



METODY I TECHNIKI WYKORZYSTYWANE W DIAGNOZIE POTRZEB

MIESZKAŃCÓW W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH

ORAZ POTENCJAŁU LOKALNYCH USŁUGODAWCÓW

W celu dokonania rzetelnej i trafnej diagnozy dotychczasowego stanu świadczenia usług społecznych, potrzeb mieszkańców oraz zasobów lokalnych partnerów społecznych Gminy Łapy, ówczesny Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łapach zlecił przeprowadzenie diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej firmie zewnętrznej Swarmcheck.

- A. Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Łapy w zakresie usług społecznych a w szczególności ocena stanu świadczonych usług w Gminie, potencjału organizacji pozarządowych i innych podmiotów świadczących usługi społeczne, zidentyfikowanie istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania i oczekiwań na usługi społeczne oraz określenie kierunków niezbędnych działań, wskazanie metod realizacji celów i wskaźników realizacji działań.

I. Cel badania:

Celem badania uczestników było zidentyfikowanie potrzeb i oczekiwań mieszkańców gminy Łapy w zakresie usług społecznych oraz potencjałów organizacji pozarządowych i innych podmiotów świadczących usługi społeczne w zakresie: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwa, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej – podejmowane przez gminę w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, świadczone w formie niematerialnej bezpośrednio na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców w rozumieniu Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych art. 2.1 ustawy. A także rozpoznanie poziomu aktywności społecznej, zaangażowania mieszkańców i wykorzystania potencjału.

Projekt diagnozy zakładał przeprowadzenie serii badań ilościowych i jakościowych określających potrzeby i potencjał lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych. Przez usługi społeczne należy rozumieć działania spełniające warunki zdefiniowane w art. 2. ust. 1. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (dalej: UoRUS).



W UoRUS wskazano 14 typów usług społecznych:

1. politykę prorodzinną,
2. wspieranie rodziny,
3. system pieczy zastępczej,
4. pomoc społeczną,
5. promocję i ochronę zdrowia,
6. wspieranie osób niepełnosprawnych,
7. edukację publiczną,
8. przeciwdziałanie bezrobociu,
9. kulturę,
10. kulturę fizyczną i turystykę,
11. pobudzanie aktywności obywatelskiej,
12. mieszkalnictwo,
13. ochronę środowiska,
14. reintegrację zawodową i społeczną.

Określone zostało 6 szczegółowych celów diagnozy:

1. ocena obecnego stanu usług społecznych w gminie,
2. ocena potencjału organizacji pozarządowych i innych podmiotów świadczących usługi społeczne,
3. zidentyfikowanie istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania i oczekiwań na usługi społeczne,
4. określenie kierunków niezbędnych działań, wskazanie metod realizacji celów i wskaźników realizacji działań.
5. skonsultowanie z mieszkańcami gminy pięciu projektów, które zgodnie ze wstępnymi planami mają być realizowane przez CUS (Inspiratorium Aktywności Społecznej, Klub Wolontariusza, Klub Liderów Społecznych, Mieszkanie Chronione, Punkt Poradnictwa Specjalistycznego);
6. uzyskanie od mieszkańców informacji o tym, co ich zdaniem musiałoby się stać, aby zmieniło się potoczne postrzeganie MOPS-u jako instytucji zajmującej się wyłącznie wsparciem dla osób mierzących się z najtrudniejszymi problemami życiowymi; innymi słowy: co musiałoby się stać, żeby mieszkańcy zaczęli traktować MOPS jako instytucję animującą życie całej wspólnoty.



II. Uczestnicy badania:

Mieszkańcy Miasta i Gminy Łapy, a w szczególności: pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, pracownicy instytucji pomocy i integracji społecznej oraz innych podmiotów świadczących usługi społeczne w rozumieniu ustawy z 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, liderzy lokalni i przedstawiciele organizacji pozarządowych, mieszkańcy Miasta i Gminy Łapy, którzy będą potencjalnie korzystać z usług CUS W szczególności osoby starsze, rodziny (rodzice w oddziaływaniu na dzieci, młodzież), osoby opiekujące się osobami zależnymi, osobami niepełnosprawnymi.

III. Metodologia i przebieg badań:

„Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Łapy w zakresie usług społecznych” z uwzględnieniem konsultacji z mieszkańcami prowadzona była z zastosowaniem kilku metod badawczych ilościowych i jakościowych. W ramach prowadzenia diagnozy wykorzystana została triangulacja metod badawczych, łącząca użycie danych ilościowych oraz jakościowych. W sumie na poszczególnych etapach realizacji diagnozy zastosowano ich 8:

1. desk research (w tym badanie dokumentów UM i jego jednostek),
2. badanie ilościowe w formie ankiety,
3. sondaż skierowany do młodzieży,
4. skrzynkę inspiracji,
5. zogniskowane wywiady grupowe (fokusowe),
6. world café,
7. panel ekspertów,
8. spotkania konsultacyjne z ekspertami i mieszkańcami.

Metoda (1) bazowała na przeglądzie danych zastanych. Metody (2)–(7) spełniały rolę pozyskania danych pierwotnych, niezbędnych do realizacji celów diagnozy. Metoda (8) miała za zadanie przedstawienie odbiorcom projektu raportu końcowego i zebranie ich komentarzy, umożliwiających opracowanie ostatecznej wersji dokumentu.

Z uwagi na sytuację epidemiczną zdecydowana większość działań badawczych została przeprowadzona online. Na miejscu częściowo zrealizowano badanie ilościowe w formie ankiety (dystrybucję papierowych arkuszy) oraz działania związane ze skrzynkami inspiracji.

3.1. Podział obszarów usług społecznych na segmenty

Z uwagi na szeroki zakres tematyczny diagnozy postanowiono uporządkować 14 obszarów usług społecznych (zob. 1.) w ramach 4 ogólniejszych segmentów. Określono je w poniższy sposób.



Wsparcie rodziny:

- polityka prorodzinna
- wspieranie rodziny
- system pieczy zastępczej

Ochrona zdrowia i środowiska:

- promocja i ochrona zdrowia
- wspieranie osób z niepełnosprawnością
- ochrona środowiska

System wsparcia społecznego:

- pomoc społeczna
- przeciwdziałanie bezrobociu
- reintegracja zawodowa i społeczna
- mieszkalnictwo

Aktywność obywatelska, edukacja, kultura i sport:

- pobudzanie aktywności obywatelskiej
- edukacja publiczna
- kultura
- kultura fizyczna i turystyka

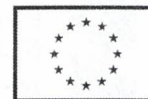
Opisany podział na segmenty uwzględniony został w ramach prowadzenia wszystkich działań badawczych.

3.2. Desk research

Badanie polegało na ilościowej analizie danych zastanych, gromadzonych przede wszystkim przez jednostki Urzędu Miejskiego w Łapach i Głównego Urzędu Statystycznego, a w mniejszym stopniu również przez lokalne NGO, szkoły, domy kultury i inne instytucje posiadające potrzebne informacje. Gromadzone dane dotyczyły wszystkich obszarów usług społecznych wymienionych w UoRUS. W ramach działania podjęto się również oceny, czy zakres oferowanych usług jest wystarczający, i ustalenia, które sektory są zaniedbane, które wymagają wsparcia lub przeorganizowania. Dane, tam gdzie to było możliwe, zbierano dla lat 2015–2020 w ramach uzgodnionych z MOPS-em w Łapach wskaźników. Wszystkie dane pozyskiwane były zdalnie, przy wykorzystaniu zasobów dostępnych w Internecie i poprzez telefoniczny lub mailowy kontakt z wymienionymi wyżej instytucjami. Bezpośrednia komunikacja z instytucjami pozwalała lepiej zrozumieć istotę badanych usług. Zbieranie danych z wielu różnych źródeł miało docelowo zbudować jak najszerszy obraz usług społecznych gminy.

