KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

PUBLIC PROFITS

Public Profits Sp. z o.o.
ul. Paderewskiego 8
61-770 Poznań

Adres do korespondencji:
Dział Badań
ul. Murna 3
61-771 Poznań
tel. 61 860 95 80
fax 61 860 95 81

www.publicprofits.pl
biuro@publicprofits.pl

NIP 782-11-21-903
Regon 630582129

MONITORING I EWALUACJA PROJEKTU „SIEĆ BIUR PORAD PRAWNYCH I INFORMACJI OBYWATELSKIEJ”

RAPORT MID-TERM

ZESPÓŁ EWALUACYJNY W SKŁADZIE:
Krystyna Franków
Natalia Słowikowska
Michał Morchat
Aleksandra Pawlikowska
Anna Mrowińska

ZAMAWIAJĄCY:
Fundacja Familijny Poznań
ul. Staszica 15
60-526 Poznań

Poznań, dnia 29 czerwca 2012 roku

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

1. Wprowadzenie 3
2. Skrótowy opis monitorowanego projektu 3
3. Liczebność i charakterystyka klientów Biur i spraw za okres 15 miesięcy – na podstawie statystyk prowadzonych przez Biura. 5
3.2 Liczba i zakres usług udzielonych przez Biura 9
4 Badanie CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) 13
4.2 Zakres spraw/problemów, z jakimi klienci zwracają się do Biur 15
5 Ocena bieżącej działalności Biur – w oparciu o badania jakościowe 20
6 Jakość obsługi klienta w Biurach – na podstawie badań Mystery Client 22
7 Ocena jakości obsługi klienta– na podstawie badania telefonicznego (CATI) 22
8 Formy uzupełniania działań podjętych przez Biura Porad Prawnych 26
9 Działania prowadzone w celu zwiększenia dostępności usług świadczonych w ramach projektu - na podstawie badań jakościowych 29
10 Najważniejsze wnioski i rekomendacje 30

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1. Wprowadzenie

Niniejszy dokument stanowi raport mid-term z monitoringu projektu „Sieć Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej" realizowanego przez Fundację Familijny Poznań w Poznaniu. Raport ten jest podsumowaniem dotychczasowej realizacji projektu, należy jednak zaznaczyć, że monitorowanie projektu jest prowadzone w sposób ciągły – będzie prowadzone przez cały okres realizacji projektu.

Poprzez prowadzenie monitoringu należy rozumieć proces systematycznego zbierania i analizowania ilościowych i jakościowych informacji na temat wdrażanego projektu (monitoring w aspekcie rzeczowym). Prowadzony monitoring ma charakter dokumentowania realizacji, czyli zbierania obiektywnych dowodów potwierdzających poprawne wdrażanie projektu. Obejmuje on systematyczne pomiary osiągania założonych rezultatów oraz wskaźników i w konsekwencji poszczególnych celów szczegółowych projektu. Jego prowadzenie ma na celu **wsparcie procesu zarządzania projektem**. Monitoring jest prowadzony z dbałością o osiąganie wysokiego poziomu jakości efektów i skutecznego wywiązywania się z przyjętego we wskaźnikach poziomu sukcesu projektu. Umożliwi podejmowanie przez Zamawiającego niezbędnych decyzji korygujących, będących konsekwencją bieżącego oceniania, koniecznością dostosowywania do oczekiwań, standardów, uaktualnianie i dokonywanie niezbędnych, możliwych zmian w odniesieniu do planów i wstępnych założeń i zapisów we wniosku. Monitoring jest zatem prowadzony na potrzeby kontroli, sprawozdawczości, zarządzania jakością oraz zarządzania zmianą, a także na potrzeby ewaluacji – rozumianej jako ocena okresowa i końcowa.

Zakres monitoringu obejmuje proces realizacji projektu, w tym przede wszystkim:

- monitorowanie liczby klientów Biur, w tym ich charakterystykę,
- monitorowanie liczby udzielonych porad prawnych i informacji obywatelskiej,
- monitorowanie jakości udzielonych porad prawnych i informacji obywatelskiej,
- monitorowanie bieżącej działalności Biur (aspektów technicznych i merytorycznych związanych z ich funkcjonowaniem, w tym przede wszystkim jakości obsługi beneficjentów),
- monitorowanie prowadzonych działań promocyjnych.

2. Skrótowy opis monitorowanego projektu

Projekt „Sieć Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej" realizowany jest od 1 października 2010 roku do 30 września 2013 roku w czterech miastach województwa wielkopolskiego przez Fundację Familijny Poznań. Jego **celem jest zapewnienie powszechnego i bezpłatnego dostępu obywateli z obszaru realizacji projektu (miasto Poznań, powiat poznański, miasto Leszno, powiat leszczyński, miasto Piła, powiat pilski, miasto Konin, powiat koniński) do usług z zakresu poradnictwa prawnego i informacji obywatelskiej w okresie 30 miesięcy, poprzez utworzenie 4 Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej w Poznaniu, Pile, Lesznie i Koninie**. Wszystkie Biura rozpoczęły działalność w kwietniu 2011 roku. Działalność Biur w Sieci jest prowadzona według określonych standardów, gwarantując odbiorcom wsparcia poufność, bezstronność, aktualność, rzetelność oraz najwyższą jakość świadczonych usług.

Cele szczegółowe projektu zakładają:

- opracowanie i wdrożenie modelowego rozwiązania z zakresu poradnictwa prawnego i informacji obywatelskiej,
- świadczenie usług poradniczych według określonych standardów (bezpłatność dla beneficjentów, poufność, bezstronność, rzetelność i aktualność, profesjonalizm, dostępność usług samodzielność, równość szans kobiet i mężczyzn, jawność zasad udzielania porad),
- eliminacja barier w dostępie do poradnictwa prawnego i informacji obywatelskiej,
- zapewnienie dostępu do bezpłatnego poradnictwa prawnego i informacji obywatelskiej kobietom potrzebującym wsparcia,

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- promowanie wiedzy na temat praw i obowiązków obywateli,
- zachęcenie mężczyzn do korzystania z usług poradnictwa prawnego i informacji obywatelskiej (zwiększenie udziału mężczyzn, jako odbiorców usług poradniczych, przełamanie stereotypów płci związanych z poszukiwaniem pomocy).

Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej świadczą usługi poradnicze w zakresie udzielania porad prawnych i informacji obywatelskiej.

1. Udzielane informacje obywatelskie obejmują takie zagadnienia, jak:

- finanse,
- nieruchomości,
- świadczenia socjalne,
- ubezpieczenia społeczne,
- zatrudnienie i bezrobocie,
- rodzina,
- cudzoziemcy, repatrianci, uchodźcy,
- leczenie i opieka medyczna,
- niepełnosprawność,
- obywatel a instytucja,
- spadki,
- sprawy konsumenckie,
- stosunki międzyludzkie,
- własność,
- pozbawienie wolności.

2. Porady prawne udzielane są w zakresie:

- prawo cywilne, w tym postępowanie cywilne,
- prawo karne, w tym postępowanie karne,
- prawo administracyjne, w tym postępowanie administracyjne,
- prawo rodzinne,
- prawo pracy,
- prawo spadkowe;
- prawo spółek handlowych,
- prawo spółdzielcze,
- prawo pomocy społecznej,
- prawo ubezpieczeń społecznych.

W projekcie założone zostały następujące rezultaty:

- objęcie wsparciem 24 tysięcy klientów w skali 30 miesięcy przez 4 Biura,
- udzielenie 24 tysięcy porad prawnych i informacji obywatelskich w skali 30 miesięcy przez 4 Biura,
- objęcie wsparciem poradniczym 45% mężczyzn i 55% kobiet,
- podniesienie kwalifikacji 16 pracowników merytorycznych w drodze szkoleń,
- ułatwienie obywatelom dostępu do bezpłatnego poradnictwa,
- propagowanie informacji na temat możliwości korzystania z poradnictwa wśród obywateli,
- zachęcenie mężczyzn do korzystania z usług poradniczych (wzrost udziału mężczyzn, jako odbiorców usług poradniczych),
- poprawa sytuacji osobistej klientów Biur wskutek uzyskania porady prawnej / informacji obywatelskiej,
- rozwój postawy obywatelskiej klientów Biur (nabycie wiedzy nt. praw i obowiązków oraz podjęcie kroków w celu rozwiązania swojego problemu),

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- upowszechnienie wiedzy na temat praw i obowiązków obywateli wśród klientów Biur.

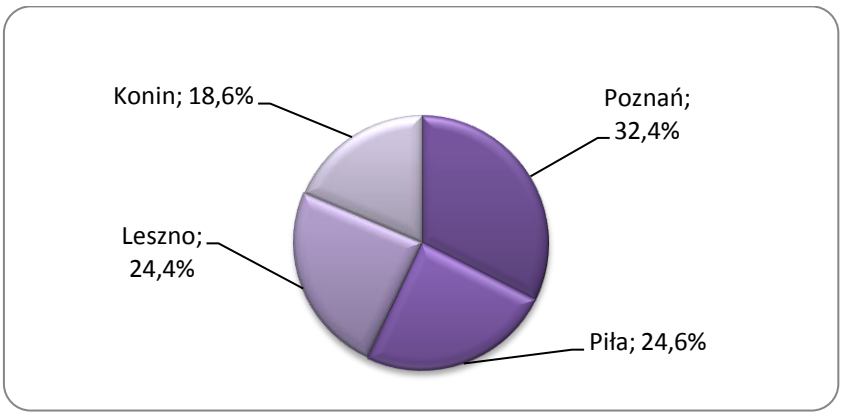
3. Liczebność i charakterystyka klientów Biur i spraw za okres 15 miesięcy – na podstawie statystyk prowadzonych przez Biura.

3.1 Liczebność i charakterystyka klientów Biur – na podstawie danych zgromadzonych z kart rejestracyjnych

Charakterystyka klientów została opracowana na podstawie danych zgromadzonych w bazie klientów zawierającej dane przeniesione z kart rejestracyjnych klientów. Uwzględnione zostały dane zgromadzone od początku trwania projektu aż do dnia 29 czerwca, zatem są to dane odpowiadające 15 miesiącom, czyli połowie okresu przewidzianej działalności Biur.

W okresie 1kwietnia 2011 – 29 czerwca 2012 roku z usług wszystkich Biur w Sieci skorzystało 9 948 osób. Zdecydowanie największą liczbę klientów odnotowano w Biurze w Poznaniu: 3 226 osób. Z porad oferowanych przez Biuro w Lesznie skorzystało 2 426 klientów, w Pile – 2 451 osób. Najmniej obsłużonych klientów odnotowano w Biurze w Koninie – 1 845 osób. Od początku realizacji projektu zaznacza się tendencja wzrostowa dotycząca rosnącej liczby klientów. Dane w tym zakresie w ujęciu procentowym prezentuje wykres 1 zamieszczony poniżej.

Wykres 1. Liczba klientów poszczególnych Biur, dane w %, N=9 948.

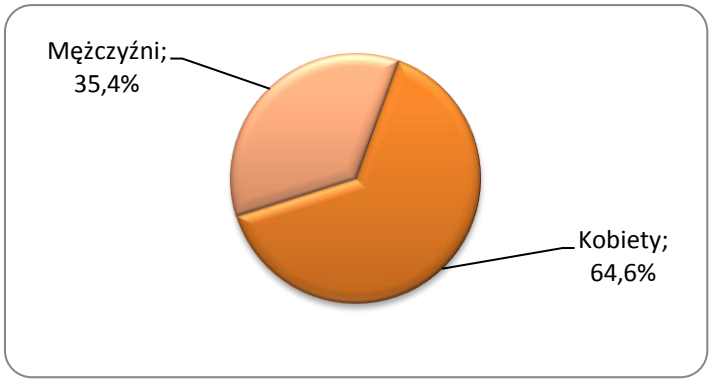


W **sumie od 1 kwietnia 2011 roku z usług wszystkich Biur skorzystało 9 948 osób**.

Częściej z usług Biur korzystały kobiety – ogółem stanowiły one 66,4% klientów. Tendencja taka utrzymuje się na zbliżonym poziomie od początku realizacji projektu. Odsetek kobiet wśród klientów był podobny w poszczególnych Biurach - w Poznaniu stanowiły one 67,3%, w Lesznie 64,8% klientów, w Pile 64,4% a w Koninie 59,5%. Dane odnośnie płci prezentuje wykres 2 zamieszczony na kolejnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

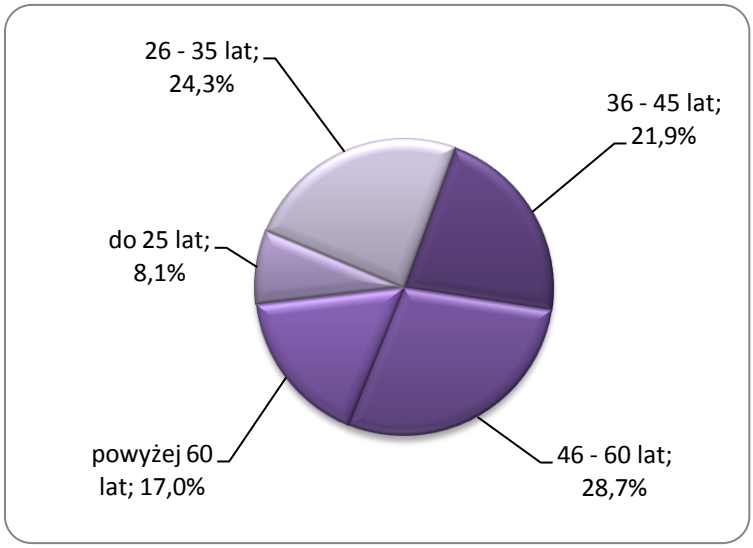
Wykres 2. Klienci Biur ogółem według płci, dane w %, N=9 948.



Ogółem od 1 kwietnia 2011 do 29 czerwca 2012 roku z usług Sieci Biur skorzystało 6 426 kobiet (64,6%).

Wiek klientów korzystających z usług Biur był zróżnicowany. Największy odsetek stanowiły osoby w wieku od 46 do 60 lat (28,7%). Równocześnie znaczny odsetek stanowiły osoby w wieku 26 – 35 lat (24,3%) oraz w wieku 36 – 45 lat (21,9%). Również tendencja w zakresie wieku klientów Biur utrzymuje się od początku realizacji projektu. Dane w tym zakresie prezentuje wykres 3 zamieszczony poniżej.

Wykres 3. Wiek klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.

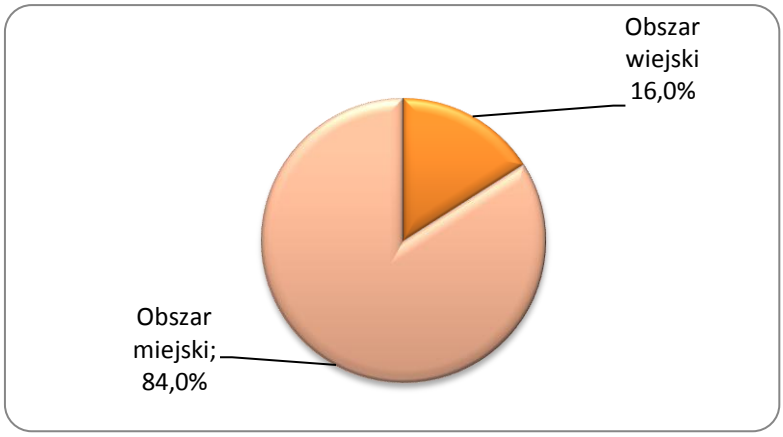


Zdecydowana większość klientów Biur zamieszkiwała na obszarze miejskim[1] – 84,0%. Odsetek klientów zamieszkujących obszar wiejski wzrasta nieznacznie wraz czasem trwania projektu. Dane w tym zakresie prezentuje wykres 4 zamieszczony na następnej stronie.

[1] Poprzez obszar miejski należy rozumieć tereny położone w granicach administracyjnych miast.

