

Potencjał i wyzwania ewaluacji w pomocy społecznej i pracy socjalnej

Potential and challenges of evaluation in social assistance and social work

Abstrakt

Artykuł podejmuje kwestię wykorzystania badań ewaluacyjnych w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej. Wydaje się, że mamy obecnie do czynienia z dyskursem traktującym ewaluację jako stan oczywisty, pożądany, a z drugiej strony z licznymi źródłami ograniczającymi możliwości jej wykorzystania. Pokazuje to złożoność natury ewaluacji na gruncie pomocy społecznej i czyni ją konstruktem znaczeniowo wielowymiarowym.

Ta niejednoznaczność spowodowana jest mnogością interpretacji dotyczących tego, jaką rolę ostatecznie powinna odgrywać ewaluacja w pomocy społecznej, co tworzy zestaw czynników umożliwiających lub ograniczających badania ewaluacyjne. Na poziomie mikro można to zaobserwować w działaniach instytucji pomocy społecznej w zakresie sposobów interpretowania znaczenia ewaluacji, zasobów dostępnych do prowadzenia takich działań, a ostatecznie samego nastawienia lokalnych decydentów do ewaluacji. Na poziomie makro to m.in. polityka społeczna, rodząca się kultura ewaluacji, wskazują na narzędzia potrzebne do jej stosowania.

Wyzwania stojące przed pomocą społeczną wymagają zmiany podejścia do jej funkcjonowania. W miejsce tradycyjnie rozumianej administracji powinien pojawić się model zarządzania instytucjami pomocy społecznej zorientowany na zadania i rezultaty. Nowoczesne postrzeganie instytucji pomocy społecznej działających na rzecz obywatela wiąże się z realizacją polityk publicznych w oparciu o obiektywne informacje. Istotną rolę w tym aspekcie odgrywa ewaluacja, która pozwala na przyjęcie refleksyjnej postawy wobec prowadzonych działań, umożliwia poszerzanie wiedzy i zwiększanie świadomości pracujących profesjonalistów na temat skuteczności i efektywności proponowanych form wsparcia.

Słowa kluczowe: ewaluacja, pomoc społeczna, praca socjalna.

Abstract

The article addresses the issue of using evaluation research in the area of social assistance and social work. It seems that we are currently dealing with a discourse that treats evaluation as an obvious, desirable state, while on the other hand, there are numerous sources limiting the possibilities of its use. This demonstrates the complexity of the nature of evaluation on the basis of social assistance and makes it a meaningfully multidimensional construct.

⁴ Michał Gluzek - doktor nauk społecznych, socjolog, pracownik socjalny, metodyk pracy socjalnej, certyfikowany superwizor pracy socjalnej.

This ambiguity is caused by a multitude of interpretations regarding what role evaluation in social assistance should ultimately play, which creates a set of factors that enable or limit evaluation research. At the micro level, this can be seen in the activities of social welfare institutions in the ways of interpreting the meaning of evaluation, the resources available to conduct such activities, and ultimately the very attitude of local decision-makers to evaluation. At the macro level, it is, among others, social policy, the emerging culture of evaluation, they point out for the tools needed for its application.

The challenges facing social assistance require a change of approach its operation. In place of the traditionally understood administration, it should appear a model of managing social welfare institutions oriented on tasks and results. The modern perception of social welfare institutions acting for the benefit of the citizen is related to the implementation of public policies based on objective information. An important role in this aspect is played by evaluation, which allows you to adopt a reflective attitude towards the activities carried out, allows you to expand knowledge and increasing the awareness of working professionals on the effectiveness and efficiency of the proposed forms of support.

Keywords: evaluation, social assistance, social work.

Wprowadzenie

Zachodzące zmiany bądź projekty zmian w pomocy społecznej oraz podejmowana niezliczona ilość działań w ramach systemu, powodują, że coraz częściej nie tylko w dyskursie akademickim, ale także wśród osób pracujących w pomocy społecznej, można usłyszeć głosy dotyczące potrzeby ewaluowania tychże zmian oraz działań. Chociaż z jednej strony istnieją narzędzia do planowania i oceny pracy w obszarze polityki społecznej - przykładem może być m.in. *ocena zasobów pomocy społecznej* (obowiązkowa zgodnie z art. 16a Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej), z założenia wspierająca proces planowania i oceny posiadanych przez dany system zasobów bądź superwizja pracy socjalnej, pomyślana jako narzędzie wspierające proces rozwoju i oceny działań podejmowanych przez pracowników socjalnych, zasadnym jest zaryzykować tezę, że współczesna pomoc społeczna „cierpi” na szeroko rozumiany brak informacji. To z kolei przekłada się na budowanie struktur organizacyjnych pomocy społecznej „uczących się” wyłącznie na podstawie popełnianych błędów, wyników kontroli, zmian przepisów. Widoczne jest to nie tylko w odniesieniu do rozmaitych przedsięwzięć w rozwoju pomocy społecznej, ale także głęboko wpisało się w codzienną rzeczywistość tychże struktur. To z kolei stanowi zagrożenie budowania instytucji niepodjmujących poza obszarami dotychczasowych praktyk „uczenia się” działań chociażby o charakterze refleksyjnym.