3.3. Ankieta ogólna

Celem ankiety było poznanie opinii i oczekiwań mieszkańców Gminy Łapy dotyczących systemu usług społecznych (w zakresie wyznaczonym przez UoRUS). Kwestionariusz podzielono na 5 części, z których pierwsza pełniła rolę metryczki, a 4 pozostałe odpowiadały 4 segmentom usług społecznych (zob. 3.1.). Aby uniknąć sytuacji, w której ankietowani rezygnowaliby z wypełniania ankiety z uwagi na zbyt dużą liczbę pytań, postanowiono umożliwić im wybór segmentów tematycznych, na temat których chcieliby się wypowiedzieć.



Przed każdą z 4 tematycznych sekcji ankiety znajdowała się informacja o obszarach, których dana sekcja dotyczy, oraz specjalne pytanie umożliwiające natychmiastowe przejście do kolejnej sekcji kwestionariusza. Ankieta była w pełni anonimowa.

Kwestionariusz składał się w większości z pytań zamkniętych oraz kilku otwartych. Niektóre z pytań zamkniętych umożliwiały wybór tylko jednej odpowiedzi. W tych przypadkach odpowiedzi respondentów sumują się do 100%. Inne pytania umożliwiały wybór większej liczby odpowiedzi, czasem ogólnie określonej, czasem dowolnej. W tych przypadkach odpowiedzi respondentów mogą sumować się do wartości większej niż 100%. Ponadto część pytań zamkniętych wykorzystywała skalę Likerta – respondenci mogli wyrazić swoją ocenę danego stwierdzenia lub instytucji w 5-punktowej skali.

Ankieta dostępna była w wersji online oraz w wersji papierowej. Wersja online zrealizowana została w programie Typeform. Jej promocja odbywała się przede wszystkim za pośrednictwem facebookowego profilu firmy Swarmcheck. Papierowa wersja kwestionariusza dostępna była w Bibliotece Publicznej Miasta i Gminy Łapy, w MOPS-ie, w Dziennym Domu Seniora oraz w Domu Kultury w Łapach. Wypełnione arkusze można było zostawić w wyznaczonych na to miejscach w tychże instytucjach.

Zebrano 150 odpowiedzi, z czego 80 w formie online oraz 70 w wersji papierowej. W poszczególnych segmentach tematycznych zebrano średnio po 100 odpowiedzi.

Gminę zamieszkuje ok. 18 950 osób, dla których przeznaczona była ankieta (osób powyżej 15. roku życia)¹. Stosunek próby badawczej do całości populacji pozwala uznać, że możemy być pewni uzyskanych rezultatów na 95% przy $\pm 10\%$ błędzie statystycznym. Oznacza to, że – dla przykładu – jeśli z ankiety wynika, iż połowa mieszkańców uważa uzależnienie za główną przyczynę przemocy w rodzinie, w rzeczywistości może to być dowolny procent z przedziału 40–60% oraz jest szansa 5%, że całkiem się mylimy.

Zbadana próba nie jest reprezentatywna pod względem płci (116 odpowiedzi kobiet, 26 odpowiedzi mężczyzn), wykształcenia (dominuje wykształcenie wyższe), typu pracy (dominuje praca umysłowa) oraz miejsca zamieszkania (84% respondentów zamieszkuje miasto Łapy). Można więc uznać, że przeważająca liczba odpowiedzi pochodzi od kobiet pracujących w instytucjach publicznych (np. od nauczycielek).

3.4. Sondaż dla młodzieży

Celem sondażu było poznanie opinii i oczekiwań młodzieży mieszkającej na terenie gminy Łapy w wieku od 14 do 20 lat w sprawach dotyczących systemu usług społecznych (w zakresie wyznaczonym przez UoRUS). Tematyka pytań została dobrana pod kątem zainteresowań i potrzeb osób w wieku szkolnym (w przeciwieństwie do ankiety nie dotyczyła wszystkich obszarów usług społecznych). Sondaż był w pełni anonimowy.

¹ Dane na podstawie spisu powszechnego z 2011 r., BDL GUS.



Sondaż składał się z pytań tego samego typu, co ankieta. Tak samo, jak w przypadku kwestionariusza, odpowiedzi na pytania, które umożliwiały wybór więcej niż jednej odpowiedzi, mogą sumować się do liczby większej niż 100% (zob. 3.3.).

W przeciwieństwie do ankiety, sondaż nie był udostępniany w wersji papierowej. Link do internetowej wersji sondażu został przekazany dyrektorom i dyrektorkom lokalnych placówek oświaty z prośbą o przekazanie ich nauczycielom i nauczycielkom tak, aby mogli i mogły przeprowadzić sondaż w ramach godzin lekcyjnych. Zebrano 97 odpowiedzi. Stosunek próby badawczej do całości populacji wynoszącej około 1100 osób pozwala uznać, że możemy być pewni uzyskanych rezultatów na 95% przy $\pm 10\%$ błędzie.

Reprezentacyjność próby jest umiarkowanie dobra. Pod względem płci wystąpiła lekka przewaga kobiet (56%). 64% respondentów mieszka na terenie miasta Łapy. Przedział wiekowy, który stanowił najliczniejszą grupę badanych, to 16–17 lat. Aż 83,5% próby stanowią uczniowie i uczennice I Liceum Ogólnokształcące im. Adama Mickiewicza oraz Zespołu Szkół Mechanicznych im. Stefana Czarnieckiego.

3.5. Skrzynka inspiracji

Celem skrzynek inspiracji – najmniej sformalizowanej metody badawczej wykorzystywanej w projekcie – było zgromadzenie pochodzących od mieszkańców nieoczywistych przemyśleń, historii lub pomysłów dotyczących systemu usług społecznych w Łapach. Tematyka i sposób sformułowania wpisów zależały od samych mieszkańców. Jedynym formalnym wymogiem było oznaczenie obszarów usług społecznych, których dany wpis dotyczył. Dzięki takiej swobodnej formule zamierzano uzyskać nieprzewidziane wglądy w potrzeby i oczekiwania lokalnej społeczności oraz uniknąć zbyt schematycznych sposobów myślenia o planowanym projekcie CUS.

Skrzynki umieszczone były w Bibliotece Publicznej Miasta i Gminy Łapy oraz w Urzędzie Pocztowym w Łapach. Po pięciu dniach roboczych w skrzynkach znalazły się 4 wpisy. Zostały one uwzględnione w dalszych częściach raportu.

3.6. Wywiady fokusowe

Badania jakościowe z pierwszego etapu projektu pomyślane zostały jako spójny cykl, w którym każde kolejne spotkanie bazuje na wynikach poprzedniego. Wywiady fokusowe były pierwszymi z tego cyklu, w związku z czym poświęcono je przede wszystkim pozyskaniu danych o ocenach i oczekiwaniach mieszkańców w zakresie systemu usług społecznych. Udział w wywiadach był w pełni otwarty – każdy mieszkaniec i każda mieszkanka Łap mogli wziąć w nich udział. Wywiady dotyczyły wszystkich 4 segmentów tematycznych. Każdy z nich rozpatrywany był z perspektywy poniższych pytań badawczych.

1. Jaka jest wiedza mieszkańców na temat aktualnego stanu systemu usług społecznych w Łapach?
2. Jakie pozytywne i negatywne emocje wiążą się dla mieszkańców z systemem usług społecznych?



3. Jakie są opinie mieszkańców dotyczące wstępnych pomysłów na zmiany w systemie usług społecznych w ramach CUS (szczególnie w świetle dokumentu *Wstępna koncepcja wypracowywania modelu CUS*)?
4. Jakie są oczekiwania, nadzieje i obawy mieszkańców związane ze zmianami w systemie usług społecznych?
5. Jakie są pomysły mieszkańców na działania możliwe do zrealizowania w ramach zmian w systemie usług społecznych?

