

Publikacja dostępna  
w Bibliotece INPRIS  
na stronie internetowej  
[www.inpris.pl](http://www.inpris.pl)

**Paweł Maranowski**

**Badania ewaluacyjne w ramach programu  
"Tworzenie i wdrażanie programów z zakresu  
poradnictwa prawnego i obywatelskiego  
Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki  
2007 - 2013."**



Opracowanie powstało w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce” ([www.ppio.eu](http://www.ppio.eu)) współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej.



Warszawa 2012

Poniżej opisane zostały dwa badania ewaluacyjne zrealizowane w ramach ogólnopolskiego programu „Tworzenie i wdrażanie programów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013”. Pierwszą z przedstawionych ewaluacji<sup>1</sup> można określić mianem ewaluacji w *makro* kontekście, gdyż jej zakres obejmował wszystkie poszczególne projekty w ramach całego programu. Mamy tutaj do czynienia z ewaluacją wszystkich biur porad prawnych i obywatelskich wyłonionych w ramach konkursów z zakresu poradnictwa ogłoszonych przez Instytucję Pośredniczącą (Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej) oraz ich beneficjentów.

Druga z zaprezentowanych ewaluacji<sup>2</sup> – badanie na *mikro* poziomie - odnosi się tylko do jednego konkretnego projektu. Za jego realizację odpowiadała Fundacja Familijny Poznań. Projekt „Sieć Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej” podlegał podwójnej ewaluacji o charakterze mid-term i ex-post<sup>3</sup>.

Za nim jednak przejdziemy do opisu konkretnych wyników badań, należy przynajmniej w kilku słowach opisać założenia (1) programu z zakresu bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego: „Tworzenie i wdrażanie programów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013.”<sup>4</sup> oraz realizowany w jego ramach (2) projektu „Sieć Biur Porad Obywatelskich”.

(1) Przedmiotem konkursów DWF\_5.4.2\_2\_2008 DWF\_5.4.2\_5\_2010 powołanych na rzecz ww. programu było stworzenie i wdrożenie projektów z zakresu wspierania poradnictwa prawnego i obywatelskiego. W ramach konkursów zakładano dofinansowanie projektów na terenach powiatów, na których poradnictwo do tej pory nie funkcjonowało. Grupami docelowymi objętymi działaniem projektów ustanowiono: mieszkańców powiatów, administrację publiczną i personel odpowiedzialny w projektach za udzielania poradnictwa prawnego lub obywatelskiego.<sup>5</sup> W ramach projektów ustalono m.in. następujący zakres możliwych działań podlegających dofinansowaniu:

---

<sup>1</sup> Raport końcowy, Ocena wdrożonych programów z zakresu bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego realizowanych w projektach konkursów: nr DWF\_5.4.2\_2\_2008 oraz DWF\_5.4.2\_5\_2010 – Tworzenie i wdrażanie programów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013, , [http://www.kapitalludzki.gov.pl/download/gfx/kapitalludzki/pl/defaultmultilistaplikow/173/11/1/rk\\_ppio\\_final.pdf](http://www.kapitalludzki.gov.pl/download/gfx/kapitalludzki/pl/defaultmultilistaplikow/173/11/1/rk_ppio_final.pdf), dostęp 01.10.2012 r.

<sup>2</sup> Monitoring i Ewaluacja Projektu „Sieć biur porad prawnych i informacji obywatelskiej”

<sup>3</sup> W niniejszym raporcie przedstawiono jedynie wyniki badań mid-term. W momencie pisania raportu nie nastąpiła jeszcze realizacja fazy ewaluacji ex-post. Dzięki uprzejmości Fundacji Familijny Poznań Instytut Prawa i Społeczeństwa naniósł własne uwagi w narzędziu CATI.

<sup>4</sup> Opis dokonano na podstawie konkursów DWF\_5.4.2\_2\_2008 DWF\_5.4.2\_5\_2010 powołanych w ramach programu

<sup>5</sup> Wymienione grupy docelowe odnoszą się tylko do konkursu DWF 5.4.2\_2\_2008. W drugim konkursie nr DWF\_5.4.2\_5\_2010 grupy docelowe stanowiły: organizacje pozarządowe, związki i porozumienia organizacji pozarządowych, osoby poszukujące porady prawnej oraz administracja publiczna.