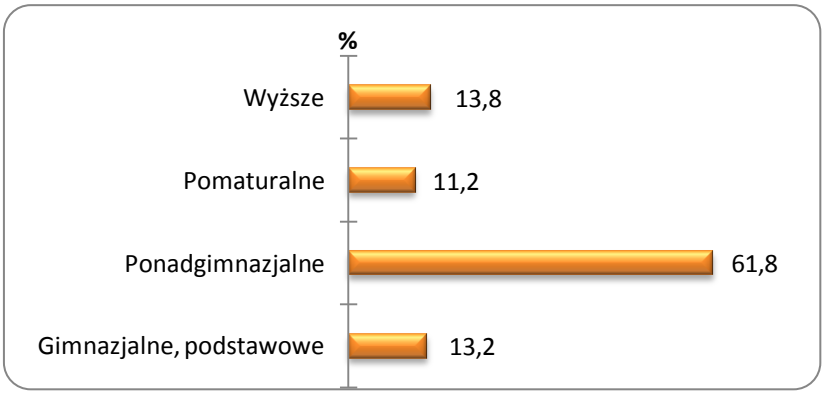
Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 4. Obszar zamieszkiwania klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.



Pod względem poziomu wykształcenia, zdecydowana większość klientów Biur legitymowała się wykształceniem na poziomie ponadgimnazjalnym (61,8%). Odsetek osób z wykształceniem wyższym wynosił 13,8%, a pomaturalnym 11,2%. Osoby z wykształceniem podstawowym i gimnazjalnym stanowiły 13,2%. Dane prezentuje wykres 5 zamieszczony na poniżej.

Wykres 5. Poziom wykształcenia klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.



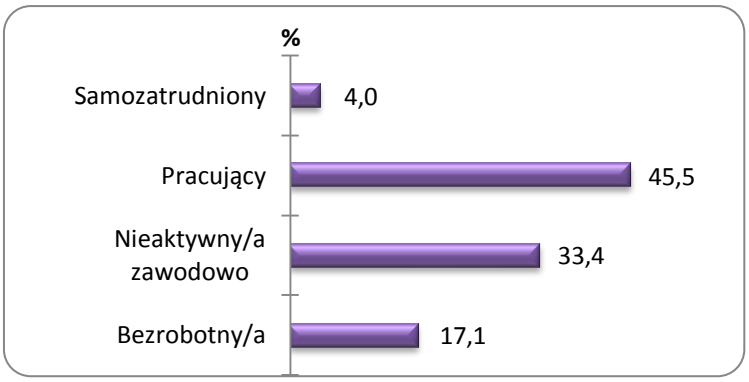
Wśród klientów Biur zdecydowanie przeważały osoby pracujące (45,5%), osoby samo zatrudnione stanowiły 4,0% klientów Biur. Równocześnie znaczny odsetek stanowili klienci nieaktywni zawodowo[2] (33,4%). Osoby bezrobotne stanowiły 17,1% klientów Biur[3]. Tendencja taka nie zmienia się w zasadzie od początku realizacji projektu. Dane zostały przedstawione na wykresie 6 zamieszczonym na następnej stronie.

[2] Status nieaktywny/a zawodowo oznacza osobę, która nie jest zatrudniona, a równocześnie nie jest zarejestrowana w urzędzie pracy.

[3] Status bezrobotny/a oznacza osobę zarejestrowaną w Urzędzie Pracy, nieposiadającą żadnych umów o pracę, w tym również umów cywilno – prawnych.

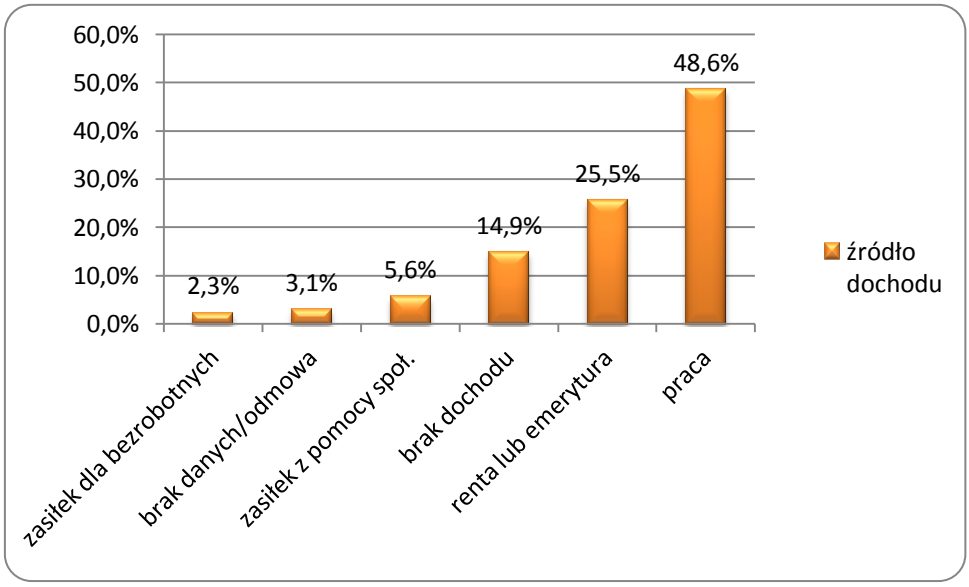
Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 6. Status na rynku pracy klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.



Źródło dochodu klientów Biur jest zróżnicowane, część klientów w ogóle nie posiada źródła dochodu (14,9%), inni czerpią je z zasiłków – zasiłek dla bezrobotnych (2,3%), zasiłek z pomocy społecznej (5,6%). Dla 25,5% klientów Biur stałym źródłem dochodu jest emerytura lub renta, jednak dla większości – 48,6% klientów Biur źródłem dochodu jest praca. Dane zostały zamieszczone na wykresie 7 znajdującym się poniżej.

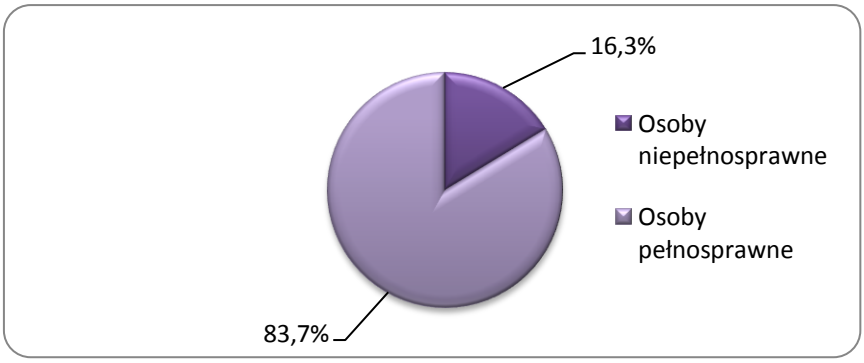
Wykres 7. Źródło dochodu klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.



Wśród klientów Biur stanowiły osoby niepełnosprawne stanowiły 16,3% ogółu klientów. Największy ich odsetek skorzystał z usług Biura w Poznaniu (23,4%) i w Koninie (21,9%), następnie w Lesznie (15,1%), zdecydowanie najmniejszy zaś z usług Biura w Pile (4,0%). Dane w tym zakresie przedstawione zostały na wykresie 8 zamieszczonym na kolejnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

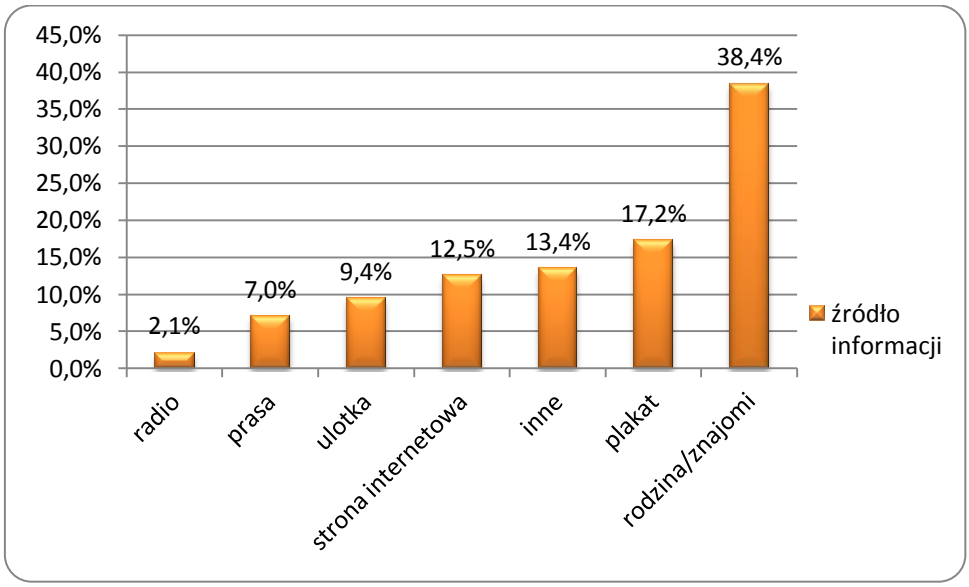
Wykres 8. Odsetek klientów niepełnosprawnych wśród klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.



Najwięcej klientów Biur, ponad 38% dowiedziało się o jego istnieniu od rodziny lub znajomych. Dla ponad 17% klientów Biur źródłem informacji o funkcjonowaniu Biur Porad Prawnych był plakat, a dla ponad 12% strona internetowa.

Warto zauważyć, że dla klientów Biura poznańskiego najczęstszym źródłem informacji o jego działalności była rodzina/znajomi 27,9% wskazań, następnie 23,6% wskazań -inne źródło i 17,4% - ulotka. Dla klientów Biura leszczyńskiego głównym źródłem informacji o jego działalności była rodzina i znajomi 51,5% wskazań, 16,1% - plakat i 11% - strona internetowa. 42,8% klientów Biura pilskiego o jego istnieniu dowiedziało się od rodziny lub znajomych, 37,4% z plakatu informacyjnego, a 7,5% ze strony internetowej. W przypadku Biura konińskiego, najwięcej osób o jego działalności dowiedziało się od rodziny lub znajomych 33,3%, 15,5% ze strony internetowej, a 14% z innego źródła.

Wykres 9. Źródło informacji o działalności Biur ogółem, dane w %, N=9 948.



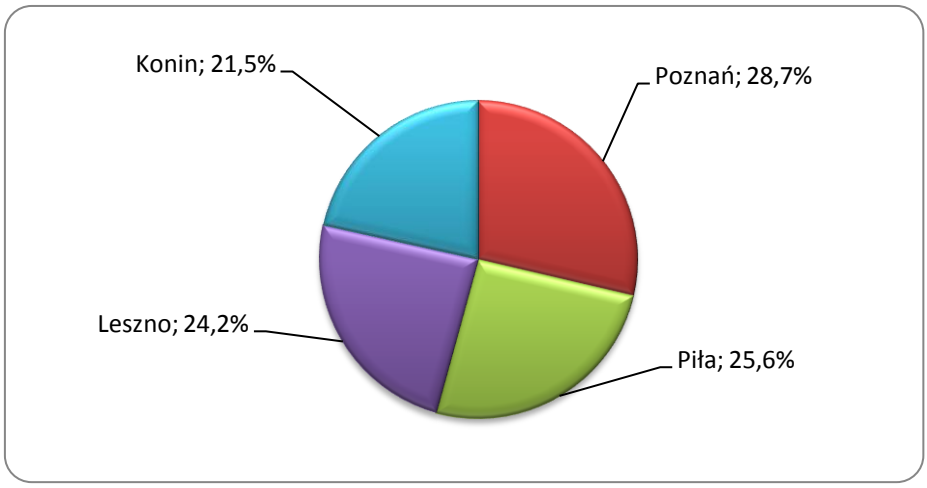
3.2 Liczba i zakres usług udzielonych przez Biura - na podstawie danych zgromadzonych przez Biura

Od 1 kwietnia 2011 roku do końca czerwca 2012 roku, w ramach Sieci Biur udzielono łącznie 14 243 usług. Zdecydowaną większość udzielonych usług stanowiły porady prawne – 10 739, informacja obywatelska została udzielona 3 504 razy. Liczba usług udzielonych przez poszczególne Biura była zbliżona, przy czym stosunkowo największą ich liczbę udzieliły Biuro w Poznaniu – 4 084

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

porad i informacji (28,7%) i w Pile – 3 646 porad i informacji (25,6%), Biuro w Lesznie udzieliło 3 445 porad i informacji (24,4%), a Biuro w Koninie – 3 068 porad i informacji (21,5%). Dane w tym zakresie prezentuje wykres 10 zamieszczony poniżej.

Wykres 10. Liczba usług udzielonych przez poszczególne Biura, dane w %, N=14 243.



Jak wspomniano, **zdecydowaną większość udzielonych przez Biura usług stanowiły w bieżącym okresie sprawozdawczym porady prawne. Spośród nich zdecydowanie najwięcej dotyczyło prawa cywilnego (5 090 porad)**. Ponadto stosunkowo często pracownicy Biur udzielali usług w obszarze prawa rodzinnego (2 311). Dominacja spraw z zakresu prawa cywilnego i rodzinnego utrzymuje się od początku funkcjonowania Sieci Biur. Dane prezentuje tabela 1 zamieszczona poniżej.

Tabela 1. Zakres porad prawnych udzielonych przez Biura ogółem, N=10 739.

Zakres, w jakim udzielono usługi - porady prawne	Liczba
Prawo cywilne, w tym postępowanie cywilne	5 090
Prawo rodzinne	2 311
Prawo spadkowe	953
Prawo pracy	679
Prawo karne, w tym postępowanie karne	527
Prawo administracyjne, w tym postępowanie administracyjne	477
Prawo ubezpieczeń społecznych	469
Prawo pomocy społecznej	109
Prawo spółdzielcze	108
Prawo spółek handlowych	16
Suma	10 739

Spośród informacji obywatelskich, najwięcej spraw dotyczyło finansów (1072 informacji), świadczeń socjalnych (543 informacji) oraz rodziny (415 informacji). Dane w tym zakresie prezentuje tabela 2 zamieszczona na następnej stronie.

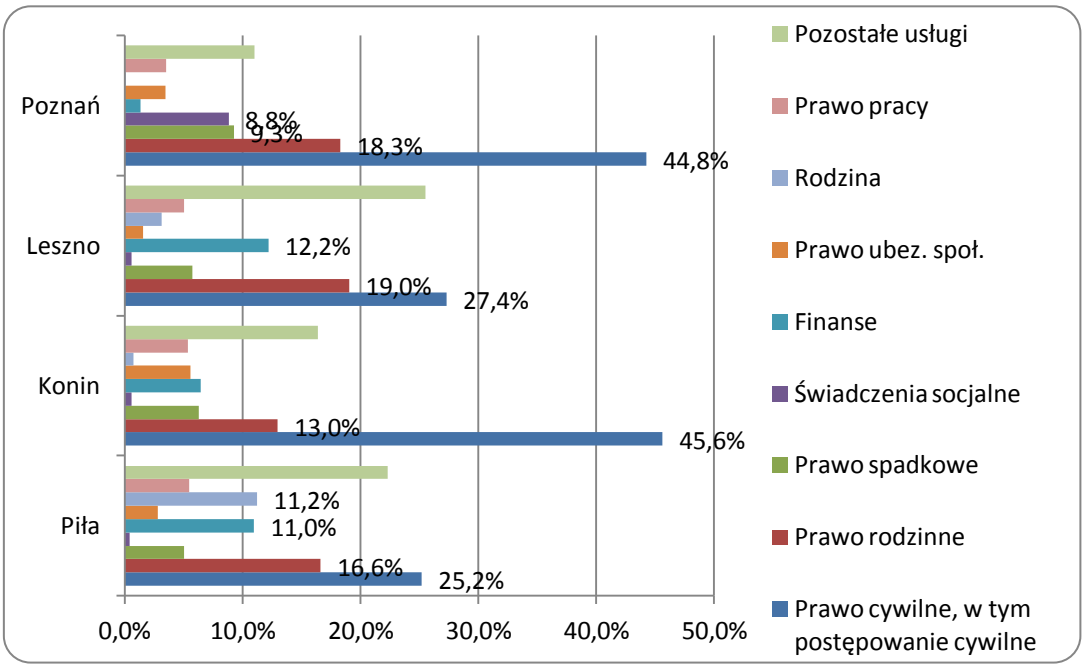
Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tabela 2. Zakres informacji obywatelskich udzielonych przez Biura ogółem, N=3 504.