W trakcie trwania projektu odbyły się dwa wywiady fokusowe (4 i 8 III 2021 r.) – zdalnie, na platformie Zoom.

3.7. World café

Spotkanie w formule world café odbyło się na platformie Zoom. Zgodnie ze wskazaniami zawartymi w zapytaniu ofertowym wzięli w nim udział eksperci i lokalni specjaliści, w tym pracownicy jednostek samorządu terytorialnego oraz przedstawiciele lokalnych organizacji pozarządowych.

Celem spotkania było pogłębienie i rozwinięcie wątków poruszonych w ramach wywiadów fokusowych o wiedzę ekspercką uczestniczących. Podstawowe pytania badawcze były więc analogiczne do tych, które stawiano na etapie wywiadów fokusowych.

1. Jaki jest aktualny stan systemu usług społecznych w Łapach?
2. Jakie pozytywne i negatywne emocje wiążą się z systemem usług społecznych w Łapach?
3. Jak oceniane są wstępne pomysły na zmiany w systemie usług społecznych w ramach CUS (szczególnie w świetle dokumentu *Wstępna koncepcja wypracowywania modelu CUS*)?
4. Jakie są oczekiwania, nadzieje i obawy związane ze zmianami w systemie usług społecznych?
5. Jakie są pomysły na działania możliwe do zrealizowania w ramach zmian w systemie usług społecznych?

Formuła spotkania world café została dostosowana do warunków spotkania online dzięki oferowanej przez platformę Zoom funkcji wirtualnych pokoi (*breakout rooms*). Pozwala ona na podzielenie uczestników spotkania na mniejsze grupy, w których mogą one pracować nad określonymi tematami.

W trakcie spotkania podzielono uczestników na dwie pracujące w odrębnych pokojach. Pierwsza omawiała tematy związane z segmentami dotyczącymi systemu wsparcia społecznego oraz aktywności obywatelskiej, edukacji, kultury i sportu; druga – tematy związane z segmentami dotyczącymi wsparcia rodzin oraz ochrony zdrowia i środowiska. Podziału dokonano na podstawie preferencji zgłoszonych przez samych uczestniczących. Następnie, praca na spotkaniu przebiegała naprzemiennie w dwóch fazach:

1. wspólnej, ustnej i moderowanej dyskusji,
2. indywidualnej, pisemnej pracy na mapach argumentacji, w ramach której uczestnicy warsztatów mieli czas na zapoznanie się z aktualnym stanem map, na doprecyzowanie obecnych na nich argumentów oraz dodanie do nich nowych argumentów.



3.8. Panel ekspertów

Panel ekspertów odbył się na platformie Zoom. Zgodnie ze wskazaniem zawartym w zapytaniu ofertowym wzięły w nim udział osoby, które miały być zaangażowane w planowane wdrażanie CUS w Łapach. Spotkanie to bazowało na materiale wypracowanym w trakcie world café. Ze względu na profil uczestniczących zaproponowano krytyczny sposób analizy tego materiału. Pytania stawiane uczestnikom i uczestniczkom spotkania dotyczyły przede wszystkim wykonalności poszczególnych pomysłów i projektów zgłoszonych na poprzednich etapach diagnozy oraz ustalenia, które z nich powinny być bardziej priorytetowe. Dyskusja toczyła się na jednej mapie argumentacji, na której znalazły się wyselekcjonowane, najistotniejsze lub najbardziej kontrowersyjne wątki podjęte w trakcie world café.

3.9. Spotkania konsultacyjne z ekspertami i mieszkańcami

Po zakończeniu pierwszego etapu badań (desk research, ankieta, sondaż, wywiady fokusowe, world café, panel ekspertów) przeprowadzono 7 spotkań konsultacyjnych z różnymi grupami odbiorców usług społecznych. Miały one na celu skonfrontowanie rezultatów diagnozy oraz sformułowanych w jej ramach rekomendacji z osobami, które będą beneficjentami lub współtwórcami systemu usług społecznych w gminie Łapy.

Odbyły się następujące spotkania:

1. spotkanie z grupą seniorów korzystających z usług Dziennego Domu Senior;
2. spotkanie z ludźmi zaangażowanymi w organizację życia kulturalnego w gminie;
3. spotkanie z absolwentami szkół ponadpodstawowych w Łapach;
4. spotkanie z podopiecznymi Środowiskowego Domu Samopomocy w Łapach;
5. spotkanie z ekspertami z grupy PZK – Partnerskiego Zespołu Koordynacji Służb;
6. spotkanie z nauczycielami szkół publicznych w Łapach;
7. otwarte spotkanie konsultacyjne z mieszkańcami.

Wszystkie spotkania konsultacyjne zostały zrealizowane w podobnej formule. Przygotowany został krótki pokaz slajdów, zawierający opis tych elementów diagnozy i tych rekomendacji, które wpisują się w potrzeby, działalność lub zainteresowania danej grupy odbiorców. Po zaprezentowaniu materiału uczestniczący w spotkaniach proszeni byli o podzielenie się swoimi refleksjami, komentarzami i pomysłami, nawiązującymi do wątków zawartych na slajdach.

Z uwagi na profil grupy seniorów korzystających z usług Dziennego Domu Senior+ oraz grupy podopiecznych Środowiskowego Domu Samopomocy – w konsultacjach brały udział osoby niekoniecznie posiadające kompetencje w samodzielnej obsłudze komputera lub osoby mierzące się z trudnościami natury



komunikacyjnej – spotkania z tymi grupami odbyły się w specjalnym trybie. Kluczową rolę odegrały w nich pracowniczki wspomnianych instytucji, które pomogły w technicznej obsłudze spotkań oraz, kiedy było to potrzebne, pośredniczyły w komunikacji z ich uczestnikami i uczestniczkami.

IV. Najważniejsze wnioski i rekomendacje

Ogólną cechą usług społecznych świadczonych na terenie Gminy Łapy jest raczej pozytywna ocena jakości samych usług przy niewystarczającej ich dostępności, co wynika z braków w strategii komunikacji, zasobach oraz infrastrukturze. Wiele problemów posiada charakter systemowy – występuje w powiązaniu z innymi zagadnieniami, dlatego ważnym jest, żeby postrzegać je jako element sieci i w podobny sposób podchodzić do analizy i wdrażania wniosków oraz rekomendacji, poprzez patrzenie na wiele obszarów jednocześnie.

Ze względu na potrzebę zwiększenia dostępności usług społecznych, usprawnienie transportu zbiorowego wysuwa się na jedną z kluczowych rekomendacji. Luki transportowe nie są tylko powodem niewygody, ale przyczyniają się też do upośledzenia zdrowia publicznego i generują koszty społeczne poprzez ograniczenie dostępu do kluczowych usług. Mieszkańcy w tym celu zarekomendowali uruchomienie połączeń autobusowych na linii Osse–Łapy–Uhowo oraz pomiędzy centrum Łap a południową stroną miasta. Zrozumiałym jest fakt, że transport publiczny jest kosztowny, dlatego rekomenduje się wnioskowanie o dostępne programy, które oferują wsparcie finansowe dla JST w organizacji transportu zbiorowego. Warto także rozważyć rozwiązania niskokosztowe, np. zorganizowanie busa, który nie kursowałby na co dzień, lecz w ramach transportu zorganizowanego na większe wydarzenia kulturalne, które cieszyłyby się popularnością.

Kolejnym aspektem związanym z dostępnością usług społecznych jest proaktywna komunikacja instytucji z mieszkańcami oraz wzmocnienie wszelkich oznak zrzeszania się dla wspólnego dobra, aktywności obywatelskiej i kulturalnej, a nawet po prostu sąsiedzkiej i towarzyskiej. Utworzenie CUS jest okazją do tego, aby poprawić jakość komunikowania oferty różnych instytucji i przełamywać stereotypy związane z korzystaniem z tej oferty, zapewniając jednocześnie odpowiedni standard dyskrecji. Usprawnienie komunikacji przedstawicieli instytucji społecznych z mieszkańcami wyłania się jako rekomendacja w każdym z badanych z obszarów. Poprawy wymaga także proces informowania o usługach, udzielania odpowiedzi oraz, kiedy jest to wskazane, świadczenia usług online oraz telefonicznie.