Rola ewaluacji w pomocy społecznej

Naukowcy zajmujący się tematyką pomocy społecznej wykazują, że rola ewaluacji w pomocy społecznej staje się coraz bardziej znacząca. Jak wskazuje Katarzyna Ornacka, dzieje się tak z kilku powodów⁵:

- po pierwsze, jednym z najważniejszych zadań w ramach pomocy społecznej jest realizacja pracy socjalnej, która w najogólniejszym znaczeniu ukierunkowana jest na niesienie pomocy w sytuacjach trudnych, problemowych, dążąc w swym ostatecznym celu do usamodzielnienia się osób; jest to możliwe wyłącznie poprzez zastosowanie odpowiednich strategii z określonym planem interwencji, skuteczność, trafność, użyteczność oraz efektywność działań zależy od wielu czynników, które mogą zostać poznane dzięki badaniom ewaluacyjnym; w związku z powyższym ewaluacja będzie pełniła we wszystkich tych przypadkach rolę informacyjną;
- po drugie, system pomocy społecznej to niezliczona ilość działań realizowanych każdego dnia przez specjalistów, które mają wydmuch twardy (procedury administracyjno-prawne) oraz miękki (kontakty z podopiecznymi); prowadzenie badań ewaluacyjnych pozwala przyjąć postawę refleksyjną zarówno w stosunku do tak zwanej twardej, jak i miękkiej części systemu, poszerzając tym samym wiedzę nie tylko pracowników socjalnych, asystentów rodzin, asystentów osób niepełnosprawnych, ale także osób decyzyjnych – kadry kierowniczej; w ten sposób otrzymuje się wiedzę o tym, co sprawdza się w praktyce pomocowej, a co się nie sprawdza – projektując dalsze funkcjonowanie danej instytucji pomocy społecznej; ewaluacja zatem będzie pełniła we wszystkich tych przypadkach rolę znaku „stop”, dając czas do refleksji i przemyśleń;
- po trzecie, można stwierdzić, że ewaluacja wprowadzona w struktury pomocy społecznej może przyczynić się do realizacji wielu funkcji, które przypisane są instytucjom pomocy społecznej; prawidłowo prowadzone badania ewaluacyjne przyczyniają się do rozwoju instytucji, co przekłada się między innymi na jej elastyczność oraz otwartość, nie tylko w relacji do zmiany, ale przede wszystkim w stosunku do osób korzystających z jej wsparcia; ewaluacja będzie zatem pełniła we wszystkich tych przypadkach rolę narzędzia pozwalającego utrzymać bądź budować tak zwany prestiż instytucji.

Ewaluacja a jakość pomocy społecznej

Liczne debaty na temat pomocy społecznej stanowią przyczynek do podejmowania refleksji, przede wszystkim w zakresie jakości pomocy społecznej. Ewaluacja ma być narzędziem, za pomocą którego jesteśmy w stanie poznać w sposób obiektywny i rzetelny „rzeczywistość pomocową”, zatem pozyskać informacje o jakości i wartości działań pomocowych przed, w

⁵ K. Ornacka, *Rola ewaluacji w pomocy społecznej* [w:] J. Staręga-Piasek, A. Hryniewicka (red.), *O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2008, s. 21–22.

trakcie oraz po ich zakończeniu. Jakość pomocy społecznej może być ewaluowana poprzez pryzmat jej różnych komponentów, do których zaliczamy⁶:

- stosowalność, zdolność pomocy społecznej do spowodowania poprawy przy najbardziej sprzyjających warunkach;
- skuteczność, stopień, w jakim poprawa sytuacji możliwa do osiągnięcia jest osiągnięta;
- efektywność, zdolność do obniżenia kosztów zmiany, przy równoczesnym braku zmniejszania ostatecznych efektów;
- optymalność, zdolność do osiągnięcia stanu równowagi pomiędzy kosztami a zmianą;
- akceptowalność, zgodność działań z oczekiwaniami, pragnieniami, możliwościami;
- legitymizacja, równowaga pomiędzy społecznymi preferencjami przejawiającymi się w zasadach etycznych, prawie, wartościach, normach;
- sprawiedliwość, zawierająca obiektywną dystrybucję usług pomocowych wraz z korzyściami z nich płynącymi.

Interesujące jest podejście twierdzące, że ewaluacja oraz zapewnienie jakości usług są podobne, ale nie są pojęciami tożsamymi. Różnicują się bowiem one w tym, że zapewnienie jakości koncentruje się na procesie, a nie na wynikach udzielania usługi. W odniesieniu do kwestii zapewnienia jakości usługi wyróżnia się kilka podstawowych elementów, które zawiera każda usługa: nakłady, proces, produkt, wyniki, dostępność, co na gruncie pomocy społecznej wydaje się wyjątkowo istotne i co można przenieść na konkretne pytania⁷:

- czy usługi w ramach pomocy społecznej są realizowane przez wykwalifikowany personel, który pracuje w akceptowalnych warunkach oraz strukturach organizacyjnych?;
- czy usługi w ramach pomocy społecznej udzielne są zgodnie z powszechnie przyjętymi tak zwanymi dobrymi praktykami?;
- czy usługi w ramach pomocy społecznej są udzielane w wystarczającej liczbie?;
- czy usługi w ramach pomocy społecznej mają pożądany wpływ na podopiecznych?;
- czy usługi w ramach pomocy społecznej są kierowane do osób, które ich potrzebują?