- Świadczenie poradnictwa prawnego lub obywatelskiego;
- Przygotowanie i realizacja programów współpracy z samorządem terytorialnym w aspekcie poradnictwa prawnego lub obywatelskiego;
- Promowanie i upowszechnianie standardów świadczenia usług z zakresu poradnictwa prawnego lub obywatelskiego;
- Działania informacyjne, promocyjne i edukacyjne związane z poradnictwem prawnym i obywatelskim;
- Stworzenie i wdrożenie systemu rejestracji prowadzonych spraw w zakresie poradnictwa prawnego lub obywatelskiego.

(2) Celem projektu „Sieć Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej”<sup>6</sup> realizowanego przez Fundację Familijny Poznań było zagwarantowanie powszechnego i bezpłatnego dostępu do poradnictwa prawnego i obywatelskiego na obszarze miasta Poznań, Leszno, Piła, Konin oraz powiatu poznańskiego, leszczyńskiego, pilskiego i konińskiego. W ramach projektu utworzono cztery Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej funkcjonujące w okresie 30 miesięcy<sup>7</sup>. Projekt zakładał osiągnięcie następujących celów: stworzenie i wprowadzenie w życie modelowych rozwiązań z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego; niwelowanie barier w dostępie do pomocy prawnej i obywatelskiej; zagwarantowanie dostępu do bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego kobietom wymagającym wsparcia; wzrost wiedzy na temat praw i obowiązków obywateli; przełamanie stereotypów odnoszących się od osób poszukujących pomocy. Cele projektu realizowanego przez Fundację Familijny Poznań wpisują się zatem w te określone w ramach konkursów DWF\_5.4.2\_2\_2008 oraz DWF\_5.4.2\_5\_2010.

Tabela nr 1 zawiera porównanie dwóch badań ewaluacyjnych względem różnych kategorii. Ewaluacja nr 1 (zlecona przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej), przedmiotem której był cały program dotyczący poradnictwa, obejmowała wielość zastosowanych narzędzi badawczych i jednostek analizy. Wynika to z tego, że w ramach Ewaluacji nr 1 zdecydowano się przebadać wszystkie realizowane projekty z zakresu poradnictwa. Na uwagę i pozytywną ocenę zasługuje badanie nie tylko samego poradnictwa w ramach biur, ale i również otoczenia, które w badaniu reprezentowane było poprzez instytucje pomocy społecznej oraz inne instytucje lokalne. Badaniem o mniejszym zakresie była Ewaluacja nr 2 (zlecona przez Fundację Familijny Poznań). Przedmiotem analizy w jej ramach byli tylko beneficjenci Biur oraz informacje zawarte na kartach rejestracyjnych gromadzonych przez wszystkie Biura powstałe w ramach projektu „Sieć Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej”.

<sup>6</sup> Projekt został wyłoniony w ramach konkursu DWF\_5.4.2\_5\_2012.

<sup>7</sup> Działalność biur rozpoczęła się w kwietniu 2011 r.

Cele porównywanych ewaluacji również nie były zbieżne. W przypadku Ewaluacji nr 1 mamy do czynienia z oceną w skali makro całego programu. Autorzy badania wykorzystali kryteria ewaluacyjne takie jak: efektywność, użyteczność, trafność i trwałość. Jeżeli chodzi o cel Ewaluacji nr 2 to było nim – jak to określili autorzy badania – „wsparcie procesu zarządzania projektem”. W ewaluacji projektu realizowanego przez Familijny Poznań nie posłużono się stosowanymi powszechnie kryteriami ewaluacji. Ograniczono cele badawcze do monitoringu i zdiagnozowania ewentualnych problemów oraz rozbieżności pomiędzy rzeczywistym a planowanym oddziaływaniem projektu na grupy docelowe.