Badani wskazali dwie dominujące przyczyny problemów społecznych – problem uzależnień, wśród których najczęstszym jest alkoholizm, oraz problem bezrobocia. Między nimi często zachodzi efekt błędnego koła, gdyż jako podstawowa przyczyna uzależnienia wskazywane jest bezrobocie, a jako podstawowa przyczyna bezrobocia – uzależnienia. Te ostatnie są przedstawiane jako pierwsza, a bezrobocie jako druga w kolejności przyczyna popadania w ubóstwo, wykluczenia społecznego, bezradności rodziców w sprawach opiekuńczo-



wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego. Problem uzależnień często idzie w parze z przemocą domową, co w połączeniu z niesamodzielnnością ekonomiczną ofiary utrudnia wydostanie się z toksycznej relacji.

Programy i instytucje zajmujące się przeciwdziałaniem problemom uzależnień, w obliczu niskiego budżetu i braku wiary mieszkańców, nie prowadzą do realnej zmiany. Zwiększenie budżetu programów i instytucji zorientowanych na przeciwdziałanie problemowi uzależnień wydaje się więc być najlepszą rekomendacją w tym zakresie. Z uwagi na skalę i powagę tego problemu, które wyszły na jaw w wynikach badań, powinien być to priorytet dla reformy systemu pomocy społecznej w Gminie Łapy. Należy dokonać przeglądu i oceny wszystkich wysiłków obecnie podejmowanych w tym zakresie przez Gminę (programów profilaktycznych dla dzieci i młodzieży, wsparcia dla klubów abstynenckich, dostępnej pomocy psychologiczno-terapeutycznej, przeciwdziałania bezrobociu etc.) oraz sformułować strategię ich uspołnienienia i dofinansowania. Warto również rozważyć realizację kampanii społecznej mającej na celu uświadamianie mieszkańców, że problem uzależnień i patologii z nim związane nie są zjawiskami normalnymi – należy i można im przeciwdziałać.

Ważnym elementem rozwiązywania tego problemu mógłby stać się Punkt Poradnictwa Specjalistycznego – instytucja oferująca poradnictwo psychologiczne i rodzinne dla osób i rodzin, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany przez nie dochód. Działalność Punktu powinna przyczynić się do podniesienia jakości i dostępności wsparcia psychologicznego i psychiatrycznego w gminie, które są obecnie niewystarczające, szczególnie w kontekście skali zapotrzebowania na tego typu wsparcie u dzieci i młodzieży. Dzieci i młodzież potrzebują ponadto wsparcia w wymiarze dydaktycznym, ze względu na sytuację spowodowaną nauczaniem zdalnym podczas pandemii COVID-19. Możliwość poprawienia trudnej sytuacji życiowej zagwarantowałby też projekt mieszkań chronionych, przeznaczonych dla osób pełnoletnich, które ze względu na sytuację życiową potrzebują wsparcia, lecz nie wymagają usług w zakresie świadczonego przez jednostkę całodobowej opieki. Mieszkania takie należy rozlokować w całej gminie, aby uniknąć stygmatyzacji danej dzielnicy.

Kluczowym obszarem rekomendacji jest wspomnienie personelu w podniesieniu kompetencji komunikacyjnych oraz z zakresu obsługi klienta. W sektorach takich jak opieka zdrowotna czy pomoc społeczna wskazana jest psychoedukacja i coaching w kierunku radzenia sobie ze stresem i empatycznej komunikacji, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych. Należy też wdrażać profilaktykę przeciwdziałającą wypaleniu zawodowemu oraz realizować kursy i szkolenia dla kadry kierowniczej i HR w celu zmian w organizacji pracy i komunikacji z pracownikami dla zredukowania poziomu stresu.

Łapy określane są przez niektórych młodych mieszkańców jako „sypialnia Białegostoku” i wydaje się, że nie są w stanie uniknąć tego losu. Białystok jest zbyt blisko, żeby Łapy mogły stworzyć wystarczającą alternatywę dla młodych ludzi. Gmina powinna raczej postawić na oferowanie jak najlepszych warunków mieszkaniowych poprzez konkurowanie niższymi kosztami życia i bliskością przyrody, w ten sposób starając się zatrzymać odpływ młodych ludzi.



Uczestnicy konsultacji społecznych jednoznacznie uznali, że Łąpy charakteryzują się wyjątkowymi walorami przyrodniczymi. Gmina powinna wykorzystać fakt, że znajduje się w niej część Narwiańskiego Parku Narodowego, dzięki czemu przejeżdża przez nią wielu turystów. Aby zwiększyć dostępność wiedzy o tym terenie, rekomendowane jest stworzenie zintegrowanego, przejrzystego i systematycznie aktualizowanego systemu informacji turystycznej online.

W tym momencie głównym problemem w wykorzystaniu potencjału przyrodniczego są jednak braki infrastrukturalne. Brakuje wyznaczonych miejsc, gdzie można się zatrzymać na trasie – ławek, zadaszeń, stojaków na rowery. Jest to problem zarówno dla mieszkańców, jak i turystów. Uczestnicy konsultacji społecznych bardzo entuzjastycznie zareagowali na pomysł stworzenia parku na „Sosence”. Miejsce to już teraz jest bardzo popularne wśród mieszkańców, ale brakuje tam ławek, ścieżek, koszy na śmieci czy miejsc na grilla. Mieszkańcom szczególnie zależy na przywróceniu zieleni w centrum miasta oraz na renowacji okolic cmentarza, wyznaczeniu tam alei spacerowej, zakupieniu ławek oraz koszy na śmieci i posadzeniu większej liczby drzew. Pojawił się również pomysł zazielenienia nowego centrum przesiadkowego. Mieszkańcy chcą aktywnie pomagać w poprawie jakości środowiska. Ważnym wnioskiem jest możliwość związania większej liczby miejsc pracy zarobkowej, jak również większej liczby godzin pracy wolontaryjnej, z obszarem środowiska naturalnego. Ogólnie rzecz biorąc, liczba i charakter przestrzeni wspólnych w gminie Łąpy (np. parków i skwerów czy świetlic) jednoznacznie łączona jest przez mieszkańców nie tylko z rekreacją i kulturą, ale również z jakością życia rodzinnego. W tym kontekście dotkliwy jest także brak zorganizowanych form spędzania czasu wolnego. Warto byłoby uruchomić zajęcia zorganizowane, gdzie uczyć się czegoś lub robić coś razem mogłyby całe rodziny lub pary rodzic–dziecko (zob. 4.1.3.). Taką funkcję mogłyby pełnić Centrum Aktywności Społecznej. Powinno ono jednocześnie zadbać o synergię pomiędzy różnymi instytucjami działającymi na terenie gminy, współpracę przy projektach międzyinstytucjonalnych, udostępnianie przestrzeni do prowadzenia zajęć w godzinach wieczornych, komunikację międzypokoleniową, a także przeciwdziałanie izolacji społecznej wywołanej pandemią.

Kolejną zaproponowaną instytucją był Klub Wolontariusza, który miałby za zadanie szkolić wolontariuszy efektywnie działających na rzecz społeczności, m.in. wspierając osoby starsze, dzieci i młodzież oraz animując istniejące kręgi samopomocy i wsparcia sąsiedzkiego. Wolontariat mógłby być także otwarty dla aktywnych seniorów chcących zagospodarować swój czas na rzecz wspólnoty.