Zakres, w jakim udzielono usługi - informacje obywatelskie	Liczba
Finanse	1 072
Rodzina	543
Świadczenia socjalne	415
Spadki	339
Nieruchomości	289
Zatrudnienie i bezrobocie	263
Obywatel a instytucja	245
Ubezpieczenia społeczne	101
Sprawy konsumenckie	78
Stosunki międzyludzkie	56
Pozbawienie wolności	54
Inne, w tym własność, cudzoziemcy, repatrianci, uchodźcy; leczenie i opieka medyczna, niepełnosprawność	49
Suma	**3 504**

Zakres udzielonych usług nie różnił się zbytnio w odniesieniu do poszczególnych Biur. **W Biurze w Poznaniu** przeważały zdecydowanie porady prawne w zakresie prawa cywilnego (1 828 usług; 44,8% ogółu usług udzielonych przez Biuro). Ponadto klientom tego Biura stosunkowo często udzielano usług w zakresie prawa rodzinnego (747 usługi; 18,3% ogółu usług udzielonych przez Biuro) oraz prawa spadkowego (379 usług; 9,3% ogółu usług udzielonych przez Biuro) , a także informacji obywatelskich dotyczących świadczeń socjalnych (361 spraw; 8,8% ogółu usług udzielonych przez Biuro).

Wykres 11. Zakres udzielonych usług w poszczególnych Biurach, dane w %, N= 14 243



W Biurze w Lesznie dominowały porady prawne z zakresu prawa cywilnego (943 spraw; 27,4% ogółu usług udzielonych przez Biuro). Ponadto stosunkowo często udzielano w tym Biurze porad

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

prawnych w zakresie prawa rodzinnego (656 spraw; 19,0% ogółu usług udzielonych przez Biuro) oraz informacji obywatelskich dotyczących finansów (420 usługi, 12,2% ogółu usług udzielonych przez Biuro).

W Biurze konińskim klienci zdecydowanie najczęściej otrzymywali poradę prawną w zakresie prawa cywilnego (1400 spraw; 45,6% ogółu usług udzielonych przez Biuro). Ponadto stosunkowo często udzielano w nim usług w zakresie prawa rodzinnego (398 spraw; 13,0% ogółu usług udzielonych przez Biuro).

W Biurze pilskim zdecydowanie najczęściej udzielano porad prawnych w zakresie prawa cywilnego (919 spraw; 25,2% ogółu usług udzielonych przez Biuro). Ponadto stosunkowo często udzielano w tym Biurze porad prawnych w zakresie prawa rodzinnego (510 spraw; 16,6% ogółu usług udzielonych przez Biuro), jak również informacji obywatelskich dotyczących rodziny (410 sprawy; 11,2% ogółu usług udzielonych przez Biuro) oraz informacji obywatelskich z zakresu finansów (400 spraw; 11,0% ogółu usług udzielonych przez Biuro.

Większość porad prawnych i informacji obywatelskich udzielono ustnie – 12 951 (pozostałe zostały udzielone pisemnie).

Jeśli chodzi o typ, sposób udzielenia usługi zdecydowanie najczęściej udzielano zalecenia (8 816 usług). Ponadto stosunkowo często klientom wskazywali przepisy mające zastosowanie w sytuacji klienta (1 790 usług). Szczegółowe dane w tym zakresie prezentuje tabela 3 zamieszczona na następnej stronie.

Tabela 3. Sposób udzielenia usługi ogółem, N=14 243.

Typ usługi (porady prawnej lub informacji obywatelskiej)	Liczba
Udzielenie zalecenia	8 816
Wskazanie przepisów mających zastosowanie w sytuacji klienta	1 790
Wyjaśnienie obowiązującego trybu postępowania i podstawowych pojęć	1 153
Pismo procesowe	824
Pozamerytoryczna	651
Wskazanie specjalisty, instytucji lub organizacji	558
Projekt innych pism, umów, wniosków itp.	433
Opinia prawna	17
Suma	**14 243**

W odniesieniu do rodzajów usług udzielonych przez poszczególne Biura funkcjonujące w Sieci, najczęściej polegały one na udzieleniu zalecenia: w Biurze zlokalizowanym w Poznaniu udzielono 3 198 zaleceń (78,3% ogółu usług udzielonych przez Biuro), w Biurze zlokalizowanym w Lesznie udzielono zaleceń w przypadku 2 227 spraw (64,6% ogółu usług udzielonych przez Biuro), w Biurze w Koninie – w przypadku 1 582 spraw (51,6% ogółu usług udzielonych przez Biuro), natomiast w Biurze pilskim udzielono 1 809 zaleceń (49,6% ogółu usług udzielonych przez Biuro) i 1 282 wskazano przepisy mające zastosowanie w sytuacji klienta (35,2% ogółu usług udzielonych przez Biuro).

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4 Badanie CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

Badanie telefoniczne realizowane metodą CATI zostało przeprowadzone z klientami Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej na próbie N=1000. Respondenci zostali podzieleni na cztery grupy:

a) klienci Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej w Poznaniu N=250
b) klienci Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej w Pile N=250
c) klienci Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej w Lesznie N=250
d) klienci Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej w Koninie N=250

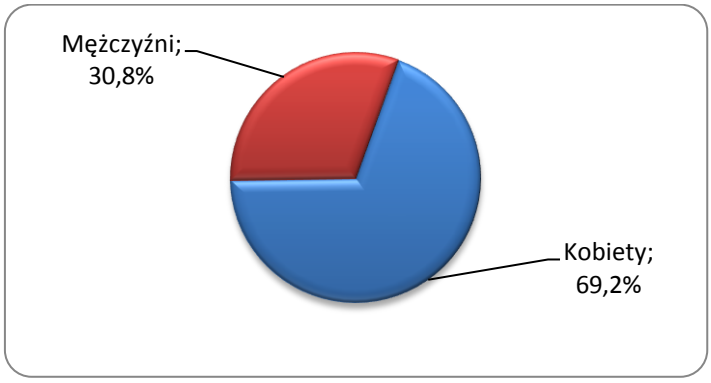
Wybrana technika polegała na przeprowadzeniu standaryzowanych wywiadów telefonicznych wspomaganych komputerowo. Wywiady zostały przeprowadzone przez zespół doświadczonych i odpowiednio przeszkolonych ankieterów, pracowników profesjonalnie wyposażonego studia badań CATI. Wywiady zostały wystandaryzowane, to znaczy, że każdemu respondentowi zadany został ten sam zestaw pytań.

4.1 Charakterystyka klientów Biur – na podstawie badania CATI

Charakterystyka klientów została opracowana na podstawie danych zgromadzonych w badaniu CATI.

Kobiety zdecydowanie dominują wśród klientów Biur Porad Prawnych – ogółem stanowiły one 69,2% badanych klientów. Odsetek kobiet wśród badanych klientów był podobny w poszczególnych Biurach - w Poznaniu stanowiły one 70,0%, w Lesznie 71,6% klientów, w Pile 68,8% a w Koninie 66,4%. Dane odnośnie płci prezentuje wykres zamieszczony poniżej.

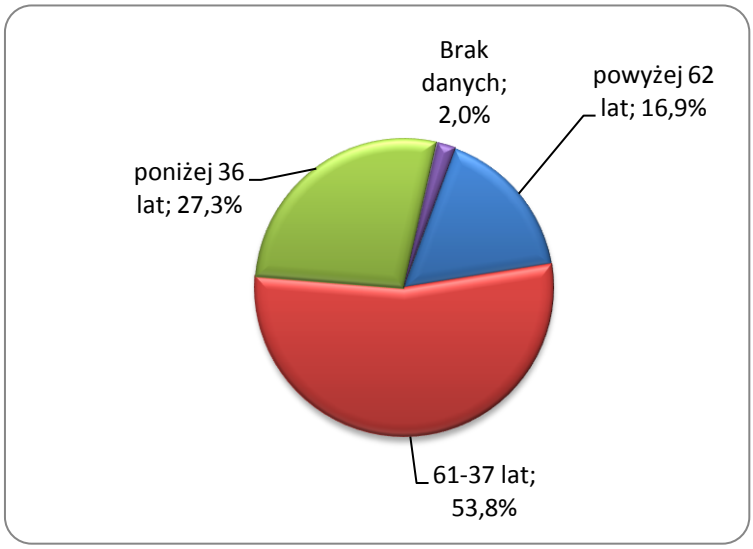
Wykres 12. Klienci Biur ogółem według płci, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000.



Wiek badanych klientów korzystających z usług Biur był zróżnicowany. Zdecydowanie największy odsetek stanowiły osoby w wieku od 37 do 61 lat (53,8%). Znaczny odsetek stanowiły osoby w wieku poniżej 36 lat (27,3%) oraz w wieku powyżej 62 lat (16,9%).Dane w tym zakresie prezentuje wykres zamieszczony na następnej stronie.

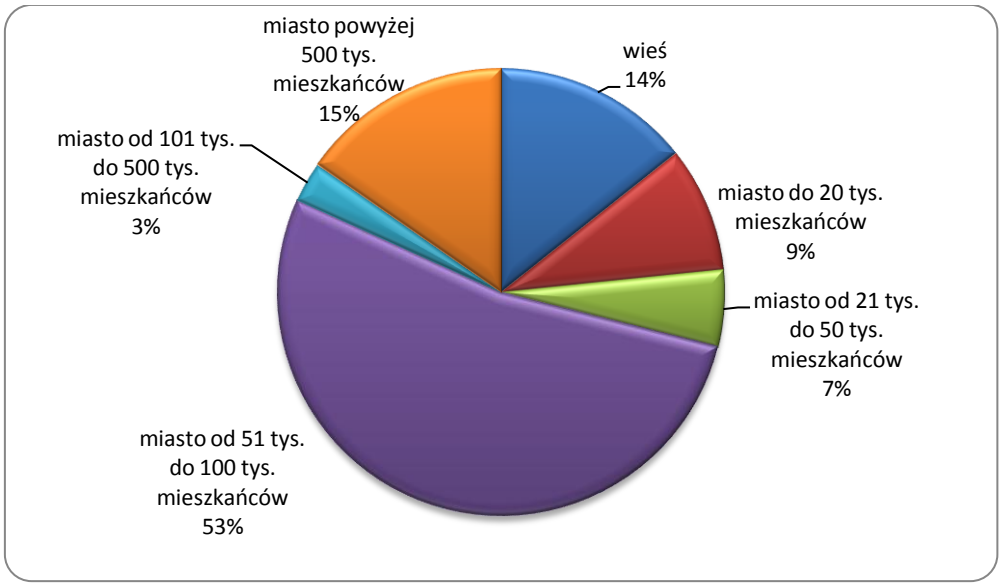
Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 13.Wiek klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000.



Zdecydowana większość badanych klientów Biur zamieszkiwała na obszarze miejskim[4]. Odsetek badanych klientów zamieszkujących poszczególne obszary miejskie kształtuje się następująco: 53% respondentów mieszka w miastach liczących od 51 tys. do 100 tys. mieszkańców, 15% w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców, 9% w miastach do 20 tys. mieszkańców, 6% w miastach od 21 tys. do 50 tys. mieszkańców, 3% w miastach od 1001 tys. do 500 tys. mieszkańców. Z kolei 14% badanych klientów zamieszkuje obszar wiejski. Dane w tym zakresie prezentuje wykres zamieszczony poniżej.

Wykres 14. Obszar zamieszkiwania klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000.

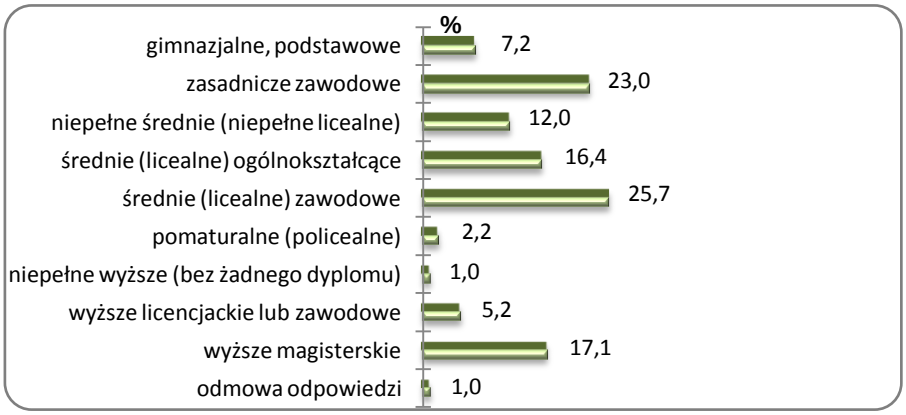


Pod względem poziomu wykształcenia, większość badanych klientów Biur legitymowała się wykształceniem na poziomie średnim zawodowym (25,7%). Odsetek osób z wykształceniem zawodowym wynosił 23%. Z kolei osoby z wykształceniem wyższym magisterskim stanowiły 17% wszystkich klientów, a wyższym licencjackim 5,2%, niepełnym wyższym jedynie 1%, a pomaturalnym 2,2%. Odsetek osób z wykształceniem średnim ogólnokształcącym wyniósł 16,4%, a niepełnym średnim 12%. Dane prezentuje wykres zamieszczony na kolejnej stronie.

[4] Poprzez obszar miejski należy rozumieć tereny położone w granicach administracyjnych miast.

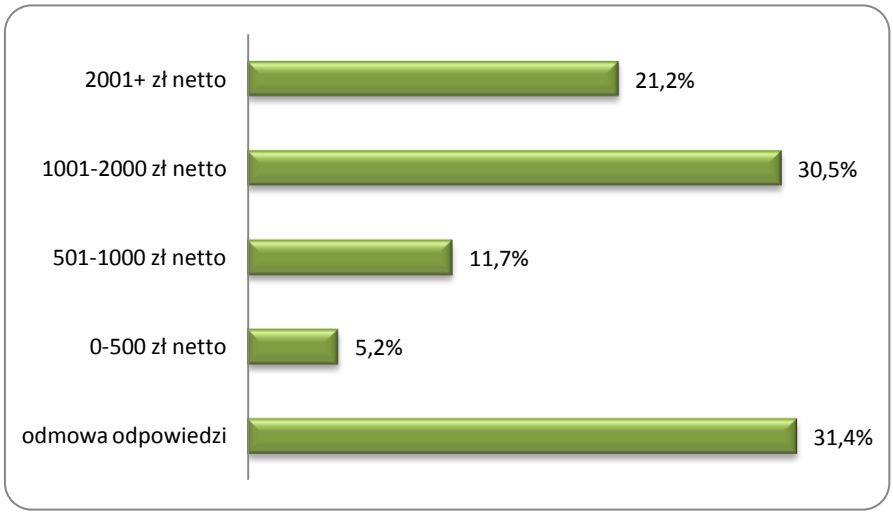
Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 15. Poziom wykształcenia klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000.



Wśród badanych klientów Biur przeważały osoby posiadające dochód netto na 1 osobę w gospodarstwie domowym mieszczący się w przedziale od 1001,00 zł do 2000,00 zł – 30,5%. Nieco ponad 21% badanych klientów podających odpowiedź na opisywane pytanie należy do grona osób, których dochód netto wynosi ponad 2001,00 zł. 11,7% stanowiły osoby o dochodzie netto mieszczącym się w przedziale 501,00 zł – 1000,00 zł. Jedynie ok. 5% klientów posiada dochody netto wynoszące poniżej 500,00 zł. Należy jednak zaznaczyć, że 31,4% badanych klientów odmówiło podania wysokości ich dochodów netto. Dane zostały przedstawione na wykresie zamieszczonym poniżej.

Wykres 16. Dochód netto klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000.