**Tabela 1.** Porównanie badań ewaluacyjnych pod względem różnych kategorii

	<b>Ewaluacja nr 1 (Departament Pożytku Publicznego, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej)</b>	<b>Ewaluacja nr 2 (Familijny Poznań)</b>
<b>Tytuł ewaluacji</b>	<i>Ocena wdrożonych programów w ramach konkursów: nr DWF_5.4.2_2_2008 oraz DWF_5.4.2_5_2010 – Tworzenie i wdrażanie programów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013.</i>	<i>Monitoring i ewaluacja projektu „Sieć Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej”. Raport Mid-Term.</i>
<b>Cele ewaluacji</b>	Ocena funkcjonowania bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w ramach konkursów DWF_5.4.2_2_2008 i DWF_5.4.2_5_2010.	Wsparcie procesu zarządzania projektem.
<b>Projekt/program</b>	Projekty wyłonione w ramach konkursów dot. tworzenia biur i punktów bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego.	Projekt „Sieć biur porad prawnych i obywatelskich” realizowany przez Fundację Familijny Poznań wyłoniony w ramach jednego z konkursów.
<b>Przedmiot analizy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumenty programowe projektów wyłonionych w ramach konkursów;</li> <li>• Beneficjenci projektów;</li> <li>• Personel udzielający porad prawnych;</li> <li>• Klienci biur porad prawnych i obywatelskich;</li> <li>• Biura poradnicze (jako instytucje);</li> <li>• Instytucje pomocy społecznej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klienci biur porad prawnych obywatelskich;</li> <li>• Karty rejestracyjne wszystkich biur powstałych w ramach projektu;</li> <li>• Biura poradnicze na terenie powiatu poznańskiego, leszczyńskiego, pilskiego i konińskiego;</li> </ul>
<b>Metoda badawcza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza danych zastanych: <ul style="list-style-type: none"> <li>- jakościowa analiza</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza danych zastanych: <ul style="list-style-type: none"> <li>- karty rejestracyjne</li> </ul> </li> </ul>

	<p>dokumentów projektowych;  - ilościowa analiza dokumentów projektowych;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Badania terenowe;</li> <li>- pogłębione wywiady telefoniczne;</li> <li>- badania kwestionariuszowe techniką ankiety internetowej (CAWI);</li> <li>• Badanie ankietowe klientów;</li> <li>• Studia przypadku (biura porad obywatelskich);</li> </ul>	<p>zgromadzone przez biura;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Badanie kwestionariuszowe techniką ankiety telefonicznej (CATI);</li> <li>• Badania terenowe;</li> <li>- pogłębione wywiady telefoniczne;</li> <li>- Tajemniczy Klient;</li> </ul>
--	--	---

Niestety, ale możliwości porównania wyników prezentowanych tutaj ewaluacji są dość ograniczone.

Nie pozwalają nam na to następujące różnice w:

1. Pytaniach badawczych;
2. Zastosowanych narzędziach badawczych;
3. Doborze i właściwościach próby badawczej;
4. Charakterze projektów i przyjętych podejściach oraz kryteriach ewaluacji.

Rozbieżności te zmuszają do opisu i interpretacji danych niezależnie od siebie. Poniżej zostaną streszczone podstawowe wyniki obydwu badań ewaluacyjnych.

### **Ewaluacja nr 1 – streszczenie wyników**

Na podstawie wyników ewaluacji można stwierdzić, że:

- Oferowana pomoc prawna i obywatelska ze strony biur jest adekwatna do potrzeb, ale wciąż niewystarczająca. Okazuje się, że w praktyce zapotrzebowanie na poradnictwo było większe, niż zakładano przy opracowywaniu projektów.  
Zdaniem 77% badanych OPSów i PCPRów z terenu powiatów, gdzie realizowane były projekty z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego, działania w zakresie niesienia pomocy prawnej są potrzebne. W opinii tych samych badanych instytucji potrzeby w zakresie bezpłatnego poradnictwa nie są w pełni zaspokajane (67%).
- Główną zdiagnozowaną barierą dostępu do pomocy prawnej są ograniczenia terytorialne. Biura finansowane w ramach PO KL były dostępne częściej w większych

miastach, co dla mieszkańców mniejszych miejscowości wiązało się z ponoszeniem kosztów podróży do biura.

Wniosek ten wysnuto na podstawie wypowiedzi przedstawicieli organizacji prowadzących biura. Ich zdaniem nie istnieją bariery, które związane są ze zmiennymi społeczno-demograficznymi, takimi jak: wiek, płeć, czy stan rodzinny. Zdarzały się jednak sytuacje, w których to barierą ograniczającą dostęp do pomocy prawnej było miejsce zamieszkania. Pojawiały się problemy z dojazdem do miejsca, w którym udzielano porad (np. koszty biletów, brak komunikacji).

- Badane biura napotykały problemy z upowszechnianiem informacji o swoich działaniach wśród potrzebujących grup. Natomiast lokalne instytucje pomocy społecznej, policja, i sądy są w małym stopniu zainteresowane współpracą z biurami.

Najlepszą metodą promocji działań jest budowanie zaufania wśród lokalnej społeczności. Zauważalne jest, że im mniejsza miejscowość, w której funkcjonuje biuro, tym łatwiejsza promocja działań. Wiąże się to zapewne ze specyfiką małych wspólnot (rozbudowane sieci relacji, zaufanie, wysoka spójność grupowa, etc.).

- Najbardziej potrzebującymi pomocy prawnej grupami obywateli według wskazań OPSów i PCPRów są osoby bezrobotne (55%), niepełnosprawni, chorzy i ich rodziny (51%), ofiary przemocy (40%) oraz rodzice samotnie wychowujące dzieci/ rozbite rodziny (38%). Z kolei zdaniem biur porad grupami obywateli najczęściej korzystających z bezpłatnych porad są bezrobotni (37% - porady prawne, 31% - porady obywatelskie), emeryci/osoby starsze (39% - porady prawne, 25% - porady obywatelskie) oraz ubodzy (18% - porady prawnej, 10% - porady obywatelskie).
- Na podstawie szczegółowej analizy profili społeczno-demograficznych klientami biur są najczęściej:
  - Kobiety (68,9%);
  - Osoby mieszczące się w przedziale wiekowym 25 – 34 lat (22,5%) , przy czym średnia wieku klientów wynosi około 45 lat;
  - Osoby pochodzące ze wsi (34,8%);
  - Osoby z wykształceniem średnim (42,2%);
  - Osoby niepracujące (48,6%), w tym bezrobotni bez pracy powyżej dwóch lat (67,7%);

- Obywatele posiadające łączny dochód wszystkich osób należących do gospodarstwa domowego w przedziale od 1501 do 2000 zł (22,2%);
- Klienci biur są zainteresowani przede wszystkim pomocą w zakresie:
  - Spraw spadkowych (13%);
  - Spraw finansowych, majątkowych, podatkowych (12%);
  - Ubezpieczeń społecznych, praw opieki zdrowotnej, emerytury i renty (11%);
  - Praw nieruchomości (9%);
  - Spraw rodzinnych (8%).<sup>8</sup>
- Istnieje problem w kwestii weryfikacji przez biura porad prawnych i obywatelskich kryterium „ubogi”. Wyniki ewaluacji wskazują, że część z badanych biur ma problemy z ustaleniem, czy dana osoba kwalifikuje się do otrzymania darmowej porady, czy też nie. Brakuje wypracowanych mechanizmów kontroli dopuszczalności obywateli do porad prawnych i obywatelskich.
- Wyniki badań wskazują, że pewna część środków przeznaczonych na konkursy mogła zostać wykorzystana w sposób nieefektywny. Każde z funkcjonujących biur w ramach programu przeznacza środki na zakup rozwiązań informatycznych i dostępu do aktów prawnych. Brak jest jednolitego systemowego rozwiązania dystrybucji narzędzi i zbiorów procedur, które pozwoliłyby oszczędzić pieniądze.
- Badane biura posiadają system monitorowania i ewaluacji swojej działalności. Brakuje jednakże rozwiązań monitorujących jakość świadczonych usług.