Jeszcze inną propozycją jest powołanie Akademii Liderów Lokalnych, które mogłyby być okazją, aby dać młodym ludziom oraz doświadczonym seniorom możliwość decydowania o lokalnej rzeczywistości. Akademia oferowałaby małe granty (i wsparcie w ich zdobywaniu) o wartości kilku tysięcy złotych na realizację własnych pomysłów na rzecz pozytywnych zmian społecznych.

W kontekście życia kulturalnego wskazuje się na potrzebę przeciwdziałania centralizacji życia kulturowego i związanej z tym nierówności dostępu do kultury. W miarę możliwości powinno się dbać o rozwijanie oferty kulturalno-edukacyjnej dostępnej w wiejskich domach kultury oraz szkołach podstawowych



oddalonych od centrum miasta, a w zastępstwie oferować transport zbiorowy do usług dostępnych w centrum miasta. Należy także uczulić personel placówek edukacyjnych i kulturalnych, że osoby starsze lub niepełnosprawne mogą chcieć skorzystać z zajęć ogólnodostępnych oraz w jaki sposób należy im udzielić w tym asysty oraz uwagi w komunikacji.

Dla decyzji o pozostaniu w łapach oraz o założeniu rodziny kluczowe są perspektywy zawodowe. Sytuacja ekonomiczna jest najważniejszym czynnikiem decydującym o chęci posiadania dzieci. W tym zakresie rekomenduje się zwiększenie świadomości młodych ludzi dotyczącej działalności Ośrodka Przedsiębiorczości i Inkubatora Przedsiębiorczości. Potrzebne są też działania informujące o stażach i praktykach możliwych do realizowania na terenie gminy. Wskazano także na szansę promocji łap jako miejsca, w którym dobrze się mieszka i pracuje zdalnie. Warto ułatwiać mieszkańcom otwieranie działalności w zakresie nowoczesnych usług wykorzystujących technologie cyfrowe i nieograniczające się do rynku lokalnego poprzez dedykowane programy wsparcia oraz wygospodarowanie przestrzeni coworkingowej ze stabilnym dostępem do Internetu. Potrzebne są działania mające na celu wsparcie rodzin w newralgicznych momentach życia, takich jak narodziny dziecka. Mieszkańcy dobrze oceniają jakość opieki w lokalnych żłobkach i przedszkolach, jednak zauważalny jest problem z ich dostępnością – niewystarczająca liczba bezpłatnych miejsc w tych placówkach oraz utrudniony dojazd do nich. Dla usprawnienia systemu pieczy zastępczej potrzebne jest silniejsze wsparcie specjalistyczne w postaci konsultacji psychologicznych oraz prawnych, wsparcie wychowanków w zakresie zdobycia mieszkania po wyjściu z rodziny zastępczej, a także sprawna współpraca pomiędzy MOPS-em a Poradnią Psychologiczno-Pedagogiczną. Zauważalne są też braki w edukacji seksualnej, będącej istotnym elementem świadomego planowania rodziny. Należy zapewnić szeroki dostęp do edukacji seksualnej opartej na rzetelnej i aktualnej wiedzy naukowej przez ekspertów spoza szkoły. Wskazano także, że pracę nad normalizacją edukacji seksualnej warto zacząć od pokolenia rodziców, gdyż w sferze publicznej krąży na ten temat wiele nieporozumień i fałszywych informacji.

Pożądanym stanem byłoby stworzenie przestrzeni do dialogu społecznego, gdzie można bezpiecznie rozmawiać, nawet o tematach wstydlivych, w duchu wzajemnego szacunku i empatii do uczestników. W innym wypadku młodzi dorośli, którzy nie czują w łapach miejsca dla siebie, będą opuszczać gminę. Tym samym należy podkreślić przywódczą rolę przedstawicieli lokalnych społeczności i instytucji, którzy nadają ton i dbają o kulturę spotkań publicznych, oraz potrzebę ich wysokich kompetencji komunikacyjnych.

B. Program Usług Społecznych

Podstawą do opracowania Programu Usług Społecznych była diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej przygotowywana przez centrum raz na 5 lat, konsultowana z mieszkańcami i reprezentującymi ich



organizacjami. Przy takim założeniu niezbędne jest zaplanowanie pogłębionych badań, które będą podstawą do weryfikacji zakładanych planów i modyfikacji planowanych usług, jeśli zajdzie taka potrzeba.

1. Punkt Poradnictwa Specjalistycznego

Punkt Poradnictwa Specjalistycznego to instytucja oferująca poradnictwo psychologiczne i rodzinne dla osób i rodzin, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany przez nie dochód.

W ankiecie do „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej” respondenci i respondentki jednoznacznie uznali, że tego typu instytucja jest w gminie Łapy potrzebna (odpowiedzi „jest potrzebna” i „jest bardzo potrzebna” zaznaczyło łącznie 84,5% respondentów; odpowiedzi „jest niepotrzebna” lub „jest raczej niepotrzebna” zaznaczyło zaledwie 6,4% respondentów).

SUGESTIE MIESZKAŃCÓW Respondenci ankiety mieli możliwość dodatkowego skomentowania projektu Punktu Poradnictwa Specjalistycznego. W swoich wypowiedziach chwalili pomysł, by Punkt był dostępny dla wszystkich mieszkańców, niezależnie od wieku czy posiadanego dochodu. Zgodnie z tak szeroko zakreślonym profilem działalności respondenci sugerowali również bardzo szeroki zakres usług, który Punkt mógłby potencjalnie oferować. Najczęściej pojawiały się sugestie, zgodnie z którymi:

- Punkt powinien oferować dedykowane wsparcie dla osób uzależnionych;
- Punkt powinien oferować dedykowane wsparcie dla rodzin w kryzysie oraz dla osób doznających przemocy domowej;
- Punkt powinien oferować dedykowane wsparcie dla dzieci i młodzieży;
- działalność Punktu powinna przyczynić się do podniesienia jakości i dostępności wsparcia psychologicznego i psychiatrycznego w gminie, które – jak zauważono w innym miejscu ankiety – są obecnie niewystarczające (szczególnie w kontekście skali zapotrzebowania na tego typu wsparcie u dzieci i młodzieży);
- poza wsparciem psychologicznym Punkt powinien oferować pomoc prawną dla osób w trudnej sytuacji materialnej.

Projekt Punktu Poradnictwa Specjalistycznego był również konsultowany z mieszkańcami gminy w ramach badań jakościowych. Ich uczestnicy uznali, że kluczowym polem działalności Punktu, powinno być wsparcie dzieci i młodzieży w wymiarze dydaktycznym. Argumentowano, że tego typu wsparcie jest szczególnie istotne ze względu na sytuację spowodowaną pandemią COVID-19:

Uznano, że pomoc dydaktyczna jest potrzebna uczniom i uczennicom na wszystkich szczeblach edukacyjnych. Podkreślono także, że powinna być kierowana zarówno do uczniów i uczennic posiadających zaległości, jak i do tych wybitnie zdolnych.



Potrzebę wsparcia edukacyjnego powiązano również z opisanym wyżej problemem uzależnień. Zwrócono uwagę, że w domach, w których występuje np. problem alkoholizmu, nie ma warunków do efektywnej nauki.

REKOMENDACJA Opisane wyżej pomysły i sugestie mieszkańców wyrażają liczne potrzeby i oczekiwania, które dotyczą nie tylko funkcjonowania konkretnej instytucji, lecz szerzej – całego systemu usług społecznych w łapach. Z pewnością Punkt Poradnictwa Specjalistycznego nie będzie w stanie ich wszystkich zaspokoić – nie będzie w stanie oferować jednocześnie porad prawnych, wsparcia psychiatry, pomocy edukacyjnej, wsparcia rodzin w kryzysie oraz pomocy dla osób uzależnionych. Należy więc zaprojektować rozwiązania w taki sposób, aby te potrzeby i oczekiwania mogły być spełniane przez szerszą sieć instytucji działających w zakresie usług społecznych, w tym innych instytucji, które mają dopiero powstać, jak np. Centrum Aktywności Społecznej.