4.2 Zakres spraw/problemów, z jakimi klienci zwracają się do Biur

Zdecydowaną większość udzielonych przez Biura usług stanowiły różnego rodzaju porady prawne. Badani klienci Biura zostali zapytania o rodzaj problemu, z jakim zgłosili się do Biura, pytanie miało charakter pół otwarty, zatem respondenci odpowiadając często używali języka potocznego, co spowodowało w niektórych przypadkach dość ogólne opisanie rodzaju sprawy. Przedstawiona poniżej lista problemów, z jakimi zwracają się osoby do Biura Porad Prawnych jest wyrazem języka naturalnego, jakim się posługują, co doprowadziło do sytuacji, że nie zawsze możliwe było jednoznaczne przypisanie kategorii prawnej. Dane prezentuje tabela zamieszczona na kolejnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tabela 4.Rodzaj sprawy/problemu/zapytania, z jakim zwracają się klienci do Biura ogółem, na podstawie badania CATI N=1000.

Pytanie 1. Proszę wskazać, z jakiego rodzaju problemem skierował/a się Pan/i do Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej? W przypadku większej ilości spraw, proszę wybrać jedną, która była dla Pana/i najważniejszą. Dalsza cześć wywiadu będzie dotyczyła właśnie tej sprawy.

Rodzaj sprawy/problemu/zapytania	%
sprawy spadkowe, majątkowe	20,9%
sprawy finansowe, dotyczące zadłużenia, egzekucji komorniczych	8,8%
sprawy dotyczące prawa pracy	8,6%
sprawy mieszkaniowe	8,6%
sprawy dotyczące alimentów	8,5%
sprawy dotyczące ubezpieczeń społecznych, rent i emerytur oraz prawa opieki zdrowotnej	7,6%
sprawy dotyczące rozwodu, separacji	7,1%
sprawy dotyczące prawa nieruchomości	6,9%
sprawy karne	3,7%
sprawy rodzinne	3,7%
sprawy cywilne	3,5%
sprawy podatkowe	3,0%
sprawy dotyczące prawa ruchu drogowego i wypadków komunikacyjnych	2,4%
pozyskanie informacji obywatelskiej	2,0%
inne	1,9%
sprawy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej	1,2%
sprawy dotyczące reklamacji, praw konsumenta	1,0%
pomoc przy sporządzeniu pisma prawnego	0,6%

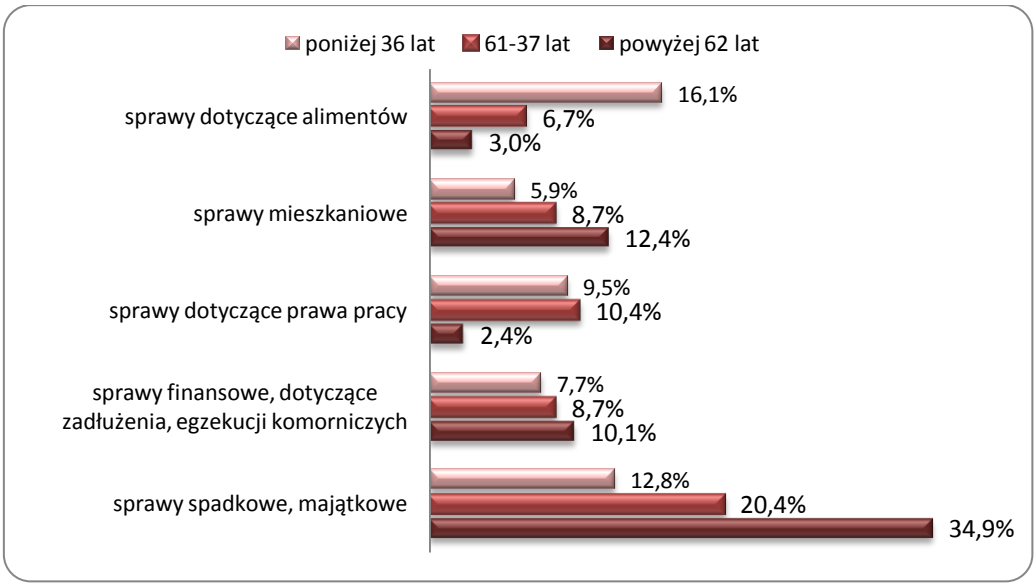
Rodzaj problemu, z jakim zwracali się badani klienci nie różnił się zbytnio w odniesieniu do poszczególnych Biur. Do każdego z nich najwięcej osób zgłaszało się ze sprawą spadkową, majątkową (BPPiIO Poznań 22%, BPPiIO Piła 18,8%, BPPiIO Leszno 19,2%, BPPiIO Konin 23,6%)

Biorąc pod uwagę pierwszych pięć najczęściej występujących problemów, z jakimi zwracali się badani klienci do Biur i rozpatrując je ze względu na wiek respondentów, wyniki badania wskazują, że w każdym z opisywanych przedziałów wiekowych najwięcej osób zgłaszało się do Biura ze sprawą dotyczącą spadku czy podziału majątku (badani klienci powyżej 62 lat – 34,9%, 61-37 lat – 20,4%, poniżej 36 lat – 12,8%). W przypadku spraw finansowych, dotyczących zadłużenia i egzekucji komorniczych najwięcej zwracało się osób w wieku powyżej 62 lat-10,1%, w sprawach dotyczących prawa pracy przeważali respondenci mieszczący się w przedziale wiekowym 61-37 lat – 10,4%. Z kolei w sprawach mieszkaniowych najwięcej zgłaszających się osób było w wieku powyżej 62 lat – 12,4%, w sprawach dotyczących alimentów zdecydowanie dominowały osoby w wieku poniżej 36 lat. Dane zostały zamieszczone na wykresie znajdującym się na następnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 17. Częstość występowania poszczególnych typów spraw ze względu na wiek badanych klientów, na podstawie badania CATI N=1000

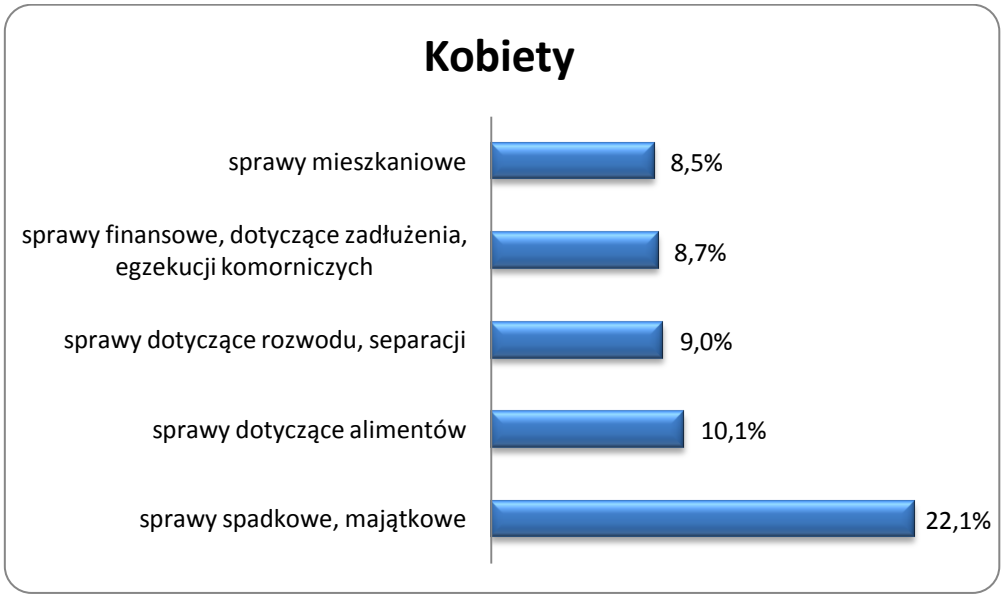
Pytanie 1. Proszę wskazać, z jakiego rodzaju problemem skierował/a się Pan/i do Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej? W przypadku większej ilości spraw, proszę wybrać jedną, która była dla Pana/i najważniejszą. Dalsza cześć wywiadu będzie dotyczyła właśnie tej sprawy.



Wg wyników badań CATI kobiety stanowią blisko 70% wszystkich klientów Biur. Najczęściej zgłaszają się ze sprawami dotyczącymi spadku, majątku - 22,1%, nieco ponad 10% badanych klientek Biur zgłosiło się z problem dotyczącym alimentów, 9% zwróciło się ze sprawą dotyczącą rozwodu bądź separacji, 8,7% miało problemy finansowe, a 8,5% zgłosiło się ze sprawą mieszkaniową. Dane zamieszczone na wykresie poniżej.

Wykres 18. Sprawy/problemy, z jakimi najczęściej zwracają się kobiety do Biur ogółem, na podstawie badania CATI N=100

Pytanie 1. Proszę wskazać, z jakiego rodzaju problemem skierował/a się Pan/i do Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej? W przypadku większej ilości spraw, proszę wybrać jedną, która była dla Pana/i najważniejszą. Dalsza cześć wywiadu będzie dotyczyła właśnie tej sprawy.

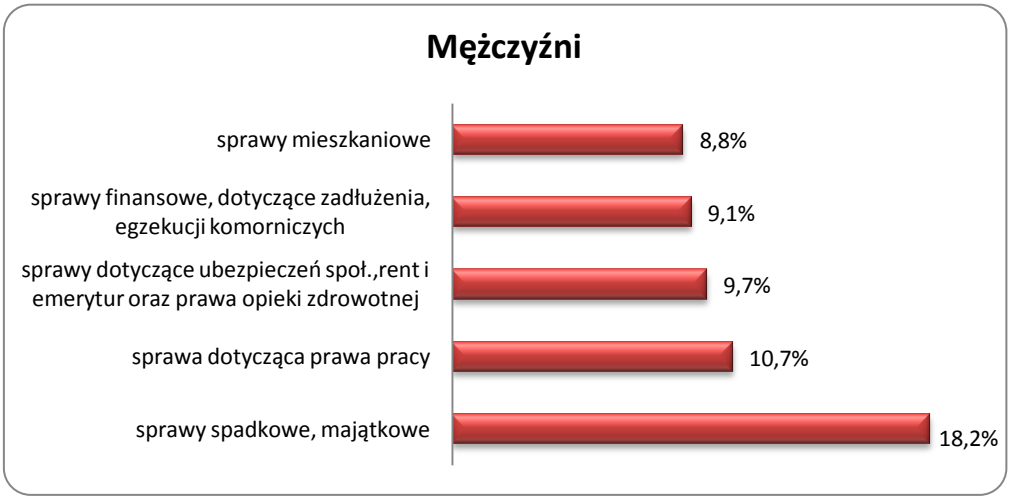


Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Z przeprowadzonego badania wynika, że mężczyźni najczęściej zgłaszają się do Biur z problemami dotyczącymi spraw spadkowych, majątkowych – 18,2%, kolejno ze sprawami dotyczącymi prawa pracy – 10,7%, sprawami dotyczącymi ubezpieczeń społecznych – 9,7%, sprawami dotyczącymi problemów finansowych – 9,1% i sprawami mieszkaniowymi – 8,8%. Dane zamieszczone na wykresie, znajdującym się poniżej.

Wykres 19. Sprawy/problemy, z jakimi najczęściej zwracają się mężczyźni do Biur ogółem, na podstawie badania CATI N=100

Pytanie 1. Proszę wskazać, z jakiego rodzaju problemem skierował/a się Pan/i do Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej? W przypadku większej ilości spraw, proszę wybrać jedną, która była dla Pana/i najważniejszą. Dalsza cześć wywiadu będzie dotyczyła właśnie tej sprawy.



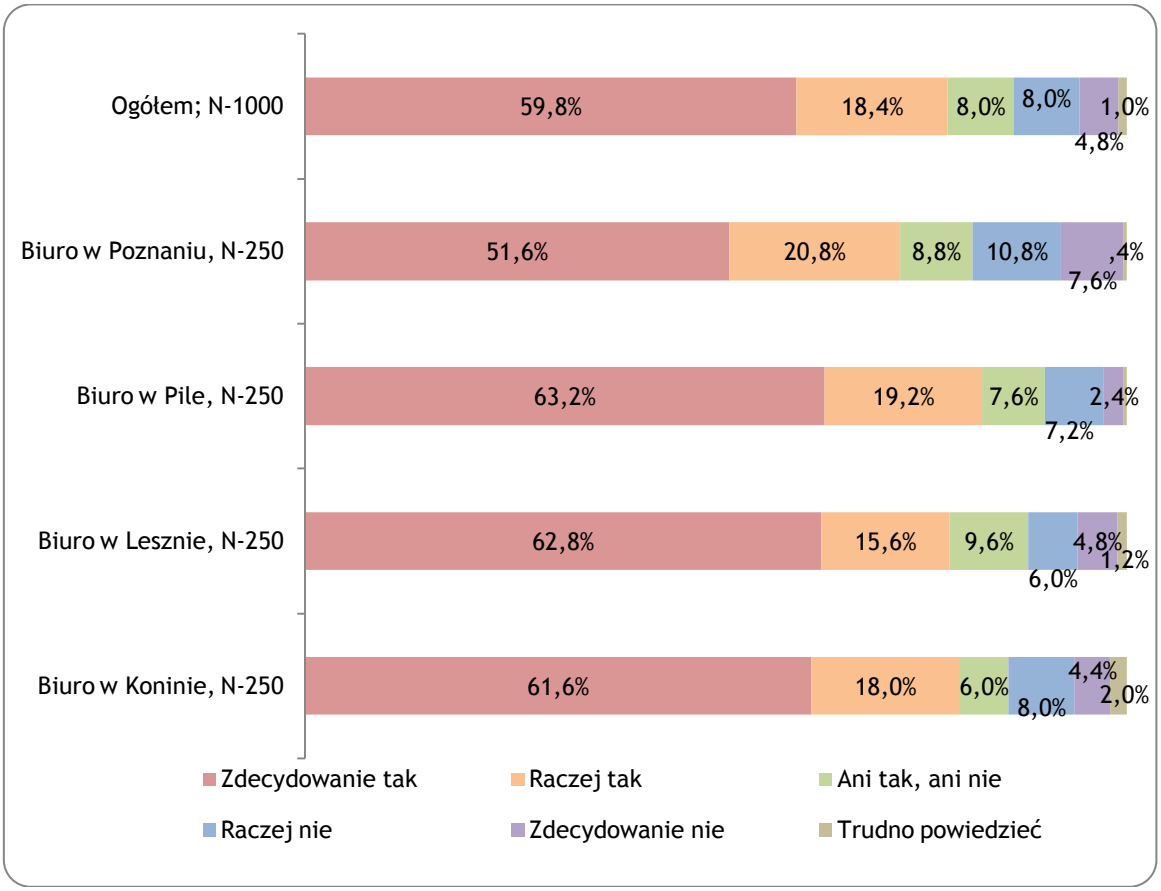
4.3 Ocena pomocy oferowanej przez Biura oraz rozwiązywalność spraw/problemów klientów na poziomie Biur

Bilsko 60% badanych klientów Biur uznało pomoc, którą otrzymali w Biurach za zdecydowanie przydatną przy rozwiązywaniu ich problemów. Warto zaznaczyć, że jedynie ok.13% respondentów uznało, otrzymaną pomoc za nieprzydatną. Różnice w ocenianiu przydatności pomocy czy informacji otrzymanej w poszczególnych biurach są znikome. Najwięcej pozytywnych odpowiedzi otrzymało Biuro w Pile – 63,2%, z kolei najmniej odpowiedzi premiowanych najwyżej otrzymało poznańskie Biuro – 51,6%, jednocześnie otrzymując najwięcej, w porównaniu do pozostałych Biur, odpowiedzi ocenianych najniżej - 7,6%, mimo wszystko Biuro poznańskie ogólnie uzyskało wysoką ocenę. Dane zostały umieszczone na wykresie, znajdującym się na następnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 20. Ocena przydatności otrzymanej pomocy w poszczególnych Biurach, na podstawie badania CATI N=100

