomu szkolenia dla osób prowadzących projekty unijne: brakowało wyróżnienia grup początkujących i zaawansowanych.	Rekomenduje się utworzenie dwóch szkoleń dotyczących prowadzenia projektów unijnych: <ul style="list-style-type: none"> - szkolenie dla osób, które dotychczas nie brały udziału w prowadzeniu projektu i potrzebują wiedzy całościowej. Wiedzy i umiejętności nt. realizacji projektu od podstaw, - szkolenie dla osób, które samodzielnie lub w zespole prowadziły już projekt i posiadają pewną wiedzę na ten temat. Szkolenie obejmowałoby poszerzenie informacji i dostarczenie wiedzy w szerszym zakresie.