2. Mieszkanie Chronione.

Jeden z projektów, który, zgodnie z rekomendacjami, ma być realizowany przez CUS w łapach, dotyczy uruchomienia usługi mieszkań chronionych. Takie mieszkania przysługiwałyby osobom pełnoletnim, które ze względu na trudną sytuację życiową, wiek, niepełnosprawność lub chorobę potrzebują wsparcia w funkcjonowaniu w codziennym życiu, ale nie wymagają usług w zakresie świadczonej przez jednostkę całodobowej opieki (w szczególności osobom z zaburzeniami psychicznymi i osobom opuszczającym pieczę zastępczą, młodzieżowy ośrodek wychowawczy lub zakład dla nieletnich).

KOMENTARZE MIESZKAŃCÓW W przeważającej większości komentarzy respondenci ankiety i uczestnicy badań jakościowych pozytywnie ocenili projekt mieszkań chronionych. Warto podkreślić, że wielu i wiele z nich sugerowało, że tanie mieszkania powinny przysługiwać również grupom niewymienionym w opisie projektu, w szczególności rodzinom z dziećmi. Aby zaprezentować szersze spektrum opinii, warto zacytować niektóre wypowiedzi mieszkańców w całości:

- „Mieszkania chronione są szczególnie potrzebne dla osób młodych które chcą się wyrwać z patologicznej rodziny”,
- „Myślę, że jest to potrzebne dla osób mieszkających bardzo ubogo, np. osób starszych z małą emeryturą”,
- „Cieszy mnie to, że powstał pomysł na utworzenie mieszkań chronionych, dzięki nim kobiety z dziećmi[,] u których w domu występuje przemoc, nałogi[,] będą miały gdzie się podziać i zacząć «normalnie żyć»”,
- „Jest to inicjatywa bardzo potrzebna w gminie, a wręcz konieczna[,] głównie[,] jeśli chodzi o osoby starsze, samotne i chore umysłowo”,
- „Jest to nowy pomysł, trzeba spróbować, jest to poważna pomoc. Tylko może nie zostawiamy ludzi, których umieścimy w takim mieszkaniu samym sobie”,



- „Mogę powiedzieć tylko[,] że te mieszkania są bardzo potrzebne i nie tylko dla wyżej wymienionych grup[,] ale również dla rodzin[,] których nie stać na wynajem mieszkania spełniającego podstawowych potrzeb dla wychowania dzieci lub ich edukacji[,] zważywszy na obecną sytuację zdalnego nauczania”,
- „Moim zdaniem jest to bardzo dobry pomysł, ale mieszkania są też potrzebne dla rodzin z dziećmi”,
- „Nie ukrywam w Łapach[,] jest brak mieszkań socjalnych albo gminnych, a nie ukrywajmy – ceny stacji są kosmosem”.

3. Centrum Aktywności Społecznej

Ma to być instytucja udostępniająca pomieszczenia dla wszystkich mieszkańców do realizacji działań edukacyjno-integracyjnych, aktywizacji, spotkań sąsiedzkich, spotkań obywatelskich i innych. Ponadto kadra CAS miałyby być zapleczem doradczo-konsultacyjnym w bieżących problemach społeczności oraz organizatorem stałych form edukacyjnych, integracyjnych i animacyjnych. Zgodnie z pierwotnym planem CAS byłoby czynne 5 dni w tygodniu przez min. 8 godz. dziennie.

58% respondentów ankiety uznało stworzenie w Łapach takiej instytucji za potrzebne lub bardzo potrzebne, zaś zaledwie 13% – za niepotrzebne lub zupełnie niepotrzebne. O zapotrzebowaniu na Centrum Aktywności Społecznej świadczą również dodatkowe komentarze, których udzielono w ankiecie: uznano, że tak opisana instytucja mogłaby realizować bardzo potrzebne w gminie działania integracyjne (szczególnie w kontekście integracji pokoleń – współpracy młodzieży z osobami starszymi) oraz że jej funkcjonowanie mogłoby być odpowiedzią na izolację społeczną wywołaną pandemią.

Podkreślono również, że konieczne jest utrzymanie równowagi pomiędzy 2 zawartymi w opisie filarami działalności tej instytucji – udostępnianiem przestrzeni i organizowaniem zajęć – jako że obydwa są bardzo potrzebne. Z jednej strony wiele instytucji ma regularne problemy z tym, żeby znaleźć dostępne pomieszczenia; z drugiej wielu mieszkańców zgłasza zapotrzebowanie na większą liczbę zorganizowanych form spędzania czasu. SUGESTIE MIESZKAŃCÓW W ankiecie oraz w trakcie badań jakościowych zadawano również pytanie o to, jakie działania mogłyby zachęcić mieszkańców do uczęszczania do CAS. Jest to zagadnienie szczególnie istotne w kontekście problemu zasygnalizowanego przez jedną z uczestniczek wywiadów fokusowych – „ludzie często narzekają, że nie ma gdzie się spotkać, a, gdy jakieś miejsce spotkań już powstanie, i tak nie przychodzą. Respondenci ankiety i uczestnicy spotkań zasugerowali poniższe rozwiązania.

- Należy zadbać o dobrą politykę informacyjną. Potrzebna jest jasność co do typów realizowanych w CAS zajęć, dobra widoczność jego działalności w Internecie, interesujący program inauguracji, ciekawe i nagłościone dni otwarte oraz udział w działaniach CAS osób znanych w środowisku lokalnym (np. ze świata sportu, kultury, biznesu, edukacji czy organizacji pozarządowych).



- Większość instytucji publicznych funkcjonuje w dość standardowych godzinach – od rana do późnego popołudnia. Wieczorami niemal wszystkie miejsca, których celem jest animowanie życia wspólnoty, są zamknięte. Warto zastanowić się, czy CAS nie powinno łamać tego schematu oferując zajęcia i możliwość wynajmowania przestrzeni w godzinach wieczornych.
- Potrzebna jest jasność co do tego, kto konkretnie zajmowałby się koordynacją prowadzonych przez CAS działań. Taka osoba powinna być jednocześnie odpowiedzialna za kontakt z podmiotami zainteresowanymi współpracą z nim (np. organizowaniem w nim zajęć).
- CAS powinno zajmować się także udostępnianiem przestrzeni na spotkania nieformalne. Osoby z różnych grup społecznych (młodzież, rodziny z dziećmi, seniorzy) potrzebują bowiem miejsca, w którym mogłyby bezpiecznie i ciekawie spędzić czas z innymi bez konieczności organizacji takich spotkań we własnym domu. Tego typu działalność mogłaby z czasem przerodzić się w nawiązywanie nieformalnych grup wsparcia dla rozmaitych zbiorowości mierzących się z trudnościami, np. dla rodzin osób niepełnosprawnych.
- Poważnym problemem mieszkańców Łap jest brak odpowiednio zaaranżowanej przestrzeni publicznej i instytucji kultury w południowej części miasta. Umiejscowienie CAS właśnie na południu mogłoby być istotnym pierwszym krokiem do zmiany tego stanu rzeczy.

4. Klub Wolontariusza

Innym projektem, który ma być realizowany przez CUS w Łapach, jest Klub Wolontariusza – instytucja prowadząca szkolenia dla wolontariuszy. Wyszkoleni wolontariusze mogliby efektywnie działać na rzecz społeczności, m.in. wspierając osoby starsze, dzieci i młodzież oraz animując kręgi wsparcia sąsiedzkiego. Działalność wyszkolonych wolontariuszy zwiększyłaby ponadto poczucie bezpieczeństwa osób wspieranych oraz dałaby możliwość szybkiego reagowania na ich potrzeby (zakupy, zdrowie, towarzyszenie).