Zarządzanie strukturą pomocy społecznej w wymiarze ogólnopolskim oraz lokalnym wymaga adekwatnej wiedzy o istniejącym stanie rzeczy, na który chce się wpływać, oraz o skutkach prowadzonych działań, zarówno tych zamierzonych, jak i niezamierzonych. XXI wiek określany jest mianem wieku informacyjnego, informacja staje się nieodzownym elementem w codziennym funkcjonowaniu społeczeństwa. Nie inaczej jest w przypadku pomocy społecznej, na którą oddziałują liczne przemiany społeczno-gospodarcze, rozwój wiedzy czy rosnąca gwałtowność zjawisk przyrodniczych, co przekłada się na sytuację, kiedy od systemu pomocy społecznej będzie wymagało się coraz więcej – reagowania na zdarzenia nagłe, burzliwe, ale także długookresowe, możliwe do obserwacji. Sprawność reagowania instytucji

⁶ A. Donabedian, *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*, Oxford University Press 2003, s. 6.

⁷ R. Szarfenberg, *Kryteria Ewaluacji Pomocy Społecznej*, [w:] A. Hryniewicka (red.), „Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej”, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2015, s. 12–15.

pomocy społecznej zależy i nadal będzie zależała od dostępu do szeroko rozumianej informacji, którą system może pozyskiwać dzięki badaniom ewaluacyjnym. Z kolei wypracowana sprawność przetwarzania tych informacji przyczynia się do dostosowania instytucji pomocy społecznej do zachodzących zmian oraz coraz to nowych potrzeb⁸.

Rola ewaluacji w pomocy społecznej nie tylko odnosi się do jakości usług czy możliwości pozyskiwania informacji. Również istotna jest skuteczność w pomocy społecznej, co ściśle koreluje z zarządzaniem pomocą społeczną zgodnie z jej celami. Ewaluacja będzie zatem umożliwiała długofalowe zarządzanie szeroko rozumianą pomocą społeczną, dostarczając tym samym przesłanek do podejmowania decyzji oraz danych umożliwiających weryfikację podjętych decyzji. Nie można zapominać, że obecna forma ewaluacji jest wynikiem przemian społecznych, co przełożyło się na dostosowanie ewaluacji do istniejącej rzeczywistości społecznej, zaś jej społeczny charakter przejawia się przede wszystkim w demokratyczności, interaktywności oraz dynamiczności. Demokratyczność ta ujawnia się z kolei w różnych procedurach planowania działań, technikach zbierania danych czy uwzględniania samych ewaluowanych podmiotów. W praktyce pomocy społecznej ewaluacja może pełnić ponadto rolę rozwojową, sygnalizującą pojawiające się problemy, określającą stopień zgodności działań z przyjętymi celami oraz umożliwiającą budowanie poparcia dla proponowanej zmiany. Staje się to kluczowe między innymi w kontekście działań realizowanych w pomocy społecznej, które nie mogłyby odbywać się bez poparcia osób z nich korzystających. W innym przypadku osoby bądź całe rodziny bardzo często stawiają opór zmianom, a wtedy ostateczny cel pracy z nimi staje się bardzo trudny do zrealizowania⁹.

Rola ewaluacji na różnych etapach interwencji publicznej

Badania ewaluacyjne mogą się okazać pomocne na różnych etapach tworzenia strategii interwencji publicznej.

Na etapie tworzenia hipotezy dotyczącej interwencji, a więc poszukiwania między innymi przyczyny sytuacji problemowej, badania ewaluacyjne mogą dostarczyć informacji na temat grupy docelowej wobec której zamierza się przeprowadzić interwencję publiczną. Co istotne, badania ewaluacyjne mogą także przyczynić się do ukazania czynników przyczynowych, które wyjaśniają problem oraz rodzaj rezultatów albo skutków zidentyfikowanych przyczyn¹⁰.

Drugim zadaniem w ramach tworzenia strategii interwencji publicznej w ramach systemu pomocy społecznej jest kwestia definiowania jej uczestników. Badania ewaluacyjne mogą posłużyć w następujących kwestiach:

- identyfikacja systemu inicjującego – a więc tych jednostek, które jako pierwsze dostrzegły dany problem, zwracając tym samym na niego uwagę; w tej kwestii

⁸ A. Lisowski, *Pomiar skuteczności pomocy społecznej*, [w:] A. Hryniewicka (red.), „Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej”, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2015, s. 59.

⁹ Tamże, s. 60–61.

¹⁰ E. Netting, P. Kettner, *Makropraktyka pracy socjalnej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 348–360.

ewaluacja może się okazać pomocna w odpowiedzi na pytania: Kto jako pierwszy rozpoznał problem? Jak inicjatorzy mogą być zaangażowani w działania mające na celu zmianę?;