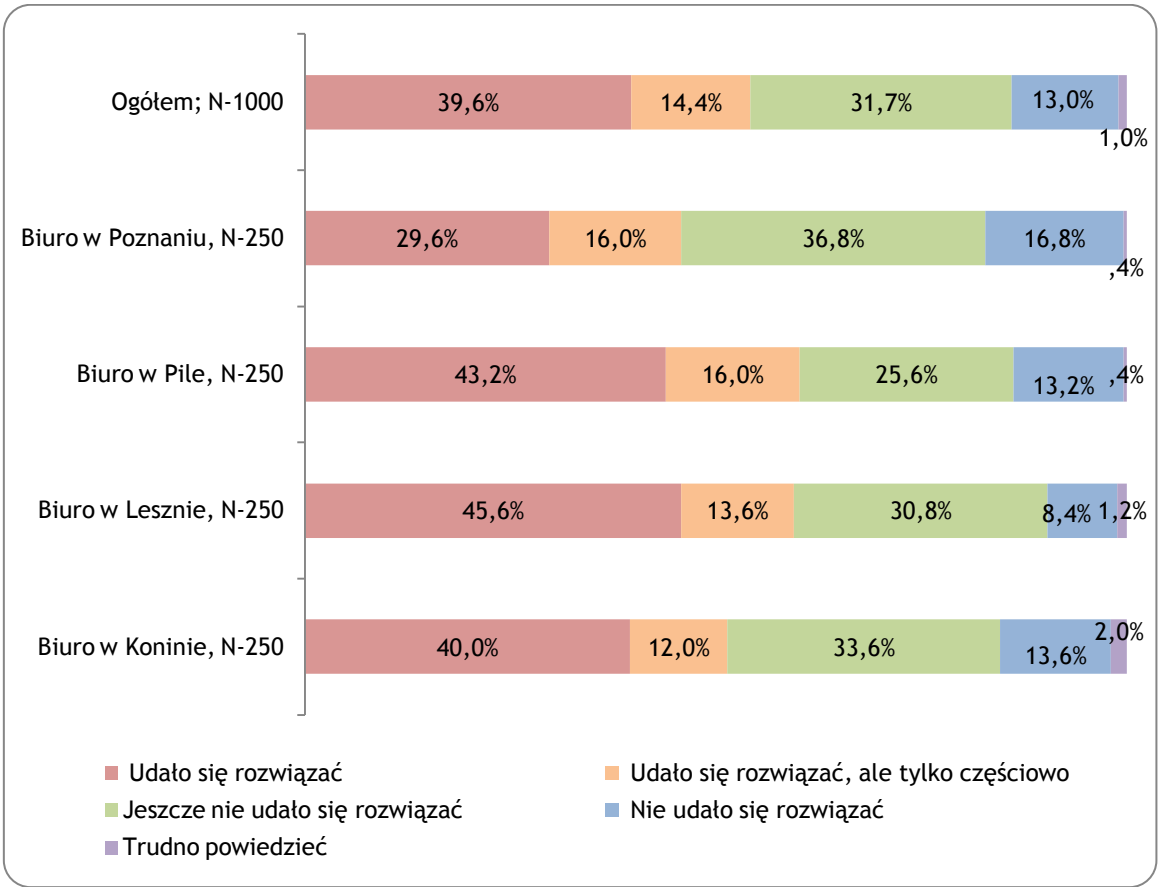
Pytanie 2. Czy ogólnie rzecz biorąc, pomoc, którą otrzymał/a Pan/i w Biurze Porad Prawnych była przydatna w rozwiązaniu Pana/i tego problemu?



Ogółem ok.40% spraw zostaje rozwiązanych na poziomie Biura, 14,4% zostaje rozwiązanych częściowo, ok.32% jest w trakcie rozwiązywania, a jedynie ok.13% spraw nie udało się rozwiązać na poziomie Biura. Najmniej spraw udało się rozwiązać w Biurze poznańskim – 29,6% stwierdzeń badanych klientów, częściowo rozwiązać udało się sprawę w przypadku 16,0% badanych klientów Biura poznańskiego. W przypadku nierozwiązanych spraw, również Biuro poznańskie wypada najgorzej, ponieważ prawie 17% respondentów wskazało, że ich problemu nie udało się rozwiązać na poziomie Biura. Z kolei najlepiej wypadło Biuro w Lesznie, tutaj aż 45,6% badanych klientów uznało, ze ich sprawa została rozwiązana całkowicie na poziomie Biura, 13, 6% respondentów stwierdziło, że częściowo, a jedynie 8,4% badanych uznało, że ich problem nie został rozwiązany na poziomie biura. Dane zostały umieszczone na wykresie, znajdującym się na następnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 21. Stopień rozwiązywalności spraw na poziomie Biura, z uwzględnieniem podziału na poszczególne Biura, na podstawie badania CATI N=100
Pytanie 3. Czy problem, o którym rozmawiamy udało się już rozwiązać, czy jeszcze nie?



5 Ocena bieżącej działalności Biur – w oparciu o badania jakościowe

Oceny bieżącej działalności Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej dokonano na podstawie wywiadów przeprowadzonych w maju, sierpniu, wrześniu i grudniu 2011 roku oraz styczniu, kwietniu i maju 2012 roku z kierownikami poszczególnych Biur.

W czerwcu 2012 roku minęło 15 miesięcy od momentu, w którym Biura Porad Prawnych rozpoczęły swoją faktyczną działalność – stały się otwarte dla klientów. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że w tym czasie sposób ich funkcjonowania, w tym takie elementy, jak sposób umawiania klientów na spotkanie z prawnikami czy czas przeznaczony na obsługę, zostały w dużej mierze ostatecznie dookreślone i praca w Biurach przebiega bez większych problemów. Sprzyja temu dobra komunikacja pomiędzy pracownikami Biur, w tym między prawnikami, koordynatorami Biur oraz osobami odpowiedzialnymi za obsługę administracyjną.

Większość z sygnalizowanych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem poszczególnych Biur została rozwiązana lub też znajdują się one w trakcie rozwiązywania. Do największych zmian należy zaliczyć m.in. zmianę aranżacyjną przestrzeni w Biurze leszczyńskim, co pozwoliło na wydzielenie poczekalni i zapewnienie większej dyskrecji i komfortu klientom korzystającym z usług Biura, w Biurze konińskim podjęto prace, mające na celu zapewnienie lepszego oznakowania drogi dojazdowej do jego siedziby. Nierozwiązany pozostał w tym kontekście problem braku wydzielonej poczekalni w Biurze pilskim oraz kwestia braku podjazdu do budynków, w których mieszczą się Biura poznańskie i pilskie - utrudnia to dostęp osobom z wózkami dziecięcymi oraz osobom niepełnosprawnym. Odnośnie pierwszej kwestii, słusznym rozwiązaniem, sugerowanym przez kierownika Biura, jest podzielenie przestrzeni w jego pokoju – np. za pomocą

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

niewielkiego parawanu - i tym samym wyraźniejsze wydzielenie poczekalni. Rozwiązanie ostatniego problemu nie leży natomiast w kompetencjach osób odpowiedzialnych za realizację projektu.

Nierozwiązany również pozostaje problem, „przeciążenia" linii telefonicznej w Biurze konińskim, które powoduje, że nie wszystkie telefony od klientów mogą zostać odebrane (wspomniane Biuro jest zlokalizowane w znacznym oddaleniu od centrum miasta, co powoduje, że większość potencjalnych klientów preferuje kontakt telefoniczny w celu umówienia się na wizytę, przy tym kierownik Biura jest odpowiedzialny zarówno za obsługę bezpośrednią klientów, jak też odbieranie telefonów). Skutecznym rozwiązaniem wspomnianego problemu byłoby być może zatrudnienie na część etatu dodatkowej osoby, która zajmowałaby się obsługą telefoniczną klientów, choć na przeszkodzie może tu stanąć brak przestrzeni lokalowej na dodatkowe stanowisko pracy.

Kierownicy Biur wskazywali również, że utrudnieniem dla klientów jest konieczność wypełniania dość obszernych kart rejestracyjnych oraz osobistego podpisywania stosownych oświadczeń umożliwiających zostanie beneficjentem projektu. Pierwsza wizyta klienta w Biurze polegająca jedynie na wypełnieniu karty rejestracyjnej często powoduje rozbicie w czasie, przeciągnięcie załatwienia sprawy oraz zniechęcenie klienta, ponieważ dopiero podczas drugiej wizyty rozpoczyna się właściwe rozwiązywanie problemu klienta. Jest to szczególnie uciążliwe dla osób przyjeżdżających do Biura z mniejszych miejscowości, znacznie od niego oddalonych. W tym aspekcie, tym bardziej zasadne jest „wychodzenie naprzeciw" klientom i umożliwianie im dokonywania formalności bez konieczności wizyty w Biurze (poprzez umożliwianie dokonywania rejestracji telefonicznie lub jak najbliżej miejsca zamieszkania, w tym w punktach kontaktowych oraz przy okazji takich spotkań jak festyny). Nie należy również zapominać, że w trakcie realizacji projektu zidentyfikowany został również problem z udzielaniem pomocy osobom znajdującym się w zakładach karnych, które nie mogą osobiście skorzystać z pomocy oferowanej w ramach projektu, a często jej potrzebują. Jest to kwestia, która nie znajduje rozwiązania z uwagi na założenia obecnie realizowanego projektu, natomiast powinna niewątpliwie zostać poddana refleksji w przyszłości – w momencie realizacji projektu podobnego typu. Podobny problem dotyczy osób starszych i chorych, których stan zdrowia nie pozwala na samodzielne opuszczanie mieszkania, w tym przypadku zasadne wydaje się być telefoniczne udzielenie porady prawnej.

Działalność Biur cieszy się w większości wzrastającym zainteresowaniem klientów. Adekwatnie do potrzeb zwiększana jest liczba prawników pełniących dyżury w Biurach. Obecnie jest to dziewięć osób w Biurze poznańskim, trzy osoby w Biurze pilskim, trzy w Biurze konińskim, trzy w Biurze leszczyńskim. Swoistym wskaźnikiem odpowiedniego dopasowania liczby prawników do liczby klientów jest założenie, by czas oczekiwania na wizytę u prawnika nie przekraczał 7 dni (jest to wartość akceptowana przez większość klientów oraz odpowiednia w odniesieniu do większości spraw, z którymi zgłaszają się do Biur). We wszystkich Biurach termin ten jest z zasady zachowywany (wyłączając przypadki losowe czy odmienne potrzeby klientów), niekiedy wydłuża się on do ok.10 dni. Ponadto terminarze wizyt w poszczególnych Biurach opracowywane są w taki sposób, by umożliwić pomoc również tym osobom, która zgłaszają się do Biur ze sprawą pilną, niecierpiącą zwłoki. Istotną rolę ogrywa tu indywidualne podejście kierowników Biur do poszczególnych klientów i spraw, z którymi się zgłaszają. W opinii kierowników Biur zakres oferowanych usług, godziny pracy, a także termin oczekiwania na wizytę odpowiadają na zapotrzebowanie klientów. Odnośnie dopasowania oferty, zdarzają się nieliczne przypadki, gdy klienci oczekują pomocy, której Biura z założenia nie świadczą – najczęściej dotyczy to kwestii reprezentacji w sądzie, dokonywania wycen nieruchomości, doradztwa dla osób prowadzących działalność gospodarczą oraz doradztwa w zakresie rozliczania dopłat unijnych dla rolników lub pozyskania funduszy z programów unijnych. Zdecydowana większość klientów jest zdaniem kierowników Biur zadowolona z pomocy udzielonej przez Biura (choć zdarza się, że nie są zadowoleni ze sposobu, w jaki ich problem może zostać rozwiązany, tzn. kiedy problem nie może zostać rozwiązany „po ich myśli" lub sprawa okazuje się poważniejsza niż się tego spodziewali).

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

6 Jakość obsługi klienta w Biurach – na podstawie badań Mystery Client

Ocena jakości obsługi klienta w Biurach dokonywana była na podstawie wizyt „kontrolnych". Do tej pory (czerwiec 2012 rok) zostały zrealizowane 28 wizyty kontrolne po 7 w każdym Biurze. W trakcie każdej z wizyt, monitoringowi podlegają następujące aspekty związane z jakością obsługi klienta w Biurach:

- dostępność pracowników Biura,
- czas oczekiwania na obsługę,
- warunki, w jakich prowadzona była rozmowa,
- sposób prowadzenia rozmowy z klientem przez osobę obsługującą (stopień skoncentrowania na konkretnym kliencie i jego problemie, cierpliwość, komunikatywność, asertywność, zdiagnozowanie problemu, uprzejmość),
- jakość informacji przekazanych w trakcie rozmowy (stopień ich zrozumiałości, kompletność),
- wiedza osób obsługujących (zakres, adekwatność do potrzeb klienta),
- względy etyczne (przestrzeganie zasad i standardów obsługi przyjętych przez Biura).

Przedstawione poniżej wnioski odnoszą się do przeprowadzonych wizyt „kontrolnych". Biorąc pod uwagę regularność przeprowadzania wizyt i profesjonalizm klientów „kontrolnych", wizyty te są bardzo użytecznym sposobem monitorowania jakości obsługi klienta w Biurach, w tym również ewentualnych zmian zachodzących w tym zakresie w trakcie trwania projektu.

Na podstawie dotychczas przeprowadzonych wizyt kontrolnych można stwierdzić, że jakość obsługi we wszystkich Biurach świadczona jest na wysokim poziomie. Wszystkie badane aspekty zostały ocenione wysoko. Podczas realizowania wizyt nie odnotowano większych uchybień. Zdarzały się pewne niedociągnięcia, np. prawnicy nie przedstawili się klientom z imienia i nazwiska, nie posiadali też identyfikatora) i nie poinformowali ich o tym, że Biuro świadczy usługi bezpłatnie (BPPiIO Konin, BPPiIO Poznań) lub czas oczekiwania na rozpoczęcie umówionej wizyty wydłużał się do 30-45 min (BPPiIO Leszno, BPPiIO Poznań, BPPiIO Piła). Ponadto zdarzyło się, że w BPPiIO w Lesznie i BPPiIO w Poznaniu klienci stwierdzili, iż przed skorzystaniem z porady nie mieli możliwości zapoznania się z regulaminem dotyczącym jego działalności.

Średnio czas oczekiwania na wizytę wyniósł ok.7 dni. Po przybyciu do Biura klienci średnio czekali ok.15 minut.