O skali zapotrzebowania na tego typu instytucję świadczą rezultaty uzyskane w ankiecie – za potrzebną lub bardzo potrzebną uznało ją 64,9% respondentów; za niepotrzebną lub zupełnie niepotrzebną – zaledwie 8,2% respondentów. Działalność związana z wolontariatem była również często wskazywana w odpowiedzi na pytanie o to, jakie typy aktywności lokalnej na terenie gminy Łapy wymagają najpilniejszego wsparcia lub utworzenia:

Idea utworzenia Klubu Wolontariusza wzbudziła entuzjazm mieszkańców także w trakcie badań jakościowych.

- Argumentowano, że wolontariat jest doskonałym sposobem na rozwijanie w młodych ludziach niezwykle ważnych cech – empatii, cierpliwości czy pokory. Skuteczna strategia promocyjna mogłaby zaś sprawić, że dzięki Klubowi działalność wolontaryjna stałaby się po prostu modna.
- Uczestnicy wywiadów fokusowych zwrócili uwagę, że wolontariat jest czymś, co mogłoby ułatwić młodym ludziom przyszłą karierę zawodową, co mogłoby z powodzeniem wpisywać do swojego CV.



- Zasugerowano, że powstanie Klubu Wolontariusza mogłoby ułatwić działanie innych instytucji w gminie – byłoby to miejsce, do którego instytucje mogłyby się zgłosić, kiedy potrzebowałyby pomocy wolontaryjnej.

SUGESTIE MIESZKAŃCÓW W odpowiedzi na otwarte pytanie z ankiety oraz w ramach licznych badań jakościowych mieszkańcy zgłaszali swoje pomysły dotyczące tego, jak Klub Wolontariusza mógłby funkcjonować. Sugerowali oni, że:

- mimo naturalnego skojarzenia, że działalnością wolontaryjną zajmuje się młodzież, nic nie stoi na przeszkodzie, by podejmowali się jej również seniorzy; tworzą oni bardzo liczną grupę, w której jest dużo zmotywowanych i chętnych do pomocy osób; możliwość zaangażowania na rzecz wspólnoty mogłaby być dla nich pożądaną formą spędzania czasu wolnego; należy wziąć to pod uwagę przy tworzeniu strategii promocji tej instytucji;
- z uwagi na problemy z edukacją szkolną, wywołane przez pandemię koronawirusa, warto byłoby rozważyć włączenie do usług oferowanych przez wolontariuszy wsparcie młodszych dzieci w odrabianiu lekcji, w przygotowaniu do egzaminów lub po prostu w nauce;
- Klub Wolontariusza powinien oferować centralę telefoniczną albo stronę internetową, które pozwalałaby łączyć wolontariuszy z całej gminy z osobami potrzebującymi wsparcia; dzięki temu starsze osoby, które nie chcą wychodzić z domu, mogłyby zadzwonić do Klubu i poprosić o pomoc, np. w zrobieniu zakupów;
- mimo że działalność wolontaryjna z definicji jest pracą nieodpłatną, warto byłoby rozważyć jakąś formę wynagrodzenia dla aktywnej młodzieży; mogłyby nią być np. dodatkowe punkty z zachowania w szkole.

5. Akademia Lidera Lokalnego

Ostatnim projektem dotyczącym aktywności obywatelskiej, który zgodnie ze wstępnymi planami ma być realizowany przez CUS w Łapach, jest Akademia Liderów Lokalnych – instytucja wspierająca wszystkich, którzy mają wewnętrzną potrzebę rozwoju oraz wizję działania we współpracy z innymi na rzecz pozytywnych zmian społecznych.

Diagnoza wykazała, że z wszystkich planowanych w ramach CUS nowych instytucji ta wzbudza największe kontrowersje. W odpowiedzi na zadane w ankiecie pytanie o zapotrzebowanie na tego typu instytucję w gminie 37,2% respondentów uznało, że jest ona potrzebna lub bardzo potrzebna, a za raczej lub zupełnie niepotrzebną uznało ją 22,4%. Na pytanie o osobiste zainteresowanie rozwojem kompetencji związanych z byciem liderem w środowisku lokalnym 37,9% respondentów wskazało odpowiedź „nie wiem”, a 22,1% uznało, że „raczej nie” – były to 2 najpopularniejsze odpowiedzi.

W trakcie badań mieszkańcy wskazali także na potencjalne korzyści, jakie przynieść mogłaby Akademia Lidera Lokalnego (ALL). W jednej z wypowiedzi udzielonej w ankiecie zauważono, że Akademia mogłaby być okazją, aby dać młodym ludziom możliwość decydowania o lokalnej rzeczywistości. Wydaje się to szczególnie istotne w kontekście sondażowych odpowiedzi młodych ludzi na pytanie o to, czy czują, że ich głos na temat spraw



miejskich jest ważny oraz czy dorośli w ich otoczeniu i Rada Miejska pytają o ich zdanie – aż 47,3% respondentów wybrało odpowiedź przeczącą.

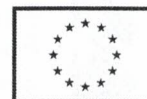
Jako inną korzyść z funkcjonowania ALL uczestnicy world café uznali możliwość integracji tych osób, które już teraz są liderami społeczności lokalnej, lecz nie znajdują się między sobą lub nie mają odpowiednich kanałów komunikacji. Zasugerowano ponadto, że w działania Klubu mogłyby być włączane osoby starsze, które kiedyś aktywnie działały na rzecz wspólnoty i mają wiele cennych kompetencji liderkich, z których obecnie nie mają możliwości korzystać.

SUGESTIE MIESZKAŃCÓW W ramach rozmaitych działań badawczych mieszkańcy Łap przedstawili swoje pomysły dotyczące tego, jak powinna funkcjonować Akademia Lidera Lokalnego.

- Uczestnicy panelu ekspertów stwierdzili, że w ramach Akademii możliwe byłoby świadczenie małych grantów o wartości kilku tysięcy złotych na realizację własnych pomysłów na rzecz pozytywnych zmian społecznych. Byłaby to okazja dla aktywnych mieszkańców niezależnie od ich wieku. Młodzi ludzie mogliby dzięki temu zyskać kompetencje istotne z perspektywy rynku pracy. Przykład projektu „Senior – Lider – Obywatel” dowodzi z kolei, że pisanie wniosków grantowych i przygotowywanie własnych projektów można z powodzeniem nauczyć także osób starszych. Należy przy tym pamiętać że od napisania wniosku do zrealizowania projektu jest długa droga, w związku z czym liderzy powinni mieć zapewnione wsparcie na każdym etapie tego procesu.
- W gminie Łapy mieszka wiele osób, które kiedyś aktywnie działały na rzecz wspólnoty, lecz z różnych powodów zaprzestały tej działalności (nie dotyczy to tylko seniorów), oraz osób, które mają predyspozycje do bycia liderami, ale trudno im je rozwinąć. Aby zaktywizować osoby z tych grup, w ofercie ALL powinny znaleźć się warsztaty zapobiegające wypaleniu liderów, spotkania z coachem, czy warsztaty z wystąpień publicznych – sfery, która dla wielu osób może powodować istotne blokady w rozwoju działalności liderkiej.
- Uczestnicy world café, a później także osoby związane ze światem kultury biorące udział w spotkaniu konsultacyjnym, zauważyli, że przekleństwem wszelkiego rodzaju działań społecznych jest słomiany zapał – ludzie często narzekają na brak zorganizowanych form wspólnego spędzania czasu, a, gdy jakieś miejsce spotkań lub instytucja już powstanie, i tak nie przychodzą. Jest to ryzyko warte wzięcia pod uwagę w kontekście wszystkich nowych działań aktywizacyjnych planowanych przez gminę. Zasugerowano, że właśnie w tym kontekście rola liderów i liderkach społecznych jest kluczowa – przy odpowiednich warunkach ich działalność może być lekarstwem na społeczną bierność.