- identyfikacja systemu agenta zmian – zbadanie kwestii przywództwa oraz koordynacji, odpowiedź na pytanie: Kto będzie odpowiedzialny za realizację interwencji publicznej?;
- identyfikacja systemu „klientów” – składającego się z jednostek, które staną się w sposób bezpośredni bądź pośredni beneficjentami zmiany, jeśli zostanie ona wprowadzona w życie; badanie ewaluacyjne może pełnić rolę identyfikacji grup będących pierwotnym oraz wtórnym beneficjentem zmiany;
- identyfikacja systemu wsparcia – zbadanie potencjalnych jednostek bądź grup mogących wspierać wysiłki na rzecz zmiany, identyfikacja stowarzyszeń, partnerstw, organizacji, które są w sposób szczególny zainteresowane tą grupą/jednostką albo zidentyfikowany problem jest im bardzo bliski;
- identyfikacja systemu kontrolującego – rozumianego jako osoba lub grupa osób posiadających władzę wprowadzania w życie proponowanej zmiany; istotna jest tutaj kwestia odpowiedzi na pytania o formalny autorytet i władzę aprobowania oraz nakazywania wdrożenia proponowanej zmiany oraz kto ma ostateczną władzę zaaprobowania zmiany;
- identyfikacja systemu gospodarza – organizacji bądź jednostki z formalnie przypisaną odpowiedzialnością za obszar, którego dotyczy proponowana zmiana; zasadnicza pozostaje tutaj z kolei odpowiedź na pytanie: Które organizacje albo jednostki organizacyjne będą odpowiedzialne za finansowanie i wykonywanie działań związanych z wprowadzeniem zmiany?;
- identyfikacja systemu docelowego – jednostki, grupy, struktury, polityki lub praktyki, które muszą zostać zmienione, aby pierwotni beneficjenci mogli osiągnąć pożądane korzyści; w trakcie definiowania systemu docelowego badania ewaluacyjne pełnią istotną rolę, pozwalają otrzymać informację na trzech głównych polach: Jakie zmiany muszą zajść, żeby pierwotni beneficjenci osiągnęli pożądane korzyści? Które jednostki albo grupy muszą zgodzić się na zmianę? Co trzeba zmienić, żeby interwencja okazała się sukcesem?;
- identyfikacja systemu działania tworzonego w momencie, gdy wszystkie inne systemy zostały zdefiniowane, a uczestnicy zostali starannie wyselekcjonowani; system działania składa się zazwyczaj z jednostek, które wchodzą w skład innych systemów odgrywających znaczącą rolę na samym etapie planowania zmiany oraz w doprowadzeniu do jej wdrożenia.¹¹

Kolejnym działaniem w zakresie tworzenia strategii interwencji publicznej w ramach systemu pomocy społecznej jest bardzo często pomijany, a jednak istotny element – zbadanie zdolności systemu, jednostki, grupy do zmiany. Postępujący proces pomocowy bardzo często

¹¹ Tamże, s. 361–364.

pomija ocenę jego uczestników pod kątem ich gotowości do zmiany, otwartości, zaangażowania oraz zdolności do dążenia do proponowanej zmiany. Badania ewaluacyjne w tym aspekcie mogą być przydatne chociażby w kwestii odpowiedzi na następujące pytania: Jakie były wcześniejsze doświadczenia z jednostką, grupą w obrębie proponowanej zmiany? Jaki poziom zaangażowania w zmianę jest przewidywany? Czy grupa będzie w stanie ze sobą współpracować?¹²

Otwartość na zmianę stanowi jeden z podstawowych elementów nie tylko w relacji pomocowej, ale także wiąże się z oceną o charakterze nieformalnym, która oparta jest w przeważającej ilości przypadków na doświadczeniach – czy i jak osoby podejmujące decyzje poradziły sobie z wcześniejszymi propozycjami zmian. Odmienną i stosunkowo ważną kwestię stanowi stosunek instytucji pomocy społecznej do zmiany. Badania ewaluacyjne mogą przyczynić się do zwiększenia otwartości na zmianę, ustalając, które jednostki są przygotowane na zmianę, a które z dużym prawdopodobieństwem będą w tym względzie odporne.

Z kolei zaangażowanie instytucji w zmianę należy analizować przede wszystkim pod kątem jej gotowości do zmiany, nawet jeśli będzie zgodność co do kwestii, że zmiany są potrzebne. Wykorzystanie badań ewaluacyjnych do oceny stopnia zaangażowania w zmianę oraz ocenę stopnia konsensusu dają dopiero pełny obraz zaangażowania instytucji. Badania ewaluacyjne wykorzystujące technikę między innymi grup fokusowych w obrębie danej instytucji, na którą proponowana zmiana będzie miała wpływ, mogą w dużym stopniu dać poczucie wsparcia oraz pewien rodzaj konsensusu. Warto również w tym miejscu podkreślić, że jeśli podchodzimy w sposób otwarty do badań ewaluacyjnych, ich wynikiem może być również ujawnienie rozbieżności, brak konsensusu i wsparcia w odniesieniu do określonych działań instytucji.

W ramach zadania zbadania zdolności systemu, jednostki, grupy do zmiany możemy ponadto wyróżnić dodatkowo dwa ważne działania.

Pierwsze odnosi się do określenia dostępności zasobów dla podtrzymania wysiłków na rzecz zmiany – budżet instytucji, personel, wyposażenie instytucji i przestrzeń.

Drugie odnosi się do zbadania oraz identyfikacji opozycji względem proponowanej zmiany – kto może potencjalnie sprzeciwiać się wprowadzanej zmianie oraz jakie są możliwe scenariusze, które można rozwinąć.

Oprócz wyżej wymienionych zadań w ramach tworzenia strategii interwencji społecznej, mamy także do czynienia z zadaniem dotyczącym wyboru sposobu podejścia do zmiany, a więc wyboru podejścia do polityki, programu, projektu, personelu albo praktyki. Działanie to

¹² Tamże, s. 366–367.

polega przede wszystkim na zbadaniu, jakie podejście lub kombinacja tych podejść wywołają z dużym prawdopodobieństwem pożądaną zmianę¹³.