## **Ewaluacja nr 2 – streszczenie wyników**

Na podstawie wyników ewaluacji można stwierdzić, że:

- Klienci biur oceniają pomoc przez nie oferowaną bardzo pozytywnie. Zdecydowana większość badanych stwierdziła, że pomoc, którą otrzymała w Biurze Porad Prawnych była przydatna w rozwiązaniu ich problemów (78,2%).

---

<sup>8</sup> Kategorie spraw i problemów, z jakimi zgłaszali się klienci biur powstały na podstawie zakodowania odpowiedzi otwartych. Można mieć wiele zastrzeżeń do zastosowanej kategoryzacji, np. niczym nieuzasadnione jest łączenie w jedną kategorię takich spraw jak finansowe, majątkowe i podatkowe.

- Na podstawie wyników badań można stwierdzić, że większość klientów pozytywnie ocenia biura pod kątem różnych aspektów związanych z obsługą klienta. Najlepiej oceniano uprzejmość pracowników (99,8%), zrozumiałość przekazanych informacji (98,5%) oraz szybkość udzielonej pomocy (93,9%).
- Badane biura porad są często pierwszym miejscem kontaktu dla osób szukających pomocy prawnej. Wskazuje to na istotną rolę biur wśród obywateli, którzy z nich korzystają. Zdecydowana większość badanych twierdzi, że biuro porad jest dla nich jedynym miejscem, w którym skorzystali z pomocy prawnej w danej sprawie (81,8%). Klienci biur po skorzystaniu z pomocy zwykle nie podejmują dalszych kroków, aby rozwiązać swój problem (70,2%), wśród nich zaś największy odsetek stanowią osoby, które uważają, że udało im się rozwiązać swój problem (56,1%).

Osoby próbujące rozwiązać swój problem poza biurem porad podejmowały najczęściej następujące czynności:

- Sporządzały i wysyłały pisma do danej instytucji (44,5%);
- Załatwiały sprawę na własną rękę (29,1%);
- Występowały na inną drogę oficjalną, pozyskiwały pomoc od innych instytucji (9,9%);
- Szukały informacji w Internecie (6,2%);
- Wynajmowały adwokata, radcę prawnego, notariusza (4,5%);
- Konsultowały sprawę ze znajomymi (2,4%);
- Występowały do sądu lub prowadziły sprawę dalej w sądzie (1,7%).

Osoby, które nie podejmowały żadnych innych czynności, aby rozwiązać swój problem poza biurem porad prawnych zapytano o powody takiego działania. Większość badanych stwierdziła, że ich problem został rozwiązany w Biurze Porad Prawnych. Zdecydowanie mniej respondentów jako przyczynę takiego stanu rzeczy podało:

- Brak potrzeby, problem sam się rozwiązał, sytuacja się zmieniła (12%);
- Wysokie koszty (9,7%);
- Świadomość braku możliwości rozwiązania sprawy po swojej myśli (9,3%);
- Zniechęcenie do dalszego działania (8,3%).

- Na podstawie szczegółowej analizy profili społeczno-demograficznych klientami biur są najczęściej:
  - Kobiety (69,2%);



- Osoby w przedziale wiekowym 37 – 61 lat (53,8%);
  - Osoby zamieszkujące najczęściej miasta od 51 tys. do 100 tys. mieszkańców (53%);
  - Osoby z wykształceniem zawodowym (25,7%);
  - Obywatele posiadające dochód netto na 1 osobę w gospodarstwie domowym w przedziale 1001 – 2000 zł.
- Klienci biur są zainteresowani przede wszystkim pomocą w zakresie (5 najważniejszych):
    - Spraw spadkowych, majątkowych (20,9%);
    - Spraw finansowych, dotyczących zadłużenia, egzekucji komorniczych (8,8%);
    - Spraw dotyczących prawa pracy (8,6%);
    - Spraw mieszkaniowych (8,6%);
    - Spraw dotyczących alimentów (8,5%).