C. Monitoring przebiegu testowania

Monitoring przebiegu testowania prowadzony był równoległe do realizacji Planu Wdrażania CUS i świadczenia usług społecznych od momentu rozpoczęcia tych działań.



1. Badania ankietowe przeprowadzone wśród osób korzystających z usług społecznych realizowanych w ramach projektu „Centrum usług społecznych w Łapach”

W ramach badania przeprowadzona została ankieta dotycząca jakości realizowanych usług społecznych w ramach Centrum Usług Społecznych w Łapach.

Respondenci odpowiadali na pytania dotyczące m.in. oceny jakości świadczonych usług, komunikacji z pracownikami i przepływu informacji na temat usług społecznych, oceny miejsca świadczenia usług społecznych, organizacji usług społecznych, profesjonalizmu i zaangażowania realizatorów usług społecznych oraz poziomu zaspokojenia potrzeb. Na wszystkie pytania, odpowiedzi respondentów oscyływały na poziomie 68% bardzo wysoko, 20% wysoko, 12% przeciętnie. Nie były zaznaczane odpowiedzi „nisko”, „bardzo nisko” Na pytanie dotyczące rodzaju zaspokojenia potrzeb odpowiedzi przedstawiają się następująco:

- Zmniejszenie skutków izolacji społecznej – pozytywnej odpowiedzi udzieliło 17% respondentów
- wsparcie w sytuacji kryzysowej - pozytywnej odpowiedzi udzieliło 16% respondentów
- pomoc innym – pozytywnej odpowiedzi udzieliło 8 % respondentów
- działanie na rzecz środowiska lokalnego - pozytywnej odpowiedzi udzieliło 18% respondentów
- rozwój zainteresowań - pozytywnej odpowiedzi udzieliło 31% respondentów
- aktywne spędzanie czasu wolnego - pozytywnej odpowiedzi udzieliło 7% respondentów
- integracja ze środowiskiem lokalnym - pozytywnej odpowiedzi udzieliło 42% respondentów.

2. Ankieta diagnozująca rozszerzenie katalogu usług społecznych określająca zapotrzebowanie na nowe usługi społeczne skierowaną do mieszkańców Gminy Łapy.

Realizacja niniejszego projektu badawczego stanowi integralną część prac nad uaktualnieniem realizowanego Programu Usług Społecznych w Gminie Łapy przez Centrum Usług Społecznych.

Zgodnie z założeniem, diagnoza ma określić obecny poziom dostępności do usługi wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego w gminy Łapy, poznać opinię na temat potrzeby uruchomienia wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego. Ponadto ankieta miała za zadanie określić poziom zainteresowania skorzystaniem ze sprzętu rehabilitacyjnego dostępnego w wypożyczalni w razie takiej potrzeby.

W ankiecie mieszkańcom gminy Łapy zadano również pytanie o rodzaj sprzętu rehabilitacyjnego dostępnego w wypożyczalni, na który według mieszkańców jest zapotrzebowanie.

Badanie zostało przeprowadzone w okresie od 9 marca 2023 r. do 5 kwietnia 2023 r. Przy realizacji ankiet zachowano anonimowość osób ankietowanych.

Ankieta dostępna była w wersji online, zrealizowana została za pośrednictwem formularza ankiet Google. Jej promocja odbywała się przede wszystkim za pośrednictwem facebookowego profilu Centrum Usług Społecznych.



OCENA OBECNEGO POZIOMU DOSTĘPNOŚCI DO USŁUGI WYPOŻYCZENIA SPRZĘTU REHABILITACYJNEGO

Celem pytania była próba oceny poziomu dostępności do sprzętu rehabilitacyjnego w gminie Łapy. Jest to ważna informacja w szczególności przy diagnozowaniu kierunków działań, które mają na celu podwyższenie poziomu jakości życia mieszkańców.

Należy zwrócić uwagę na odpowiedź respondentów w pytaniu o ocenę obecnego poziomu dostępności w gminie Łapy do wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego. Większość osób deklaruje, że dostępność jest bardzo zła (40 % wskazań), zła (33,8 %), średnia (18,5 %). Za dobry i bardzo dobry poziom dostępności uznaje odpowiednio – 4,6 % oraz 3,1 % respondentów.

Analizując otrzymane odpowiedzi jasno wynika, że obecny poziom dostępności do sprzętu rehabilitacyjnego jest nieadekwatny do potrzeb mieszkańców, a uruchomienie na terenie gminy wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego znacząco wpłynęłoby na poprawę tego poziomu.

OCENA STOPNIA ZAINTERESOWANIA SKORZYSTANIEM ZE SPRZĘTU REHABILITACYJNEGO DOSTĘPNEGO W WYPOŻYCZALNI. Zdecydowana większość badanych (86,4 %) twierdzi, że byłoby zainteresowani skorzystaniem z dostępnego w wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego. Niezainteresowanych skorzystaniem ze sprzętu jest 9,1 % badanych, zaś niezdecydowanych jest 4,5 % respondentów. Oznacza to, że zdecydowanie większy odsetek mieszkańców gminy Łapy jest zainteresowanych skorzystaniem ze sprzętu rehabilitacyjnego niż osób nim niezainteresowanych, co ponownie po raz kolejny jest argumentem za potrzebą uruchomienia wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego w gminie Łapy.

3. Diagnoza potrzeb i potencjałów społeczności lokalnej w gminie Łapy przeprowadzona w roku 2022 na podstawie anonimowych ankiet w formie tradycyjnej oraz online w ramach OSŁ.

Diagnoza zakłada przeprowadzenie badań określających potrzeby i potencjał lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych. W ostatnich dwóch kwartałach ubiegłego roku, zgodnie z harmonogramem działań OSŁ w ramach Planu Organizowania Społeczności Lokalnej w gminie Łapy została przeprowadzona ankieta wśród mieszkańców gminy.

Badanie miało dwójaki charakter.

Ankieta dostępna była w wersji online oraz w wersji papierowej. Wersja online zrealizowana została za pośrednictwem formularza ankiet Google. Jej promocja odbywała się przede wszystkim za pośrednictwem facebookowego profilu Centrum Usług Społecznych.

Papierowy formularz ankiety pozyskano podczas wydarzeń takich jak; „Rozmowy przy darach ogrodu”, spotkaniach seniorów w Klubie Seniora oraz spotkaniach z młodzieżą. Wyniki ankiet prezentowane są w Planie OSŁ na 2023 r.



4. W ramach ewaluacji usług prowadzonych w ramach Centrum Usług Społecznych, został przeprowadzony przegląd działań programowych oraz wypracowane zostały kluczowe wnioski z realizacji Planu Wdrożenia CUS. Celem ewaluacji było zbadanie długotrwałych rezultatów, a także ocena realizacji poszczególnych etapów oraz stopień realizacji zakładanych celów. Została ona przeprowadzona głównie poprzez analizę danych zastanych (raportów, sprawozdań z realizacji działań danej usługi). Wnioski z ewaluacji dały podstawę do określenia możliwych modyfikacji planowanych działań tak, aby CUS w przyszłości lepiej spełniało zamierzone cele. Podsumowanie ewaluacji stanowi także logiczny wstęp do diagnozy potrzeb. W ramach ewaluacji zostały przeprowadzone następujące działania:

- analiza realizacji wyróżnionych w Programie mierników ilościowych dla poszczególnych usług (na ile wypełniono ilościowe oczekiwania),
- analiza realizacji wyróżnionych w Programie mierników jakościowych (na ile wypełniono jakościowe oczekiwania).

Wyniki ewaluacji zostały zamieszczone w Raporcie „Ocena skuteczności i efektywności funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Łapach”

Sporządził/a

Zaakceptował/a

DYREKTOR
Centrum Usług Społecznych
w Łapach

Katarzyna Żukowska - Koc