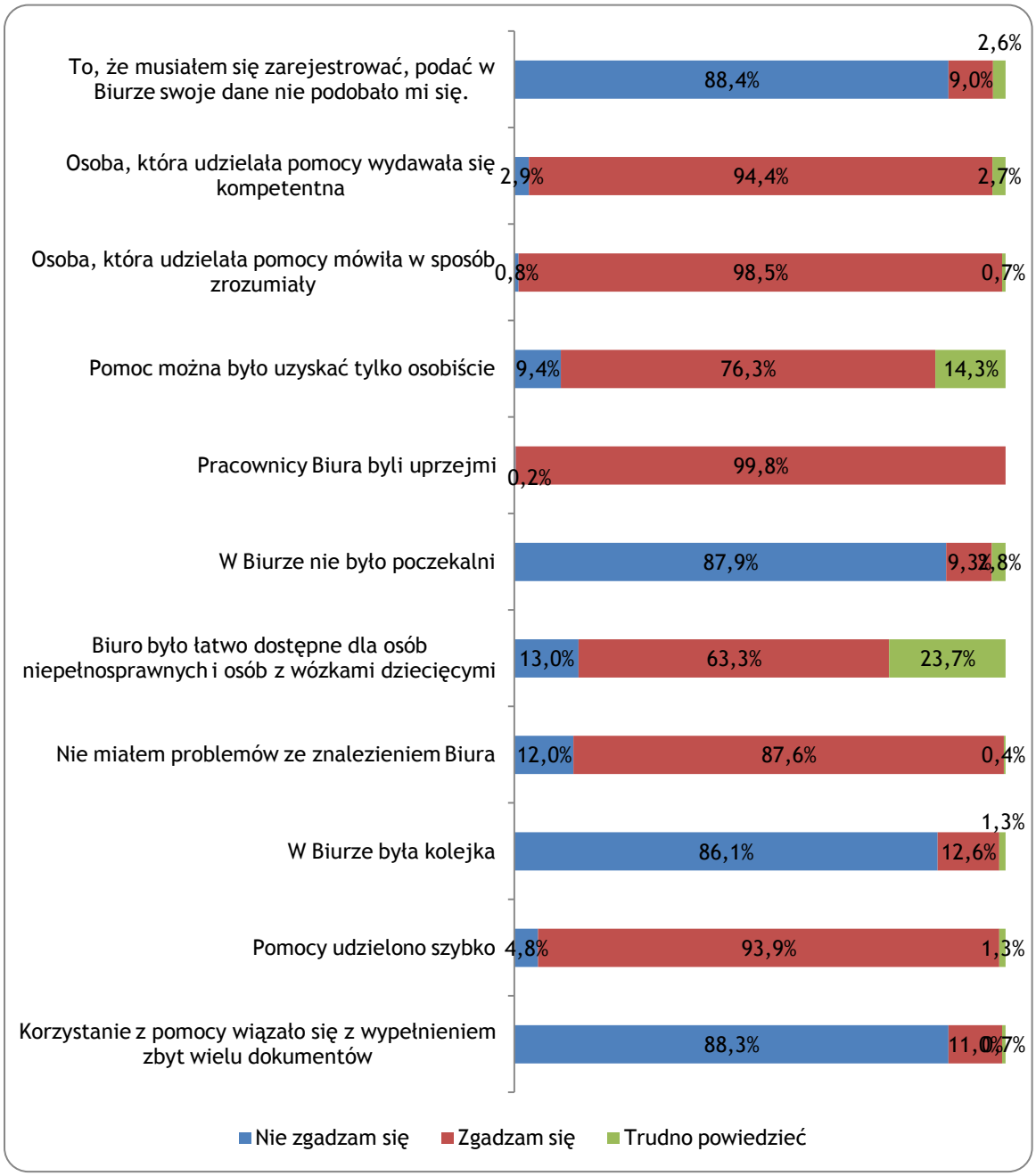
7 Ocena jakości obsługi klienta- na podstawie badania telefonicznego (CATI)

Na podstawie uzyskanych danych możemy powiedzieć, że zdecydowana większość klientów pozytywnie oceniła Biuro pod kątem różnych aspektów związanych z jakością obsługi klienta.
Najwięcej pozytywnych głosów zebrała uprzejmość pracowników biur (99,8% respondentów jest zadowolona z tego aspektu współpracy), zrozumiałość przekazanych informacji przez pracownika biura (98,5% klientów jest zadowolona z tego aspektu współpracy) oraz szybkość przekazanych informacji (93,9% badanych jest zadowolona z tego aspektu współpracy). Jeśli chodzi o aspekt dostępności dla osób niepełnosprawnych to tylko 63,3% badanych oceniło pozytywnie dostępność biura dla osób z niepełnosprawnością, przy czym dostępność była lepiej oceniana w biurze w Koninie i Lesznie, niż Pile i Poznaniu (różnica istotna statystycznie). Biuro w Pile zostało ocenione lepiej od innych biur pod kątem łatwości dotarcia jednak należy podkreślić, że różnice pomiędzy poszczególnymi ośrodkami były niewielkie. Klienci z Leszna i Piły zwracali również uwagę na brak poczekali. Z badań jakościowych wynika, że problem taki istnieje w Biurze w Pile, natomiast w Lesznie w międzyczasie nastąpiła zmiana i poczekalnia została wydzielona. Znacząca cześć respondentów nie zwróciła na ten aspekt szczególnej uwagi. Najmniej osób z Biura porad prawnych w Poznaniu twierdziło, że pomoc można było uzyskać tylko osobiście (w porównaniu do innych biur), co świadczy o zwiększonej możliwości kontaktu telefonicznego z przedstawicielem biura.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W przypadku pozostałych aspektów zwianych z obsługą klientów nie wystąpiły różnice istotne statystycznie pomiędzy poszczególnymi biurami. Dane zamieszczone na wykresie poniżej.

Wykres 22. Ocena obsługi w Biurze Porad prawnych pod kątem różnych aspektów
Pytanie 9. Przeczytam teraz kilka stwierdzeń dotyczących pomocy udzielonej w Biurze Porad Prawnych. Proszę powiedzieć, czy zgadza się Pan/i z nimi, czy też nie?



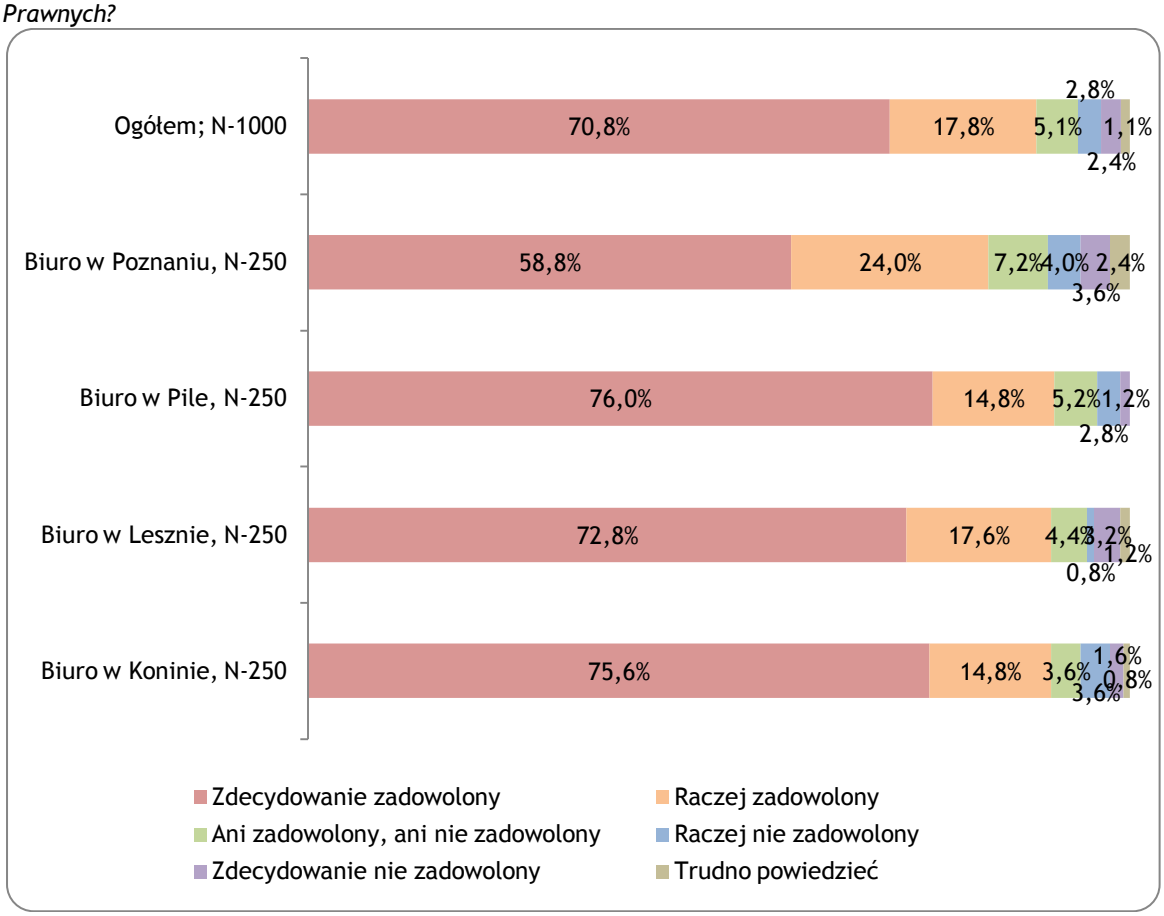
Z przeprowadzonych badań wynika, że zdecydowana większość klientów Biur Porad Prawnych była zadowolona z usług Biura. Przy czym Biuro w Poznaniu wyróżnia się In minus na tle pozostałych biur, pomimo że żaden z wcześniej wymienianych aspektów współpracy z Biurem (poza dostępnością biura dla osób niepełnosprawnych), nie był oceniany niżej niż w innych Biurach Porad Prawnych (dane opisane powyżej). Warto w tym miejscu podkreślić, że Biuro to było oceniane niżej pod kątem skuteczności rozwiązywania spraw. Ogółem usługi Biur oceniło pozytywnie 88,6% objętych badaniem klientów. W przypadku Biura w Poznaniu odsetek zadowolonych wyniósł 82,9%, Biura w Pile 90,8%,

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

natomiast Biur w Lesznie i Koninie – po 90,4%. W przypadku biura w Poznaniu dość znaczny był odsetek osób – średnio zadowolonych -7,2%. Dane zamieszczone na wykresie poniżej.

Wykres 23. Ogólna ocena obsługi w Biurach Porad Prawnych

Pytanie 10. Czy ogólnie rzecz biorąc jest Pan/i zadowolon(a)y, czy też niezadowolon(a)y z usług Biura Porad Prawnych?

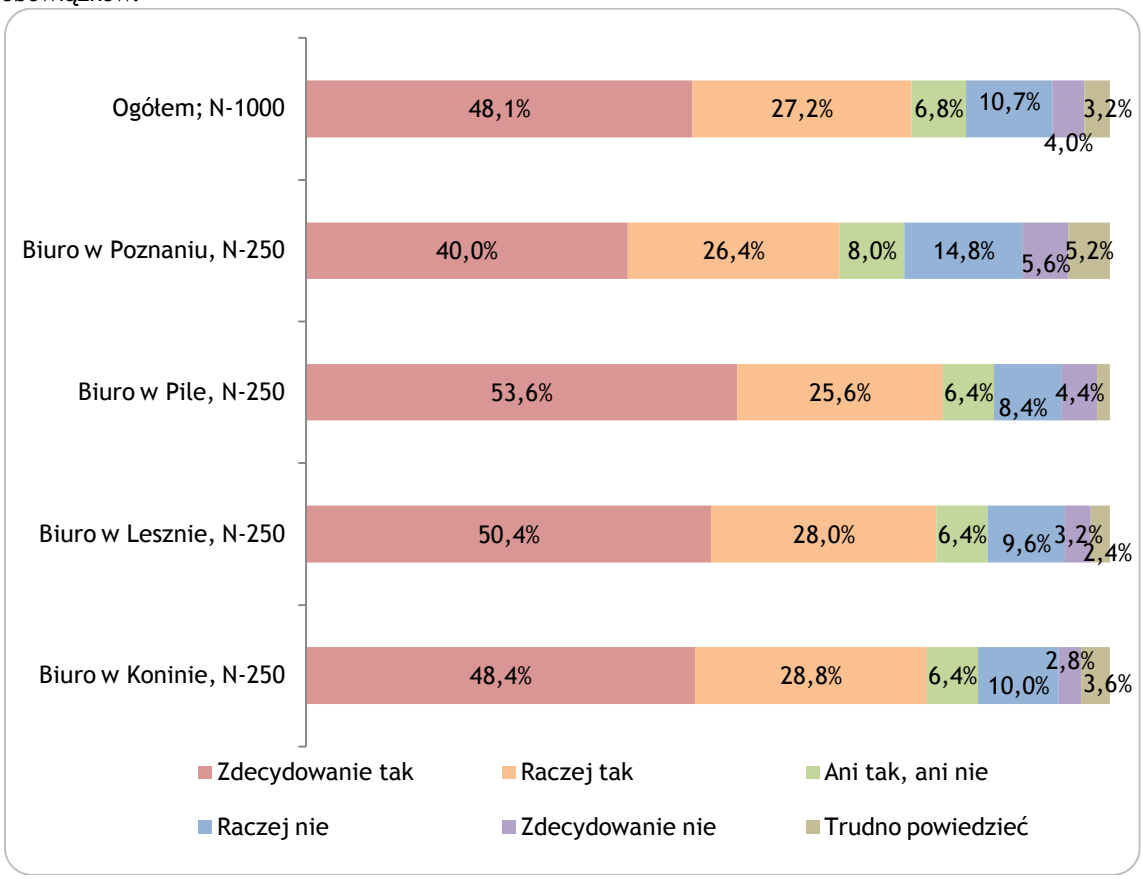


Większość z objętych badaniem klientów Biur Porad Prawnych deklarowała, że zwiększyła się ich wiedza na temat praw i obowiązków – 75,3% respondentów złożyło taką deklarację. Najmniej osób deklarujących zmianę było w Biurze Porad Prawnych w Poznaniu (66,4%), w przypadku pozostałych Biur nie było różnic istotnych statystycznie. Dane zamieszczone na wykresie 24, znajdującym się na następnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 24. Odsetek klientów deklarujących zwiększenie stopnia wiedzy na temat praw i obowiązków

Pytanie 11. Czy po wizycie w Biurze Porad Prawnych ma Pan/i większą wiedzę na temat swoich praw i obowiązków?

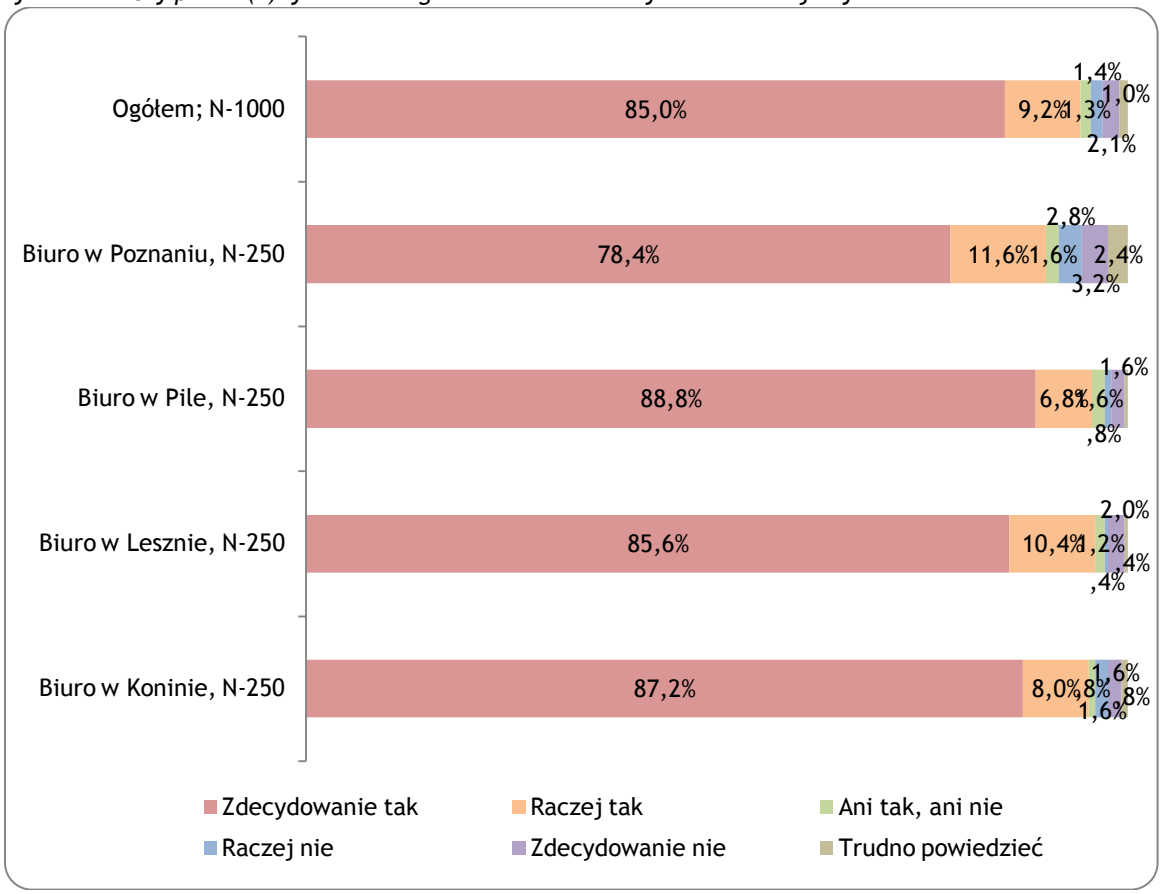


Zdecydowana większość klientów Biur Porad Prawnych zadeklarowała, że poleciłaby usługi Biura swoim znajomym lub rodzinie – 94,2%. Poniżej tej wartości ulokowało się Biuro poznańskie z wynikiem 90% deklaracji. W przypadku pozostałych Biur nie było różnic istotnych statystycznie w odpowiedziach respondentów. Dane zamieszczone na wykresie 25 umieszczonym na kolejnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 25. Odsetek klientów którzy poleciliby Biuro Porad Prawnych znajomym lub rodzinie

Pytanie 12. Czy polecił(a)by Pan/i usługi Biura Porad Prawnych swoim znajomym lub rodzinie?