Dokonując podsumowania roli ewaluacji w pomocy społecznej, należy zwrócić uwagę, iż ewaluacja w najogólniejszym rozumieniu może być bodźcem do podjęcia decyzji, oczywiście w ścisłym odniesieniu do wiedzy na temat natury problemu, grupy docelowej, jednostki, całych społeczności lokalnych, istniejącego systemu, posiadanych zasobów. Ewaluacja może w znaczący sposób ułatwić odpowiedź na pytania dotyczące tego, jaki zakres musi zostać poddany zmianie oraz czy sama zmiana ma prowadzić wyłącznie do rozwiązania problemu lub zaspokojenia potrzeb. Ponadto pozwoli określić punkt, w którym się znajdujemy, co ściśle będzie korelowało z projektowaniem określonych działań celem rozwiązania problemu, doprowadzając w konsekwencji do osiągnięcia pożądaných rezultatów. Wreszcie ewaluacja to także tworzenie zasobu pomysłów, licznych opcji, przekładających się na budowanie systemu pomocy społecznej poprzez wzmacnianie jej pozycji oraz szeroko rozumianej partycypacji¹⁴. W obszarze pomocy społecznej rolę ewaluacji możemy rozpatrywać na dwóch podstawowych poziomach. Po pierwsze, na poziomie systemu pomocy społecznej rozumianej jako całość organizacji – wówczas mówimy o ewaluacji pomocy społecznej. Będzie ona dotyczyła przede wszystkim doskonalenia kadry instytucji pomocowych, ukierunkowując się na zwiększenie szeroko rozumianej efektywności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Zatem ewaluacja w pomocy społecznej dotyczy przede wszystkim obszaru zarządzania. Po drugie, rola ewaluacji może być także znacząca w kontekście ewaluacji w pomocy społecznej rozumianej jako praca socjalna – bezpośrednie oddziaływania, interwencje socjalne, społeczne – przekładając się na ich większą efektywność.

Dotychczasowa praktyka stosowania badań ewaluacyjnych w pomocy społecznej

Pomimo stosunkowo szerokiego potencjału badań ewaluacyjnych są one w dużej mierze wykorzystywane wyłącznie na szczeblu krajowym. Obowiązki związane z ewaluacją wskazano wyraźnie jedynie w przepisach dotyczących prowadzenia interwencji publicznych finansowanych z funduszy zewnętrznych (środków unijnych). Wspomniany obowiązek zawarto m.in. w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 roku ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006, które zobowiązuje państwa członkowskie Unii Europejskiej do przeprowadzania ewaluacji pomocy finansowej w ramach Funduszy

¹³ Tamże, s. 361–364.

¹⁴ A. Rurka, *Miejsce klienta w procesie ewaluacji*, [w:] A. Hryniewicka (red.), „Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej”, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa, brak roku wydania, s. 133–144.

Europejskich. Zgodnie z artykułem 54 ustępu 1 ewaluacja przeprowadzana jest w celu poprawy jakości projektowania, wdrażania programów, jak również w celu analizy ich skuteczności, efektywności oraz wpływu. Co istotne, państwa członkowskie Unii Europejskiej są zobowiązane także do zapewnienia zaplecza niezbędnego do realizacji badań ewaluacyjnych, dając tym samym gwarancję stosowania takich procedur, które zapewnią generowanie oraz gromadzenie danych w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia ewaluacji. Ponadto rozporządzenie jasno wskazuje, że ewaluacja powinna być przeprowadzana przez ekspertów wewnętrznych lub zewnętrznych, którzy w sposób funkcjonalny nie są zależni od podmiotów odpowiedzialnych za realizację określonego programu, interwencji.

Ewaluacja szeregu innych działań jest rzadkością, zaś praktyka prowadzonych działań ewaluacyjnych pokazuje, że mamy do czynienia ze szczątkowymi wynikami bądź mylenia ewaluacji ze sprawozdawczością¹⁵. Pomimo licznych płaszczyzn, na których ewaluacja mogłaby mieć znaczenie, rzeczywistość ukazuje, że jest to znacznie bardziej odległe od aktualnego stanu w polskiej pomocy społecznej.

Rola ewaluacji w pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem

Pojęcie ewaluacji dla większości praktyków pracy socjalnej nie powinno być obce. Ważne wydaje się przede wszystkim to, że ewaluację przeprowadza się w projektach – zwłaszcza tych dofinansowanych ze środków unijnych, a praca projektowa nie jest w polskiej pomocy społecznej codziennością. Pracownicy socjalni pracują głównie poza strukturami projektowymi, prowadząc przede wszystkim pracę z indywidualnym klientem i jego rodziną, przez co ewaluacja staje się najbardziej „atrakcyjna” właśnie dla nich. Pozwalają ukazać pracę pracownika socjalnego z kilku perspektyw – jego samego, podopiecznych oraz innych osób włączonych w proces pomagania (na przykład innych specjalistów). Ponadto, co wydaje się najbardziej istotne, wykorzystanie ewaluacji w tym obszarze pozwoli zastanowić się nad osiągniętymi rezultatami, celami pracy oraz porównać skalę natężenia zmian w stosunku do sytuacji podopiecznego przed rozpoczęciem działań. Jak stwierdza Chris Roberts, tak wykorzystywana ewaluacja „jest zasadniczą i nieodłączną częścią bycia skutecznym praktykiem”¹⁶.

Takie podejście do pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem rozwijane jest skutecznie od lat 60. XX wieku w USA (znane pod nazwą *single – system research designs*), stając się ponadto w latach 80. integralną częścią programu nauczania na studiach magisterskich. Istotne jest zwrócenie uwagi, że taki rozwój zdarzeń mógł być możliwy dzięki „wyrastaniu” pracy socjalnej pod wpływem porażek oraz sukcesów psychologii/psychoterapii, gdzie

¹⁵ W. Dziemianowicz, *Ewaluacja jako standard zarządzania sektorem publicznym*, Wyższa Szkoła Europejska, Kraków 2008, s. 123.

¹⁶ C. Roberts, *Effective probation practice and service delivery*, [w:] *What Works: Reducing Offending*, red. J. McGuire 1995, s. 229.

sprawdzanie skuteczności było integralną częścią działań, chociażby za pomocą eksperymentów.