W ramach prac analitycznych uzyskano również wyniki ewaluacji projektu „Obywatelskiego Biur Porad” realizowanego przez „Stowarzyszenie Kastor –Inicjatywa dla Rozwoju”. Celowo pominięto w opisie wyniki badania, gdyż po ich wnikliwym przestudiowaniu można mieć wiele zastrzeżeń co do ich rzetelności. Ewaluacja ta jest ilustracją tego, jakich błędów należy unikać w procesie konceptualizacji i realizacji badań. Przykładem jest przerost założonych celów badawczych nad zastosowanymi metodami badawczymi i doбором próby. Faktem jest, iż w żadnym z przedstawionych w tym rozdziale badań nie dobierano próby w sposób probabilistyczny, tj. ściśle statystycznie reprezentatywny. Niwelowano jednak ten efekt poprzez rozmiar próby sięgający tysiące jednostek obserwacji w badaniach ilościowych i kilkudziesięciu respondentów w badaniach jakościowych. Nie widać podobnej strategii działania w ewaluacji projektu „Obywatelskiego Biur Porad”.

W badaniach społecznych poprawnie metodologiczną procedurą jest dobieranie odpowiednich metod do pytań, a te z kolei do celów badawczych. Niestety, ale cele ewaluacji projektu „Obywatelskie Biuro Porad” nie mają swojego odzwierciedlenia w wyborze metody i dobru próby badawczej. Aby w ogóle możliwa była na przykład „identyfikacja barier i problemów związanych z realizacją projektu na poziomie Beneficjenta i uczestników”<sup>9</sup>, powinno się zrealizować badanie na próbie reprezentatywnej lub przynajmniej o dużej liczebności starającej się wyczerpać całą badaną populację. W omawianej ewaluacji przebadaną próbę beneficjentów projektu (klientów biur) stanowiło 28 respondentów (przy szacunkowych 1000 porada w ciągu 36 miesięcy)<sup>10</sup>. Tak mały

<sup>9</sup> RAPORT EWALUACYJNY Z PROJEKTU „Obywatelskiego Biuro Porad” realizowanego w ramach Poddziałania 5.4.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na terenie powiatu wołomińskiego województwa mazowieckiego, str. 8

<sup>10</sup> Tamże, str. 7

rozmiar próby nie pozwala na wnioskowanie i oszacowywanie „barier i problemów”, „stopnia realizacji zamierzonych celów”, czy „stopnia w jakim cele projektu odpowiadają problemom na etapie planowania projektu”<sup>11</sup>.

## Wnioski końcowe

Powyższa analiza trzech ewaluacji prowadzi do następujących konkluzji:

- **Brak standaryzacji** charakteryzujący się zastosowaniem w przedstawionych ewaluacjach różnych narzędzi badawczych. Dzięki standaryzacji narzędzi i metod badawczych możliwe jest gromadzenie i porównywanie danych w większej skali. Należy jednak brać pod uwagę specyficzny kontekst realizowanych projektów, aby nie umknęła osobom realizującym badanie specyfika danego projektu. W analizowanych ewaluacjach standaryzacji sprzyjał fakt, że były one realizowane w ramach tego samego programu. Brak było jednak wytycznych ze strony Instytucji Pośredniczącej co do ujednoczenia procedury zbierania danych o profilach klientów, efektywności oraz skuteczności projektów na poziomie realizowanych badań.
- **Niska jakość realizowanych badań** ( tylko w jednym z analizowanych przypadków).  
Charakteryzuje się ona:
  - nieprawidłowym doбором metod badawczych względem celów badawczych;
  - niewystarczającą wielkością próby, która uniemożliwia wnioskowanie i oszacowywanie efektów ewaluowanego projektu.
- **Potwierdzalność wyników badań.** Tabela nr 2 zawiera porównanie niektórych wyników badań Ewaluacji nr 1 oraz Ewaluacji nr 2. Przy analizowaniu przedstawionych wyników badań należy mieć na uwadze fakt, iż są one efektem zastosowania różnych pytań. Szczególne podobieństwa widać w aspekcie profili klientów korzystających z poradnictwa. Zdecydowana większość klientów to kobiety (prawie 70% w jednym, jak i w drugim badaniu). Wiek klientów wskazuje również na pewne podobieństwa w obydwu badaniach. W przypadku Ewaluacji nr 2 ponad połowa wszystkich badanych klientów biur to osoby w wieku od 37 do 61 lat. Nieco więcej w podobnym przedziale wiekowym zaobserwowano w Ewaluacji nr 1 (wiek od 35 do 64 lat – 62,2%). W Ewaluacji nr 1 najwięcej badanych osób charakteryzowało się wykształceniem średnim (42,2%), zaś w Ewaluacji nr 2 po połączeniu kategorii „Średnie (licealne) ogólnokształcące” oraz „Średnie (licealne) zawodowe” uzyskamy

---

<sup>11</sup> Tamże, str. 9

podobny odsetek osób (42,1%). Ostatnia porównywana kategoria „Problemy” wskazuje, że najczęściej powtarzаныmi problemami, z którymi borykają się klienci biur to: „Sprawy spadkowe” (13% - Ewaluacja nr 1), „Sprawy spadkowe, majątkowe (20,9% - Ewaluacja nr 2), „Spraw finansowych, majątkowych, podatkowych” (12% - Ewaluacja nr 1) oraz „Spraw finansowych, dotyczących zadłużenia, egzekucji komorniczych (8,8% - Ewaluacja nr 2).

**Tabela 2.** Porównanie niektórych wyników badań Ewaluacji nr 1 i Ewaluacji nr 2

	<b>Ewaluacja nr 1 (Departament Pożytku Publicznego, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej)</b>	<b>Ewaluacja nr 2 (Familijny Poznań)</b>
Płeć	Kobiety - 68,9% Mężczyźni – 31,1%	Kobiety 69,2% Mężczyźni – 30,8%
Wiek	18 – 24 lat – 6,3% 25 – 34 lat – 22,5% 35 – 44 lat – 20,9% 45 – 54 lat – 20,2% 55 – 64 lat – 21,1% Powyżej 65 – 9,1%	Poniżej 36 – 27,3% 37 – 61 lat – 53,8% Powyżej 62 lat – 16,9%
Wielkość miejscowości zamieszkania	Wieś – 34,8% Miasto do 5000 mieszkańców – 6,5% Miasto od 5001 do 20 000 mieszkańców – 20,8% Miasto do 20 001 do 50 000 mieszkańców – 17,9% Miasto powyżej 50 001 mieszkańców – 19,9%	Wieś – 14% Miasto do 20 000 mieszkańców – 9% Miasto do 21 000 do 50 000 mieszkańców – 7% Miasto do 51 000 do 100 000 mieszkańców – 53% Miasto do 101 000 do 500 000 mieszkańców – 3% Miasto powyżej 500 000 mieszkańców – 15%
Wykształcenie	Podstawowe – 11,1% Zawodowe – 26,8% Średnie – 42,2% Wyższe 19,9%	Gimnazjalne, podstawowe – 7,2% Zasadnicze zawodowe – 23% Niepełne średnie (niepełne licealne) – 12% Średnie (licealne) ogólnokształcące – 16,4% Średnie (licealne) zawodowe – 25,7% Pomaturalne (policealne) – 2,2% Niepełne wyższe (bez żadnego dyplomu) – 1% Wyższe licencjackie lub

		zawodowe – 5,2% Wyższe magisterskie – 17,1%
Problemy	Spraw spadkowych (13%); Spraw finansowych, majątkowych, podatkowych (12%); Ubezpieczeń społecznych, praw opieki zdrowotnej, emerytury i renty (11%); Praw nieruchomości (9%); Spraw rodzinnych (8%).	Spraw spadkowych, majątkowych (20,9%); Spraw finansowych, dotyczących zadłużenia, egzekucji komorniczych (8,8%); Spraw dotyczących prawa pracy (8,6%); Spraw mieszkaniowych (8,6%); Spraw dotyczących alimentów (8,5%).