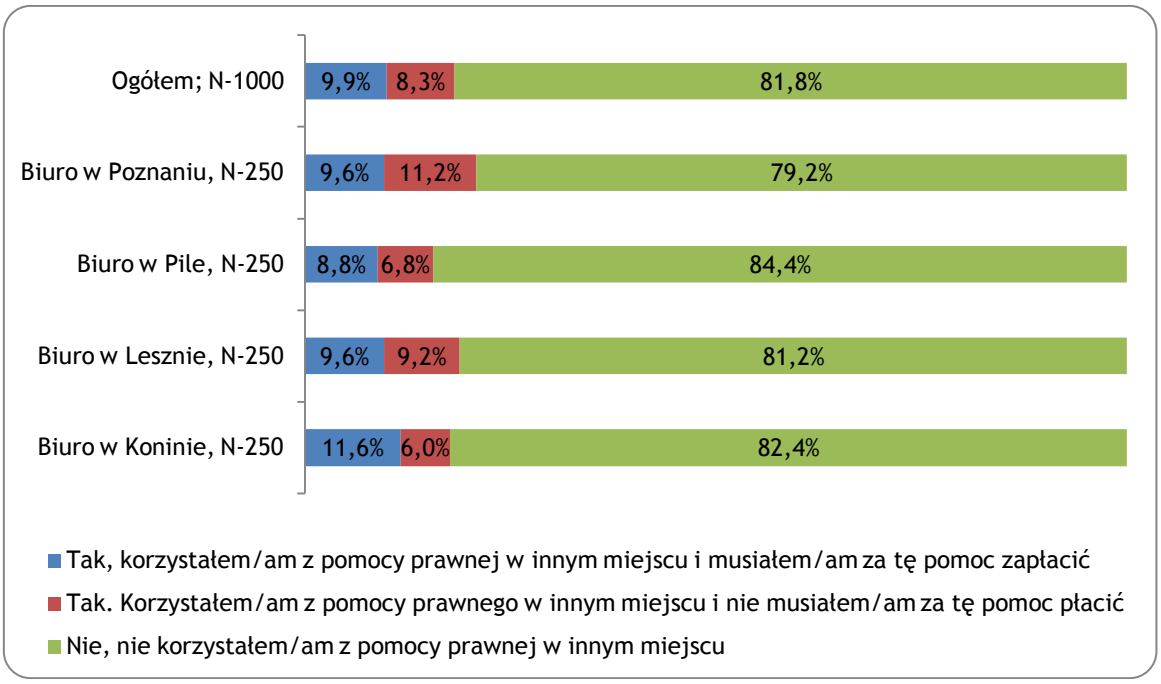
8 Formy uzupełniania działań podjętych przez Biura Porad Prawnych

Zdecydowana większość badanych klientów nie korzystała z pomocy prawnej w innym miejscu (82,4% respondentów). Nie było tutaj różnic istotnych statystycznie w odpowiedziach respondentów pomiędzy poszczególnymi Biurami. W Biurze w Poznaniu z dodatkowej pomocy skorzystało 20,8% klientów, przy czym 9,9% musiało za tę pomoc zapłacić. W Biurze w Pile z dodatkowej pomocy skorzystało 15,6% klientów, przy czym 8,8% zadeklarowało, że musiało za tę pomoc zapłacić. W Biurze w Lesznie z dodatkowej pomocy skorzystało 18,8% klientów, przy czym 9,6% zadeklarowało, że musiało za tę pomoc zapłacić. W Biurze w Pile z dodatkowej pomocy skorzystało 17,6% klientów, przy czym 11,6% zadeklarowało, że musiało za tę pomoc zapłacić.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 26. Odsetek osób korzystających z porad prawnych w innym miejscu

Pytanie 4.Czy oprócz pomocy, którą otrzymał/a Pan/i w Biurze Porad Prawnych korzystał/a Pan/i z pomocy prawnej w innym miejscu i czy musiał/a Pan/i za tę pomoc zapłacić?



Większość z badanych klientów Biur Porad Prawnych zdeklarowała, że po tym jak skorzystała z Biura Porad Prawnych nie podejmowała innych działań, żeby rozwiązać swój problem (70,2% odpowiedzi). W Biurze w Poznaniu więcej osób (33,6%), niż w Biurze w Koninie (22,0%) podejmowało inne dodatkowe działania. Dane zamieszczone na wykresie znajdującym się na następnej stronie.

Wśród innych działań podejmowanych przez klientów Biur Porad Prawnych zdecydowani najczęściej wymieniane było to, że dany klient sporządził i wysłał pismo do danej instytucji lub próbował załatwić sprawę na własną rękę. Tylko 4,5% badanych klientów wynajęło adwokata, radcę prawnego, notariusza. Nie było różnic istotnych statystycznie pomiędzy poszczególnymi Biurami Porad Prawnych. Większość z badanych zadeklarowała, że pomoc, którą otrzymała w Biurze Porad Prawnych była przydatna przy podejmowaniu ww. działań (67,8%). Nie wystąpiły różnice istotne statystycznie jeśli chodzi o klientów poszczególnych Biur.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 27. Odsetek osób podejmujących inne działania celem rozwiązania swojego problemu

Pytanie 5. Czy po tym jak skorzystał/a Pan/i z Biura Porad Prawnych podejmował Pan/i jakieś inne działania, żeby rozwiązać swój problem?

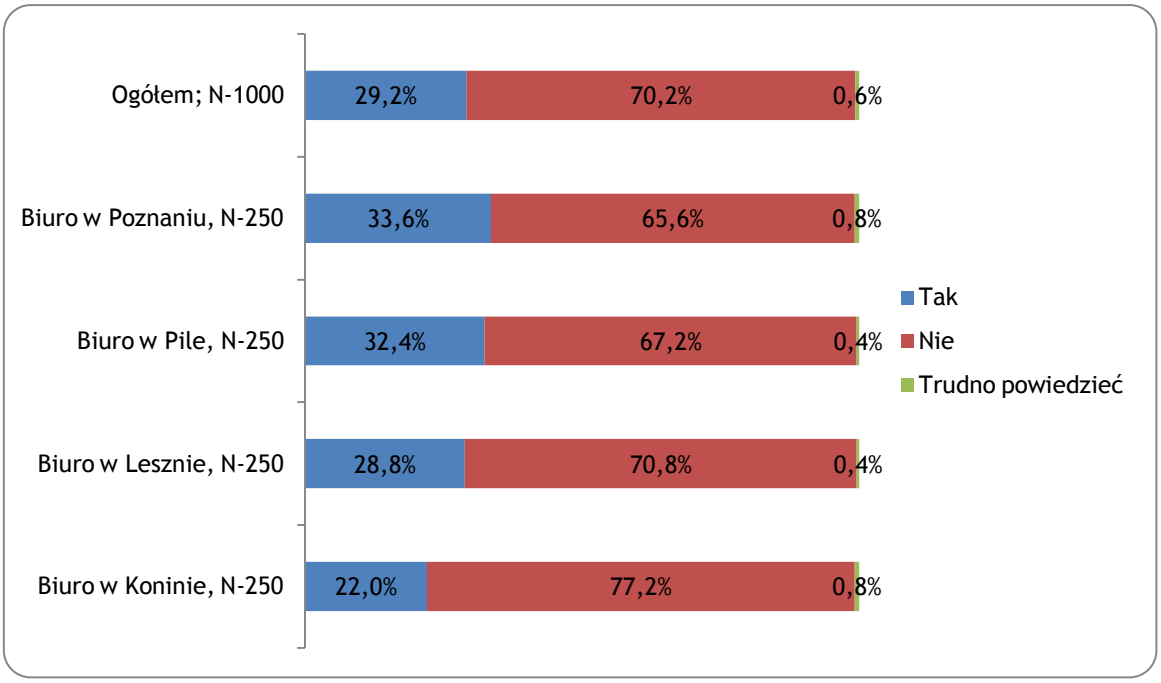


Tabela 5. Sposoby rozwiązania problemów poza Biurem Porad Prawnych

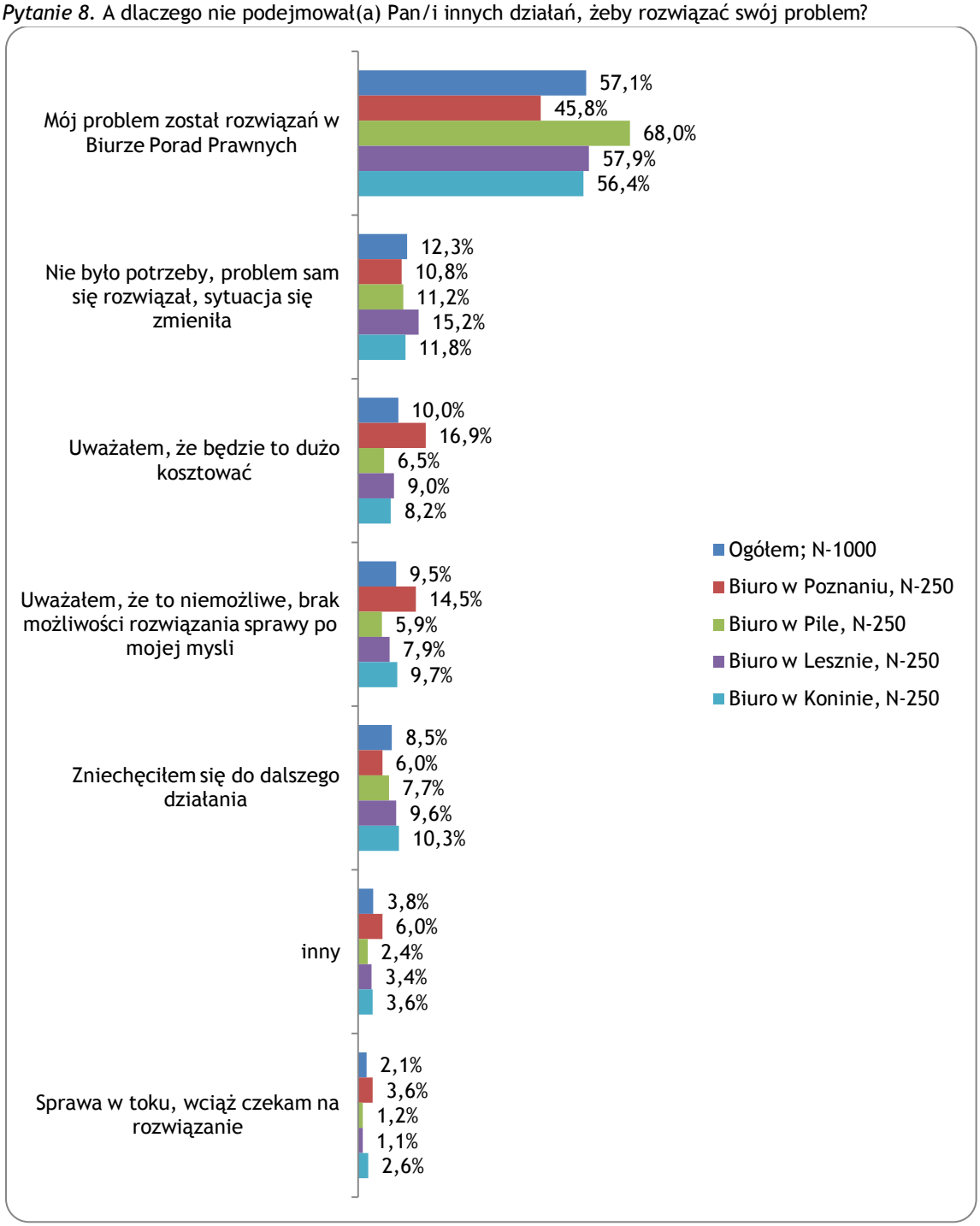
Kategoria	Liczebność	% (N-292)
Klient sporządził i wysłał pismo do danej instytucji	130	44,5%
Klient próbował załatwić sprawę na własną rękę	85	29,1%
Klient wystąpił na inną drogę oficjalną, pozyskałem pomoc od innej instytucji	29	9,9%
Klient szukał pomocy, informacji w Internecie	18	6,2%
Klient wynajął adwokata, radcę prawnego, notariusza	13	4,5%
Klient konsultował sprawę ze znajomymi	7	2,4%
Klient wystąpił do sądu lub prowadził dalej sprawę w sądzie	5	1,7%
Inne	17	5,8%

Klientów którzy nie podejmowali innych działań zapytaliśmy dlaczego nie zdecydowali się na inną formę rozwiązania swojego problemu. Ponad 50% respondentów było zdania, że problem został rozwiązany przez Biuro Porad Prawnych. Takiego zdania byli częściej klienci Biura w Pile niż w Poznaniu, gdzie odpowiednio 68,0% i 45,8% respondentów zadeklarowało, że ich problem został w pełni rozwiązany. Klienci biura w Poznaniu częściej niż pozostałych Biur zwracali uwagę na takie aspekty jak zbyt duży koszt rozwiązania sprawy (poza Biurem) lub brak możliwości rozwiązania sprawy zgodnie z oczekiwaniami klienta. Dane zamieszczone na wykresie znajdującym się na następnej stronie.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykres 28. Odsetek osób podejmujących inne działania celem rozwiązania swojego problemu

Pytanie 8. A dlaczego nie podejmował(a) Pan/i innych działań, żeby rozwiązać swój problem?



9 Działania prowadzone w celu zwiększenia dostępności usług świadczonych w ramach projektu - na podstawie badań jakościowych

Działaniami zmierzającymi do zwiększenia dostępności usług świadczonych przez Biura są między innymi akcje tematyczne. Od początku trwania projektu pojawiły się m.in. akcja dotyczące kwestii alimentów – w jej ramach w sposób szczególny promowana była możliwość uzyskania porady prawnej w zakresie spraw związanych z obowiązkiem alimentacyjnym oraz akcja tematyczna

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

skupiona wokół kwestii rocznych rozliczeń podatkowych, tzw. PIT-ów. Dzięki przeprowadzonej akcji tematycznej wzrosła liczba klientów, w tym mężczyzn, którzy po raz pierwszy skorzystali z usług Biur.