Niestety, we współczesnej pracy socjalnej nie zauważa się kontynuacji żadnego z tych podejść. Praca socjalna coraz bardziej wpisuje się w kategorie procedur administracyjnych ukierunkowanych na przyznawanie świadczeń pieniężnych, tym samym zabija się jej ideę, potencjał oraz wartości leżące u jej podstaw¹⁷.

Sama praca socjalna umiejscawiana jest od dawna w koncepcjach racjonalnego planowania oraz stosunkowo popularnej w Polsce prakseologii. Co ciekawe – szerzone idee w obrębie pracy socjalnej uległy znaczącej zmianie, dawniej były określane w kategoriach toku planowania, obecnie mówimy o etapach metodycznego postępowania – pracy socjalnej metodycznego działania. Postępowanie to składa się z kilku głównych działań: diagnozy, wyznaczenia celów, opracowania planu działania wraz z pakietem usług, realizacji planu działania oraz ewaluacji. Pomimo że ewaluacja jest wymieniana w szeregu pozycji podejmujących temat pracy socjalnej, to praktyka ukazuje, że metodologia w tym zakresie jest niejasna¹⁸.

Zasadne jest zatem postawienie pytań: Czy należy dokonywać pomiarów w ramach badań ewaluacyjnych w pracy z indywidualnym przypadkiem? Jeśli tak, to co ma stanowić podmiot badań? Odpowiedź na drugie pytanie wydaje się stosunkowo prosta – pomiar powinien obejmować m.in. ewaluację metod/technik/sposobów pracy stosowanych przez pracownika socjalnego wobec konkretnego klienta. Oczywiście jest, że rodzaj pomiaru będzie determinowany specyfiką problemu klienta. Bez bieżącego oraz systematycznego pomiaru obszaru problemowego, nad którym pracuje pracownik socjalny z klientem, nie zdobędziemy rzetelnych informacji na ten temat. Czasami nie posiadamy informacji w ogóle – widoczne jest, że służby socjalne cierpią na brak informacji dotyczącej procesu zmiany zachowań klienta. W związku z czym bardzo często służby traktują obszar problemowy w kategoriach „czarny–biały”, a to przejawia się w budowaniu obrazu klienta w kategorii „pije/nie pije”, „bije/nie bije” „dba o higienę osobistą/nie dba o higienę osobistą” z pominięciem tym samym etapów pośrednich, na których może znajdować się klient. Pomiar więc będzie miał bardzo silny wydźwięk praktyczny, pozwalający na podejmowanie decyzji w procesie pomagania. Specjalista świadczący pracę socjalną, który nie „widzi procesu zmiany”, nie jest w stanie złapać dystansu do problemu, nie wizualizując w żaden sposób rozkładu problemu w czasie. Stosowanie ewaluacji w pracy socjalnej oprócz zwolenników ma także swoich przeciwników. Podstawowym argumentem za jest ten, który odnosi się do poprawienia jakości pracy socjalnej, niwelowania „bylejakości”, z którą niestety mamy do czynienia współcześnie. Podejście to zakłada, iż wykluczenie ewaluacji z pracy socjalnej będzie przekładało się nie tylko na obniżenie jej jakości, ale także podejmowanie decyzji niepopartych racjonalnymi argumentami. Potencjał ewaluacji tkwi w możliwości dobierania

¹⁷ A. Kamiński, *Funkcje pedagogiki społecznej*, PWN, Warszawa 1976, s. 259.

¹⁸ A. Ignasiak, E. Olber, M. Maciejewska-Dłubała, M. Kubiak-Horniatko, *Narzędzia pracy socjalnej*, WRZOS, bez daty, s. 15–17.

coraz bardziej adekwatnych metod pomocy, co przekłada się na poprawę relacji na linii pracownik socjalny–podopieczny. Potencjał ewaluacji może być tutaj traktowany w kategoriach narzędzia, które mocno będzie przeciwdziało uogólnieniom – prowadzona na przestrzeni czasu może stanowić swoisty bank wiedzy, określający, co i z kim się sprawdza. Istotne jest ponadto, że ewaluacja w pracy socjalnej może pełnić rolę spojrzenia krytycznego względem podejmowanych działań, co może uruchamiać działania o charakterze twórczym, innowacyjnym¹⁹. Przeciwnicy ewaluacji w metodzie pracy z indywidualnym przypadkiem zwracają natomiast uwagę, że na podstawie badań ewaluacyjnych nie możemy dokonywać wnioskowania o charakterze przyczynowo-skutkowym, zaś same badanie ewaluacyjne jest kosztowne i w obecnej strukturze organizacji pracy socjalnej stanowi zbyt trudne wyzwanie. Kolejny argument związany jest częściowo z poprzednim – zakłada, że badanie ewaluacyjne wymaga czasu, który może być poświęcony na działania ściśle z zakresu pracy socjalnej. Pojawiają się także stosunkowo kontrowersyjne argumenty, głoszące, że nie ma dowodów na to, że praktycy ewaluujący swoje działania są bardziej skuteczni. Wydaje się, że argument ten nie jest poparty żadnymi obiektywnymi faktami. Przyczyną budowania tego typu argumentów może być brak rozumienia istoty ewaluacji, która nie polega wyłącznie na realizacji określonego pomiaru, ale także na zastosowaniu rekomendacji w praktyce dalszych działań, bo tylko wtedy badanie ewaluacyjne ma jakikolwiek sens²⁰.

Ewaluacja w pracy socjalnej ze społecznością lokalną. Ewaluacja jako klucz do sukcesu?

Praca socjalna to także modele pracy ze społecznością lokalną, zawierające liczne działania podejmowane ze społecznością i dla społeczności, między innymi partycypacja mieszkańców w planowanych zmianach, budowanie lokalnego potencjału, tworzenie kanałów współpracy, mobilizowanie i organizowanie społeczności²¹. Modele praktyki społecznościowej mają różne nurty, do których zaliczamy²²:

- rozwój, rozumiany jako rozwój społeczny–ekonomiczny–zrównoważony, na różnych poziomach, od społeczności lokalnej po poziom międzynarodowy, globalny;
- organizowanie, rozumiane jako organizowanie społeczności o charakterze funkcjonalnym;
- planowanie, definiowane jako rozwój programów działań i łączności ze społecznością, planowanie społeczne na wszystkich poziomach;
- zmiana, charakteryzująca się procesami społecznymi poprzez koalicje, akcje społeczne.

¹⁹ K. Corcoran, *Practice Evaluation: Problems and Promises of Single-System Designs in Clinical Practice*, [w:], *Single-System Designs in the Social Services: Issues and Options for the 1990s.*, red. M. Bloom, Haworth Press, New York 1993, s. 148–151; J.L. Krysik, J. Finn, *Research for Effective Social Work Practice*, Routledge 2013, s. 103–106.

²⁰ R. Szarfenberg, *Dowody naukowe jako podstawa polityki społecznej, zarządzania społecznego i pracy socjalnej*, [w:], „Problemy Polityki Społecznej” nr 15/2011.

²¹ P. Auspos, *Building Knowledge About Community Change: Moving Beyond Evaluations*, The Aspen Institute, 2004, s. 20.

²² R. Weil, *Model Development in Community Practice: An Historical Perspective*, *Journal of Community*, [w:] „Practice”, vol. 3, nr 3/4, 1996, s. 59.

Współczesna praca socjalna bazuje przede wszystkim na modelu stadialnym, co oznacza, że wszelkie działania wychodzą od diagnozy. Tak samo dzieje się w kontekście praktyki społecznościowej bazującej na diagnozie potrzeb oraz problemów społecznych. W tym ujęciu badania ewaluacyjne mogą przyczynić się do znalezienia odpowiedzi na następujące pytania:

- czy cele pracy ze społecznością lokalną zostały określone zgodnie z wynikami diagnozy problemów?;
- czy cele zostały sformułowane w sposób precyzyjny oraz jednoznaczny?;
- czy plan zawierał działania, które miały pomóc w osiągnięciu celu w pracy ze społecznością lokalną?;
- czy zaangażowana wielkość zasobów do realizacji działań przełożyła się proporcjonalnie na skutki działań?

Badania ewaluacyjne w tym zakresie śpieszą z licznymi modelami, podobnie jak w przypadku samej praktyki pracy ze społecznością lokalną. Dokonując analizy badań ewaluacyjnych, możemy wyróżnić co najmniej kilka ich modeli.

Pierwszy model odnosi się do rezultatów i będzie odpowiadał przede wszystkim na pytania dotyczące osiągniętych celów oraz powstałych skutków.

Drugi to model wyjaśniania procesu, skoncentrowany na odpowiedzi na pytanie, czy podejmowane działania są odpowiednie, czy występują problemy związane z praktyką pracy ze społecznością lokalną.

Trzeci model dotyczy podejścia systemowego, a więc jakie rezultaty osiąga w sposób całościowy program na rzecz społeczności lokalnej.

Czwarty model – teorii i programu, skupia się na zagadnieniach dotyczących kwestii sprawdzania działań – co się sprawdza, dla kogo oraz w jakim kontekście. Model ten pozwala ponadto określić ewentualne błędy w teorii programu.

Piąty model, ekonomiczny, zawiera całą grupę tak zwanych kosztów: korzyści, skuteczności oraz efektywności, odpowiadając tym samym na pytanie, czy poszczególne koszty mogą być uznane w kategoriach skuteczności²³.

Potencjał ewaluacji w ramach tego zakresu działań w pracy socjalnej tkwi w tym, że dzięki ewaluacji możemy wskazane działania określić jako właściwe, odpowiednie, a inne jako niewłaściwe, nieodpowiednie.

Jednocześnie można wskazać sporo argumentów uzasadniających nieprzydatność ewaluacji w pracy socjalnej ze społecznością lokalną²⁴:

- programy społecznościowe stanowią zazwyczaj dosyć mocno rozbudowane działania,

²³ H. Hansen, *Choosing Evaluation Models: A Discussion on Evaluation Design*, [w:], „Evaluation”, vol. 11, nr 4, 2005, s. 449.

²⁴ J. Traynor, *Reconciling Process and Outcome in Evaluating Community Initiatives*, [w:], „Evaluation”, vol. 6 nr 1, 2000, s. 37.

co przekłada się na rozpiętość w czasie; oznacza to, że proces ewaluacyjny powinien być zaplanowany nawet na całe lata, co może w praktyce działań okazać się bardzo kosztowne, a tym samym niemożliwe do zrealizowania;

- ewaluacja ma małe szanse wychwycenia zmian społecznych zachodzących w trakcie trwania interwencji/programu ukierunkowanego na społeczność lokalną, ponieważ społeczność lokalna stanowi „organizm” rządzący się własną dynamiką, uwarunkowaną wieloaspektowo nakładającymi się na siebie procesami zmian demograficznych, gospodarczych, społecznych oraz politycznych;
- ewaluacja jako badanie nie ma potencjału określenia kategorii sukcesu działań, ponieważ rozumienie sukcesu wieloletniego, wieloaspektowego działania może być różnorodnie postrzegane przez różne grupy interesariuszy i może też zmieniać się w czasie.

Ostatni argument wydaje się bardzo istotny, poruszający kwestię, czy w ogóle programy społecznościowe powinny być analizowane pod kątem ich wyników. Pojawić może się tutaj odpowiedź przecząca, oparta na założeniu, że programy społecznościowe skupiają się przede wszystkim na budowaniu struktur, a nie na realizacji wyników. Jednak zasadne jest sprawdzenie, co struktury te miały osiągnąć, do czego doprowadzić. Czy miały być wyłącznie strukturą dla idei, dla zwiększenia prestiżu lokalnych działań pomocowych lub umocnienia pozycji decydentów? Czy stworzone na przykład lokalne centrum wolontariatu przyczyniło się do zmniejszenia negatywnych problemów występujących wśród danej społeczności lokalnej? O wiele dłuższą listę czynników utrudniających przeprowadzenie ewaluacji wymienia Ryszard Szarfenberg²⁵:

- „złożoność pionową (program oddziałuje w różnych obszarach i zakłada synergię osiągniętych w nich różnorodnych efektów);
- złożoność poziomą (wpływ na jednostki, rodziny i społeczność zakłada wzajemne powiązania między nimi, które nie są jasne);
- kontekst (na wyniki złożonych inicjatyw społecznościowych wpływają czynniki spoza społeczności, na przykład gospodarcze, polityczne, demograficzne);
- elastyczność i ewolucyjny charakter interwencji (ze względu na długi okres oddziaływań konieczność dostosowania i zmian programów w trakcie realizacji);
- szeroki zakres trudno mierzalnych wyników (na przykład potencjał, upodmiotowienie, kapitał społeczny);
- trudność zastosowania metody eksperymentalnej (przedmiotem oddziaływania jest cała społeczność, dobór społeczności podobnych jako kontrolnych wiąże się z wieloma problemami metodologicznymi”.

Podsumowanie

²⁵ R. Szarfenberg, *Ewaluacja organizowania i rozwoju społeczności lokalnej*, Uniwersytet Warszawski, 2012??, s. 15–16.

Rola ewaluacji w pracy socjalnej wydaje się istotnie ważna, potencjał z niej wynikający powinien stać się przedmiotem namysłu nie tylko samych pracowników socjalnych, ale także kierowników oraz lokalnych decydentów. Obecnym wyzwaniem ewaluacji w pracy socjalnej jest jej właściwe rozumienie oraz być może budowanie zasobów w postaci kompetentnych i doświadczonych ewaluatorów, a w konsekwencji wprowadzenia ewaluacji przynajmniej w kilku najważniejszych obszarach działania danej instytucji pomocy społecznej. Innowacyjna praca socjalna to praca oparta na informacji, czemu może służyć ewaluacja jako narzędzie ich zbierania. Projektując ewaluację w pracy socjalnej należy jednak również brać pod uwagę istotne przeszkody, które mogą ją zasadniczo utrudnić bądź uczynić ją zupełnie bezużyteczną.

Bibliografia

1. Auspos, P. (2004). *Building Knowledge About Community Change: Moving Beyond Evaluations*, The Aspen Institute.
2. Corcoran, K. (2013). *Practice Evaluation: Problems and Promises of Single-System Designs in Clinical Practice*, [w:] M. Bloom (red.), „Single-System Designs in the Social Services: Issues and Options for the 1990s.”, Haworth Press, New York 1993, s. 148–151; J.L. Krysik, J. Finn, *Research for Effective Social Work Practice*, trzecie wydanie, Routledge.
3. Donabedian, A. (2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*, Oxford University Press.
4. Dziemianowicz, W. (2008). *Ewaluacja jako standard zarządzania sektorem publicznym*, Wyższa Szkoła Europejska, Kraków.
5. Hansen, H. (2005). *Choosing Evaluation Models: A Discussion on Evaluation Design*, [w:], „Evaluation”, vol. 11, nr 4, s. 449.
6. Ignasiak, A. (brak daty) *Narzędzia pracy socjalnej*, WRZOS.
7. Kamiński, A. (1976). *Funkcje pedagogiki społecznej*, PWN, Warszawa.
8. Lisowski, A. (2015). *Pomiar skuteczności pomocy społecznej*, [w:] A. Hryniewicka (red.), „Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej”, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
9. Netting, E. (2014). *Makropraktyka pracy socjalnej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
10. Ornacka, K. (2008). *Rola ewaluacji w pomocy społecznej* [w:] J. Staręga-Piasek, A. Hryniewicka (red.), „O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej”, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
11. Roberts, C. (1995). *Effective probation practice and service delivery*, [w:] J. McGuire (red.), „What Works: Reducing Offending”.
12. Rurka, A. (2015), *Miejsce klienta w procesie ewaluacji*, [w:] A. Hryniewicka (red.), „Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej”, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
13. Szarfenberg, R. (2015). *Kryteria Ewaluacji Pomocy Społecznej*, [w:] A. Hryniewicka (red.),

„Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej”, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.

14. Szarfenberg, R. *Dowody naukowe jako podstawa polityki społecznej, zarządzania społecznego i pracy socjalnej*, [w:] „Problemy Polityki Społecznej” nr 15/2011.
15. Weil, R. (1996). *Model Development in Community Practice: An Historical Perspective*, Journal of Community, [w:] „Practice”, vol. 3, nr 3/4, s. 59.