Kolejnym działaniem, które ma na celu zwiększenie dostępności usług świadczonych przez Biura, jest tworzenie tzw. punktów kontaktowych oraz organizacja wyjazdowych dyżurów prawników. Biuro poznańskie jako pierwsze zawarło tzw. porozumienia o współpracy z przedstawicielami 3 gmin: w Buku, Kórniku i Luboniu. Należy zaznaczyć, że wypracowane w tym zakresie rozwiązania, w tym umowy, są uniwersalne, dzięki czemu będą mogły zostać wykorzystane przez pozostałe Biura, gdy zajdzie taka potrzeba. Obecnie, poza Biurem poznańskim, umowę o współpracy podpisało także Biuro konińskie – z gminą Rychwał. Na mocy porozumień, we wspomnianych gminach utworzone zostały punkty kontaktowe, które stwarzają okolicznym mieszkańcom możliwość zarejestrowania się, a następnie skorzystania z porady w Biurze poznańskim czy konińskim lub też w trakcie wyjazdowego dyżuru prawnika w danej miejscowości. Ponadto punkty kontaktowe pełnią ważne funkcje związane z informowaniem i promowaniem działalności Sieci Biur wśród lokalnych mieszkańców. Jest to działanie rekomendowane w świetle wyników prowadzonego monitoringu. Wszystkie Biura zorganizowały wyjazdowe dyżury prawników. Działalność tego typu ma być kontynuowana w kolejnych miesiącach realizacji projektu. W opinii kierowników Biur przynosi ona wymierne rezultaty w postaci zwiększenia liczby klientów, którzy po raz pierwszy skorzystali z usług oferowanych przez Biura. Warto wspomnieć, że szczególnie ożywioną kampanię informacyjną i promocyjną prowadzi Biuro poznańskie, którego pracownicy podejmują szereg działań zmierzających do zwiększenia dostępności usług świadczonych przez Biuro – poprzez podejmowanie ożywionej współpracy z instytucjami publicznymi (typu Wojewódzka Komenda Policji, ZUS) oraz uczestnictwo w lokalnych wydarzeniach kulturalnych w ościennych miejscowościach (typu Kórnickie Spotkania z Białą Damą czy festyn w Muzeum Rolnictwa i Przemysłu Rolno – Spożywczego w Szreniawie). W trakcie tego typu wydarzeń, mieszkańcy dowiadują się o możliwości i zasadach skorzystania z poradnictwa, mogą się również zarejestrować, by następnie umówić się na konsultację z prawnikiem. Warto zaznaczyć, że działania te przyniosły już wymierny rezultat w postaci zwiększenia liczby „nowych" klientów Biura.

10 Najważniejsze wnioski i rekomendacje

Działalność Sieci Biur Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej cieszy się wzrastającym zainteresowaniem klientów.

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że zdecydowanie częściej z usług Biur korzystały kobiety – ogółem stanowiły one prawie 70% badanych klientów. Jak wynika z danych gromadzonych przez Biura tendencja taka utrzymuje się od początku realizacji projektu. We wskaźnikach dotyczących realizacji projektu zaplanowano objęcie wsparciem poradniczym 45% mężczyzn i 55% kobiet. Z uwagi na to rekomendowane jest prowadzenie działań mających na celu zwiększenie odsetka mężczyzn korzystających z usług Sieci Biur.

W przypadku spraw objętych telefonicznym badaniem (CATI) zdecydowaną większość udzielonych przez Biura usług stanowiły porady prawne. Spośród nich zdecydowanie najwięcej dotyczyło spraw związanych ze spadkiem czy podziałem majątku - 20,9%, kolejno spraw finansowych, dotyczących zadłużenia i egzekucji komorniczych - 8,8%, spraw dotyczących prawa pracy - 8,6%, następnie spraw mieszkaniowych – 8,6% oraz spraw dotyczących alimentów – 8,5%.

Pomoc oferowana przez Biura została oceniona bardzo wysoko przez badanych klientów. Prawie 60% respondentów uznało pomoc, którą otrzymali w Biurach za zdecydowanie przydatną przy rozwiązywaniu ich problemów. Jedynie ok.13% respondentów uznało, otrzymaną pomoc za nieprzydatną. Na skali wysokich ocen najgorzej zostało ocenione Biuro poznańskie, również stopień rozwiązywalności spraw na poziomie Biura najniżej został oceniony w Poznaniu. Trzeba jednak podkreślić, że wynik uzyskany przez Biuro poznańskie jest wysoki i nie wymaga interwencji w samą pracę pracowników Biura celem podnoszenia jej jakości.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Sposób funkcjonowania Sieci Biur, w tym takie elementy, jak sposób umawiania klientów na spotkanie z prawnikami czy czas przeznaczony na obsługę, zostały na obecnym etapie realizacji projektu w dużej mierze ostatecznie dookreślone i praca w Biurach przebiega według ustalonego rytmu i umożliwia sprawną obsługę klientów. Adekwatnie do potrzeb zwiększana jest liczba prawników pełniących dyżury w Biurach. Swoistym wskaźnikiem odpowiedniego dopasowania liczby prawników do liczby klientów jest założenie, by czas oczekiwania na wizytę u prawnika nie przekraczał 7 dni. Należy podkreślić, że obecnie termin ten jest z zasady zachowywany we wszystkich Biurach. Wyniki prowadzonego monitoringu wskazują, że udzielane usługi charakteryzują się wysoką jakością. Są świadczone według założonych standardów takich jak: bezpłatność, poufność, bezstronność, rzetelność i aktualność, profesjonalizm, samodzielność, dostępność usług, równość szans kobiet i mężczyzn oraz jawność zasad udzielania porad prawnych.

Jakość obsługi zostało wysoko oceniona przez badanych klientów Biur. Najwięcej pozytywnych głosów zebrała uprzejmość pracowników Biur, zrozumiałość przekazanych informacji przez pracownika Biura oraz szybkość przekazanych informacji. Ogółem usługi Biur oceniło pozytywnie 88,6% objętych badaniem klientów. W przypadku Biura w Poznaniu odsetek zadowolonych wyniósł 82,9%, Biura w Pile 90,8%, natomiast Biur w Lesznie i Koninie – po 90,4%. W przypadku biura w Poznaniu dość znaczny był odsetek osób – średnio zadowolonych -7,2%. Pozytywna ocena Biur potwierdza również wskazanie, że większość z objętych badaniem klientów Biur Porad Prawnych deklarowała, że zwiększyła się ich wiedza na temat praw i obowiązków. Ponadto zdecydowana większość klientów Biur Porad Prawnych zadeklarowała, że poleciłaby usługi Biura swoim znajomym lub rodzinie – ok. 90% deklaracji.

Warto zaznaczyć, że zdecydowana większość badanych klientów nie korzystała z pomocy prawnej w innym miejscu (82,4% respondentów). Nie było tutaj różnic istotnych statystycznie w odpowiedziach respondentów pomiędzy poszczególnymi Biurami. W Biurze w Poznaniu z dodatkowej pomocy skorzystało 20,8% klientów, w Biurze w Pile z dodatkowej pomocy skorzystało 15,6% klientów, w Biurze w Lesznie z dodatkowej pomocy skorzystało 18,8% klientów, w Biurze w Pile z dodatkowej pomocy skorzystało 17,6% klientów. Większość z badanych klientów Biur Porad Prawnych zdeklarowała, że po tym jak skorzystała z Biura Porad Prawnych nie podejmowała innych działań, żeby rozwiązać swój problem (70,2% odpowiedzi). Wśród innych działań podejmowanych przez klientów Biur Porad Prawnych zdecydowanie najczęściej wymieniane było to, że dany klient sporządził i wysłał pismo do danej instytucji lub próbował załatwić sprawę na własną rękę.

Większość z sygnalizowanych w trakcie badań jakościowych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem poszczególnych Biur została rozwiązana lub też znajdują się one w trakcie rozwiązywania. Nierozwiązane pozostały problem braku wydzielonej poczekalni w Biurze pilskim oraz kwestia braku podjazdu do budynków, w których mieszczą się Biura poznańskie i pilskie. Potwierdzeniem tego są również wyniki badania CATI, gdzie tylko 63,3% badanych oceniło pozytywnie dostępność biura dla osób z niepełnosprawnością, przy czym dostępność była lepiej oceniana w biurze w Koninie i Lesznie, niż Pile i Poznaniu (różnica istotna statystycznie). Klienci z Leszna i Piły zwracali także uwagę na brak poczekalni. Z badań jakościowych wynika, że problem taki istnieje w Biurze w Pile, natomiast w Lesznie w międzyczasie nastąpiła zmiana i poczekalnia została wydzielona.

Ponadto z badań jakościowych wynika, że nowym problemem, który wystąpił na bieżącym etapie realizacji projektu, jest kwestia „przeciążenia" linii telefonicznej w Biurze konińskim, które powoduje, że nie wszystkie telefony od klientów mogą zostać odebrane (wspomniane Biuro jest zlokalizowane w znacznym oddaleniu od centrum miasta, co powoduje, że większość potencjalnych klientów preferuje kontakt telefoniczny w celu umówienia się na wizytę, przy tym kierownik Biura jest odpowiedzialny zarówno za obsługę bezpośrednią klientów, jak też odbieranie telefonów). Skutecznym rozwiązaniem wspomnianego problemu byłoby być może zatrudnienie na część etatu dodatkowej osoby, która zajmowałaby się obsługą telefoniczną klientów, choć na przeszkodzie może tu stanąć brak przestrzeni lokalowej na dodatkowe stanowisko pracy.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Kierownicy Biur sygnalizowali również, że pewnym utrudnieniem dla klientów jest konieczność wypełniania dość obszernych kart rejestracyjnych oraz osobistego podpisywania stosownych oświadczeń umożliwiających zostanie beneficjentem projektu. W tym aspekcie, tym bardziej zasadne jest „wychodzenie naprzeciw" klientom i umożliwianie im dokonywania formalności bez konieczności wizyty w Biurze (poprzez umożliwianie dokonywania rejestracji telefonicznie lub jak najbliżej miejsca zamieszkania, w tym w punktach kontaktowych oraz przy okazji takich spotkań jak festyny). Nie należy również zapominać, że w trakcie realizacji projektu zidentyfikowany został również problem z udzielaniem pomocy osobom znajdującym się w zakładach karnych, które nie mogą osobiście skorzystać z pomocy oferowanej w ramach projektu, a często jej potrzebują. Jest to kwestia, która nie znajduje rozwiązania z uwagi na założenia obecnie realizowanego projektu, natomiast powinna niewątpliwie stać się przedmiotem refleksji w momencie realizacji projektu podobnego typu w przyszłości. Podobny problem dotyczy osób starszych i chorych, których stan zdrowia nie pozwala na samodzielne opuszczanie mieszkania, w tym przypadku zasadne wydaje się być telefoniczne udzielenie porady prawnej.

Jak wspomniano, projekt cieszy się dużym zainteresowaniem klientów, co pośrednio świadczy o tym, że prowadzone w jego ramach działania informacyjne i promocyjne są skuteczne. Potwierdza to również fakt, że wszystkie źródła informacji, z których klienci mogli czerpać informacje o projekcie, były przez nich wykorzystywane. Działaniami, które dodatkowo przyczyniają się do wzrostu świadomości istnienia Biur wśród mieszkańców województwa wielkopolskiego oraz do zwiększenia dostępności usług oferowanych w ramach projektu są prowadzone akcje tematyczne, tworzenie punktów kontaktowych w gminach oraz organizowanie wyjazdowych dyżurów prawniczych mniejszych ośrodkach miejskich na terenie województwa.

W świetle wyników prowadzonego monitoringu, w tym przeprowadzonych badań CATI rekomendowane jest podjęcie następujących działań, które powinny się przyczynić do zniwelowania zidentyfikowanych trudności oraz osiągnięcia założonych w ramach projektu wskaźników i celów:

- Należy dążyć do zwiększenia odsetka mężczyzn korzystających ze wsparcia udzielanego w ramach projektu, między innymi poprzez formułowanie części przekazów komunikacyjnych skierowanych bezpośrednio do mężczyzn oraz prowadzenie akcji tematycznych skupiających się na kwestiach, które w szczególny sposób mogą zainteresować mężczyzn (np. odszkodowania powypadkowe, komunikacyjne);
- Brak wyodrębnionych poczekalni w Biurze pilskim może utrudniać zapewnienie klientom poczucia komfortu i dyskrecji – osoby oczekujące na wizytę spotykają się w jednym pomieszczeniu bezpośrednio z kierownikiem Biura i obsługiwaną przez niego osobą (która jest umawiana na wizytę lub korzysta z możliwości uzyskania informacji obywatelskiej). W związku z tym rekomendowane jest wydzielenie poczekalni;
- Należy stale monitorować stopień dopasowania liczby dyżurów prawniczych do zapotrzebowania klientów i odpowiednio do niego zwiększać ich liczbę (w miarę możliwości);
- Należy również dalej rozwijać idę powstawania kolejnych tzw. punktów kontaktowych oraz organizacji wyjazdowych dyżurów prawników, co spowoduje zwiększenie dostępności usług świadczonych przez Biura.
- Warto pomyśleć o nawiązaniu stałej współpracy pomiędzy Biurami a poradnią psychologiczną (np. wprowadzenie dyżuru psychologa raz w tygodniu), gdyż spora część klientów Biur, posiada nie tylko problemy natury prawnej, ale również trudną sytuację osobistą. Wprowadzenie pomocy psychologicznej polegającej na wsparciu danych klientów oraz pokierowaniu ich dalej do odpowiednich instytucji świadczących pomoc wpłynęłoby In plus na usprawnienie pracy samych prawników, wówczas mogliby się skupić na świadczeniu stricte pomocy prawnej.

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis wykresów i tabel

Wykres 1. Liczba klientów poszczególnych Biur, dane w %, N=9 948.....5
Wykres 2. Klienci Biur ogółem według płci, dane w %, N=9 948.....6
Wykres 3. Wiek klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.....6
Wykres 4. Obszar zamieszkiwania klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948. 7
Wykres 5. Poziom wykształcenia klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948. 7
Wykres 6. Status na rynku pracy klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948.....8
Wykres 7. Źródło dochodu klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948. 8
Wykres 8. Odsetek klientów niepełnosprawnych wśród klientów Biur ogółem, dane w %, N=9 948. ...9
Wykres 9. Źródło informacji o działalności Biur ogółem, dane w %, N=9 948.....9
Wykres 10. Liczba usług udzielonych przez poszczególne Biura, dane w %, N=14 243. 10
Wykres 11. Zakres udzielonych usług w poszczególnych Biurach, dane w %, N= 14 243 11
Wykres 12. Klienci Biur ogółem według płci, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000..... 13
Wykres 13.Wiek klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000. 14
Wykres 14. Obszar zamieszkiwania klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000..... 14
Wykres 15. Poziom wykształcenia klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000..... 15
Wykres 16. Dochód netto klientów Biur ogółem, dane w %, na podstawie badania CATI N=1000..... 15
Wykres 17. Częstość występowania poszczególnych typów spraw ze względu na wiek badanych klientów, na podstawie badania CATI N=1000..... 17
Wykres 18. Sprawy/problemy, z jakimi najczęściej zwracają się kobiety do Biur ogółem, na podstawie badania CATI N=100..... 17
Wykres 19. Sprawy/problemy, z jakimi najczęściej zwracają się mężczyźni do Biur ogółem, na podstawie badania CATI N=100..... 18
Wykres 20. Ocena przydatności otrzymanej pomocy w poszczególnych Biurach, na podstawie badania CATI N=100 19
Wykres 21. Stopień rozwiązywalności spraw na poziomie Biura, z uwzględnieniem podziału na poszczególne Biura, na podstawie badania CATI N=100 20
Wykres 22. Ocena obsługi w Biurze Porad prawnych pod kątem różnych aspektów..... 23
Wykres 23. Ogólna ocena obsługi w Biurach Porad Prawnych 24
Wykres 24. Odsetek klientów deklarujących zwiększenie stopnia wiedzy na temat praw i obowiązków..... 25
Wykres 25. Odsetek klientów którzy poleciliby Biuro Porad Prawnych znajomym lub rodzinie 26
Wykres 26. Odsetek osób korzystających z porad prawnych w innym miejscu 27
Wykres 27. Odsetek osób podejmujących inne działania celem rozwiązania swojego problemu 28
Wykres 28. Odsetek osób podejmujących inne działania celem rozwiązania swojego problemu 29

Tabela 1. Zakres porad prawnych udzielonych przez Biura ogółem, N=10 739. 10
Tabela 2. Zakres informacji obywatelskich udzielonych przez Biura ogółem, N=3 504. 11
Tabela 3. Sposób udzielenia usługi ogółem, N=14 243. 12
Tabela 4.Rodzaj sprawy/problemu/zapytania, z jakim zwracają się klienci do Biura ogółem, na podstawie badania CATI N=1000. 16
Tabela 5. Sposoby rozwiązania problemów poza Biurem Porad Prawnych 28

Badanie ewaluacyjne współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego