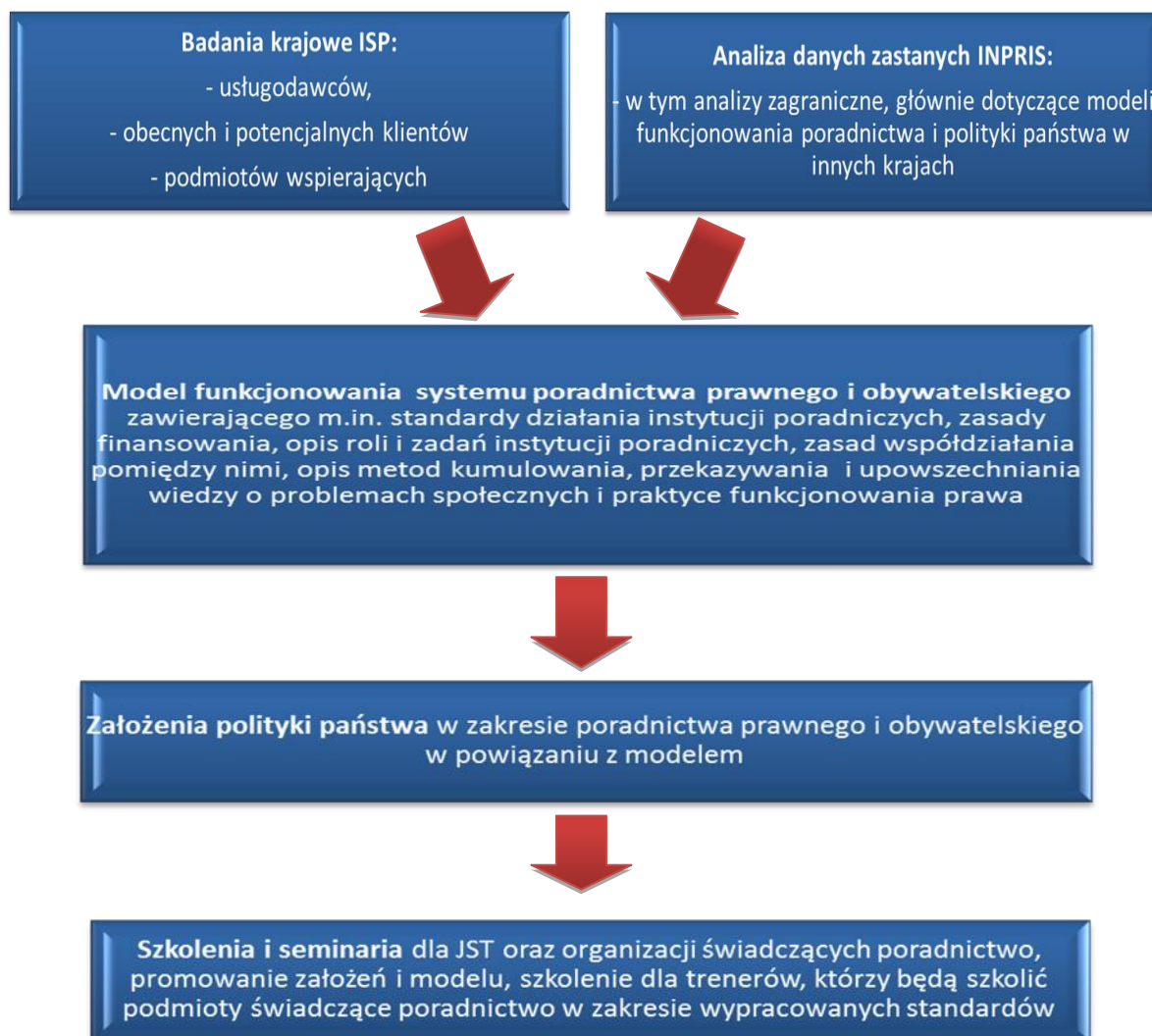


Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

## Koncepcja badawcza przygotowana na potrzeby badań prowadzonych w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”

### 1. Istota projektu i kontekst badań

Niniejszy materiał przedstawia końcową wersję koncepcji badań, które zostaną zrealizowane przez Instytut Spraw Publicznych w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”. Celem projektu jest opracowanie i wdrożenie modelu funkcjonowania systemu poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce. Strukturę realizacji projektu przedstawia poniższy schemat:



Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

## 2. Cele i problemy badawcze

Cele badań można zdefiniować jako dwa, wzajemnie ze sobą powiązane, obszary:

- z jednej strony jest to diagnoza i opis obecnego stanu poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce;
- z drugiej – na bazie tej diagnozy dostarczenie informacji, wniosków i rekomendacji.

W badaniach łączymy te dwa wątki, starając się dać ogólny obraz poradnictwa prawnego i obywatelskiego (głównie w badaniach ilościowych) i w miarę możliwości pogłębiać kwestie szczególnie interesujące z uwagi na dalsze działania zaplanowane w ramach projektu (w badaniach jakościowych). Wiedza zdobyta dzięki diagnozie oraz wnioski i rekomendacje z badań mają posłużyć przede wszystkim do wypracowania modelu poradnictwa i założeń polityki państwa. Dodatkowo informacje zebrane w badaniach zostaną udostępnione opinii publicznej w formie raportu oraz wykorzystane do opracowania mapy poradnictwa i materiałów edukacyjnych na szkolenia i seminaria organizowane w ramach projektu.

Badania będą mieć zatem charakter:

- **Opisowy** – rzetelnie charakteryzować obecny stan poradnictwa i jego główne problemy, w tym także słabości i zalety oraz potencjał rozwojowy;
- **Eksploacyjny** – kwestia poradnictwa prawnego i obywatelskiego, dostępności do tego rodzaju usług, ich jakości, problemów z ich udzielaniem, organizacją, finansowaniem, etc. dotychczas nie była przedmiotem pogłębionych analiz. Badania mają zatem na celu nie tylko uzyskanie danych pozwalających na zgrubny opis tej działalności, ale przede wszystkim dokładną charakterystykę możliwie szerokiego wachlarza uwarunkowań prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego.
- **Stosowany** – wyniki badań mają dostarczyć możliwie szerokiego i bogatego materiału informacyjnego inspirującego i pomagającego ekspertom w pracach nad stworzeniem modelu organizacji i prowadzenia działalności poradniczej, w tym także wypracowania standardów dostarczania i oceny tego rodzaju usług. Celem badań jest także stworzenie zasobu wiedzy, który będzie przydatny do projektowania polityki państwa w tym obszarze.

Planując badania uwzględniono postulat triangulacji metod badawczych, czyli łączenia badań ilościowych i jakościowych, jak również różnych perspektyw badawczych, na wszystkich etapach diagnozy. Takie podejście umożliwia rozwinięcie, wzbogacenie i uszczegółowienie analizy, a także pozwala na wewnętrzną kontrolę prawidłowości stosowania przyjętych technik badawczych. Łączenie badań ilościowych i jakościowych umożliwia ponadto nakreślenie bardziej rzeczywistego obrazu zjawisk społecznych i przezwyciężenie abstrakcyjności, która jest immanentną cechą badań ilościowych.

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

Badaniami zostaną objęte wszystkie istotne kategorie aktorów faktycznie lub potencjalnie zaangażowanych w prowadzenie poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce lub z niego korzystających<sup>1</sup>:

- podmioty świadczące usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego (**usługodawcy**), w tym w szczególności:
  - administracja rządowa, samorządy terytorialne i ich agendy (jak np. jednostki pomocy społecznej);
  - organizacje pozarządowe;
  - ośrodki akademickie, np. uniwersyteckie poradnie prawne;
  - ogólnopolskie związki zawodowe;
  - kancelarie prawne;
  - inne podmioty publiczne – rzecznicy konsumentów, jednostki Państwowej Inspekcji Pracy, punkty obsługi interesantów w sądach, biura poselskie i senatorskie.
- obecni i potencjalni indywidualni beneficjenci usług poradnictwa prawnego i obywatelskiego (**beneficjenci**);
- podmioty z otoczenia systemu poradnictwa – prywatne i publiczne podmioty w różny sposób (finansowy i pozafinansowy) wspierające świadczących usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego (**wspierający**) lub mające wpływ na uwarunkowania tej działalności (np. poprzez kształtowanie regulacji prawnych).

---

<sup>1</sup> - o ile spełnią kryteria definicyjne, o których mowa w dalszej części

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

**3. Główne obszary badawcze – wstępny zarys**

Lp.	Obszary badawcze	Źródło informacji
1.	Na jakie potrzeby społeczne w dziedzinie poradnictwa prawnego i obywatelskiego odpowiada oferta poradnictwa (z punktu widzenia zarówno usługodawców, jak i beneficjentów i potencjalnie zainteresowanych oraz otoczenia instytucjonalnego podmiotów) / czy można zauważyć różnice w tym zakresie z uwagi na miejsce zamieszkania (miasto/wieś), płeć (ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb kobiet) oraz sytuację materialną i życiową beneficjentów?	Usługodawcy Beneficjenci Wspierający
2.	Jaki jest zasięg terytorialny i układ geograficzny świadczonych porad oraz ich dostępność?	Usługodawcy

3.	Jakie czynniki wspomagają, a jakie hamują rozwój poradnictwa prawnego i obywatelskiego?	Usługodawcy Wspierający
4.	Jaka jest jakość, efektywność i skuteczność świadczonych usług poradniczych? Czy podmioty świadczące poradnictwo stosują jakieś standardy? Jakie są koszty/zyski beneficjentów i podmiotów świadczących usługi poradnicze?	Usługodawcy Beneficjenci Wspierający
5.	Jaka jest trwałość świadczonych usług poradniczych? (w tym w szczególności, jakie są czynniki decydujące o zaprzestaniu działalności poradniczej)	Usługodawcy Wspierający
6.	Jak funkcjonują podmioty prowadzące poradnictwo, jakie mają problemy i potrzeby? Jakie są (wewnątrzsektorowe) relacje między podmiotami świadczącymi usługi poradnicze? Jaki jest potencjał tych podmiotów w zakresie możliwości zaspokojenia popytu na bezpłatną pomoc prawną?	Usługodawcy Beneficjenci
7.	Jak – pod kątem potrzeb - oceniają usługi poradnicze osoby z nich korzystające (skuteczność, jakość, użyteczność, efektywność, koszty, zyski)?	Beneficjenci
8.	Jakie są potrzeby i preferencje dotyczące ich zaspokojenia osób niekorzystających z poradnictwa, a także przyczyny tego, że dotychczas nie korzystali z porad prawnych i obywatelskich?	Beneficjenci
9.	Czy są środowiska, grupy społeczne, których zapotrzebowanie na bezpłatne porady prawne i obywatelskie jest wyraźnie większe niż innych środowisk?	Usługodawcy Beneficjenci

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

10.	Jakie bariery występują w dostępie do usług dla obywateli w zakresie poradnictwa prawnego i obywatelskiego, w tym <b>w szczególności dla kobiet, osób niepełnosprawnych i starszych</b> ? Czy są środowiska, grupy społeczne, które mają szczególnie utrudniony dostęp do bezpłatnych porad prawnych i obywatelskich?	Usługodawcy Beneficjenci
11.	Czy w Polsce państwo/samorząd terytorialny kreuje i realizuje politykę wsparcia rozwoju poradnictwa prawnego i obywatelskiego i w jaki sposób to się odbywa? Jaki jest ogólny stosunek instytucji publicznych (centralnych i samorządowych) do bezpłatnego poradnictwa prawnego?	Usługodawcy Wspierający
12.	Jaka jest skuteczność i efektywność udzielanego dotychczas wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego (w tym jak kształtują się relacje między otoczeniem a podmiotami świadczącymi usługi poradnicze, np. kryteria udzielania wsparcia, podstawy prawne, charakter wspieranych działań, powiązania organizacyjne, etc.)?	Usługodawcy Wspierający
13.	Jakie czynniki decydują o skuteczności i efektywności udzielonego wsparcia (np. zasoby kadrowe, ilość czasu przeznaczana na poszczególne sprawy, charakter spraw, etc.)?	Usługodawcy Wspierający
14.	Jaki jest ogólny stosunek do poradnictwa prawnego i obywatelskiego szerszego otoczenia (administracja publiczna, organizacje pozarządowe, społeczeństwo)?	Usługodawcy Beneficjenci Wspierający
15.	Jakie są relacje podmiotów udzielających poradnictwa z instytucjami wymiaru sprawiedliwości, w tym z sądami powszechnymi i administracyjnymi (w tym analiza dot. zasadności i kierunku włączenia poradnictwa w system informacji prawnej)?	Usługodawcy Wspierający
16.	Jakie są możliwe kierunki modelowania polityki państwa i lokalnych polityk publicznych w zakresie rozwoju poradnictwa prawnego i obywatelskiego?	Usługodawcy Wspierający Beneficjenci
17.	W jaki sposób w polskich realiach definiować poradnictwo prawne i obywatelskie oraz kategoryzować poszczególne jego formy i działania?	Usługodawcy Wspierający

### Specyfikacja badań

W projekcie zaplanowano trzy bloki badawcze, każdy skupiony na innym rodzaju interesariuszy, zgodnie ze schematem podanym wyżej.

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

#### 4.1. Badanie 2 – usługodawcy<sup>2</sup>

**Podsumowanie – badanie 2** ma objąć podmioty świadczące usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Będzie mieć charakter zarówno ilościowy: próba N=450 wywiadów z wykorzystaniem metody CATI, uzupełnionej o CAWI (N=100 – 150), jak i jakościowy (40 IDI-ów, 2 FGD, 10 case studies), pogłębiający wiedzę i rozumienie wybranych tematów i problemów związanych z prowadzeniem poradnictwa. Dane dotyczące podmiotów świadczących poradnictwo będą pochodzić ze wstępnej bazy danych opracowanej w ramach projektu przez INPRIS.

##### 4.1.1. Szczegółowy opis badania 2

###### 4.1.1.1. Badanie ilościowe

###### Populacja

Zdefiniowanie pojęć poradnictwo prawne i poradnictwo obywatelskie jest trudne, bo polskie prawo ich nie określa, a praktyka także nie wypracowała powszechnie obowiązujących sposobów ich definiowania. Zakładamy, że wypracowanie i upowszechnienie definicji poradnictwa prawnego i obywatelskiego będzie jednym z elementów tworzonego w ramach projektu modelu. Jednak na użytek badań musimy przyjąć ułomną choćby definicję, aby móc określić zakres przedmiotowy i podmiotowy realizowanych badań.

Definicja ma charakter opisowy i służy wyłącznie do doboru prób badawczych oraz sformułowania wytycznych dla badaczy. Formułując poniższą definicję staraliśmy się doprecyzować używane w niej pojęcia, ale jednocześnie nie zawężać potencjalnego zakresu podmiotowego i przedmiotowego, tak, aby stworzyć maksymalnie szeroką przestrzeń badawczą. Wyniki badań pozwolą na zweryfikowanie tej definicji i dostarczą argumentów do ewentualnego jej zawężenia.

Lp	Poradnictwo prawne i obywatelskie to:	Komentarz:
1.	<b>informacje i/lub porady</b>	To jest istota poradnictwa oraz kryterium doboru podmiotów do badania, ale w badaniu będą nas interesować dodatkowo także działania towarzyszące, np. edukacja, pisanie pism procesowych i urzędowych, reprezentowanie przed sądem lub organami administracji. Te ostatnie kwestie nie będą jednak kryterium doboru do próby.
2.	<b>bezpłatne dla korzystających</b>	Oznacza to, że za udzieloną informację i poradę korzystający nie ponosi odpłatności. W badaniach będziemy starać się jednak określić koszty związane z organizacją poradnictwa po stronie

<sup>2</sup> - numeracja badań zgodna z opisem projektu



Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

		świadczeniodawcy oraz koszty związane pośrednio z udzielanymi poradami ponoszone przez korzystającego, np. opłaty sądowe czy administracyjne, podatki, koszty przejazdów, etc.
3.	mające na celu rozwiązanie konkretnego problemu prawnego i/lub problemu w relacji z administracją publiczną i innymi podmiotami posiadającymi osobowość prawną	W ten sposób obejmujemy zakres przedmiotowy poradnictwa prawnego i obywatelskiego oraz wykluczamy z niego działania rzecznicze.
4.	dotyczące osoby fizycznej, grupy nieformalnej lub organizacji pozarządowej	W ten sposób dookreślamy zakres podmiotowy po stronie korzystających wykluczając z niego podmioty komercyjne, przy czym kryterium doboru podmiotów do badania jest udzielanie informacji i/lub porad osobom fizycznym.
5.	udzielane systematycznie	Usługi powtarzalne w cyklu tygodniowym, miesięcznym kwartalnym lub rocznym.
6.	organizowane przez instytucje publiczne, uniwersyteckie poradnie prawne, organizacje pozarządowe, kościoły i związki wyznaniowe oraz inne podmioty o charakterze korporacyjnym	Takie doprecyzowanie zakresu podmiotowego po stronie oferujących usługę sprawia, że poza badaną populacją znajdują się indywidualni prawnicy świadczący poradnictwo.
7.	dostępne nie tylko dla członków, pracowników lub współpracowników podmiotu organizującego poradnictwo	Nie bierzemy pod uwagę niektórych organizacji świadczących poradnictwo wyłącznie dla członków.
8.	udzielane przez prawników i/lub przez osoby do tego przygotowane nie mające wykształcenia prawniczego.	Z uwagi na różnorodną praktykę proponujemy tego nie zawęźać.
<b>Inne uwagi:</b>		
9.	Kryterium doboru podmiotów do badania będzie udzielanie informacji i/lub porad face to face, ale w badaniu będziemy pytać także o poradnictwo telefoniczne i poradnictwo via Internet.	
10.	Nie chcemy dzielić poradnictwa na prawne i obywatelskie, wiedząc, że w wielu przypadkach będzie ono występować jednocześnie.	
11.	Nie wydaje nam się, aby w badaniu możliwe i użyteczne było stosowanie kryterium celu, w jakim świadczone jest poradnictwo jako wyróżnika ograniczającego zakres podmiotowy. Po	

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

	pierwsze dlatego, że dobierając próbę do badania, nie będziemy znać tego celu, po drugie wyeliminuje to podmioty komercyjne, realizujące poradnictwo w ramach swoich działań CSR. Dlatego przyjmujemy założenie, że samo świadczenie poradnictwa nie może być usługą komercyjną, w sytuacji, w której korzystający nie ponosi za nią odpłatności.
12	Nie chcemy także stosować kryterium podejmowania poradnictwa wyłącznie na wniosek korzystającego, zdarzać się bowiem mogą sytuacje, w której poradnictwo będzie świadczone bez uprzedniego wniosku zainteresowanego, z inicjatywy poradnika np. z uwagi na brak świadomości czy wiedzy ze strony korzystającego. Takie przypadki zdarzają się w grupach szczególnie trudnych (np. wśród więźniów czy Romów). Zakładamy jednak, że udzielenie informacji i/lub porady musi być akceptowane przez korzystającego i nie może odbywać się wbrew jego woli.

Zgodnie z ustaleniami wstępna baza podmiotów świadczących usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego została przygotowana przez partnerów projektu – Instytut Prawa i Społeczeństwa. W efekcie badaniem zostaną objęte wszystkie istotne kategorie aktorów faktycznie lub potencjalnie zaangażowanych w prowadzenie poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce lub z niego korzystających i lista podmiotów będzie obejmować (liczebności podane odnoszą się do liczby danych podmiotów, które zostały zebrane w bazie):

Typ podmiotów	Liczba podmiotów w bazie danych
<b>1. Podmioty niepubliczne:</b>	
1.1. Biura Porad Obywatelskich zrzeszone w Związku Biur Porad Obywatelskich	31
1.2. Uniwersyteckie Poradnie Prawne	49
1.3. Organizacje pozarządowe prowadzące Ośrodek Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem	15
1.4. Inne organizacje pozarządowe prowadzące poradnictwo obywatelskie lub prawne, ale niezrzeszone w ZBPO i nie prowadzące OPOPP	> 230
1.5. Inne podmioty:	
- Federacja Konsumentów	43
- kancelarie prawne	> 10
- CARITAS	5
- związki zawodowe	154
<b>2. Podmioty publiczne (podział podmiotowy):</b>	
2.1. Biura poselskie i senatorskie	555



Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

2.2. Państwowa Inspekcja Pracy	61
2.3. Punkty informacyjne/biura obsługi interesantów w sądach	141
2.4. Powiatowi Rzecznicy Praw Konsumentów	371
2.5. PCPR	315
2.6. OPS	2 846
2.7. Inne podmioty:	
- RPO i oddziały terenowe	9
- Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Ubezpieczonych, Rzecznik Praw Dziecka, - Pełnomocnik Rządu Do Spraw Równego Traktowania	4
- oddziały ZUS	45
- Urzędy Wojewódzkie	16
- Urzędy Marszałkowskie	16

łącznie populacja usługodawców szacowana jest na ok. 5 000 podmiotów.

### Próba

Badanie zostanie przeprowadzone na próbie N=450 jednostek z listy podanej wyżej. Próba będzie mieć charakter losowo-warstwowy, tzn. baza zostanie podzielona na warstwy według kryterium podmioty publiczne/podmioty niepubliczne, a następnie w obrębie tak zdefiniowanej warstwy według kryterium regionalnego lub typu instytucji. Dobór do próby nie będzie miał charakteru proporcjonalnego – poszczególne podmioty nie będą występować w próbie w liczbie proporcjonalnej do występowania w bazie (w szczególności dotyczy to jednostek pomocy społecznej, których w próbie będzie istotnie mniej, niż wynikałoby to z ich liczby w bazie).

### Przebieg badania

W obrębie każdego wylosowanego podmiotu badanie będzie prowadzone z reprezentantem tego podmiotu, którym będzie osoba decyzyjna – zarządzająca podmiotem lub decydująca o sposobie prowadzenia poradnictwa przez podmiot. W ramach badania przewidujemy pilotaż.

Badanie będzie przebiegać według następującego schematu:

1. Nawiązanie kontaktu telefonicznego z wylosowanym podmiotem i dotarcie do osoby decyzyjnej. W ramach tego etapu notowana będzie liczba podmiotów, które nie prowadzą poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego – taka sytuacja może dotyczyć w szczególności części związków zawodowych, biur poselskich i senatorskich, w pewnym zakresie jednostek pomocy społecznej. Pozwoli to poznać,

Projekt ***Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce***

jak dużo podmiotów w obrębie tych grup prowadzi poradnictwo prawne i/lub obywatelskie, a jednocześnie właściwe wywiady będą realizowane tylko z podmiotami, które faktycznie to robią.

2. Realizacja wywiadu telefonicznego z osobą decyzyjną – wywiad będzie trwać około 15 – 20 minut z wykorzystaniem wystandaryzowanego kwestionariusza.
3. Z uwagi na to, że charakter części poszukiwanych informacji może wymagać sprawdzenia danych w dokumentach lub zebrania opinii innych osób, niż osoba decyzyjna, po zakończeniu rozmowy telefonicznej z osobą decyzyjną będzie uzyskiwana jej zgoda na kontynuację badania w formie CAWI.

Do respondentów, z którymi przeprowadzono wywiad telefoniczny zostanie wysłane zaproszenie do udziału w badaniu uzupełniającym CAWI. Oczekujemy, że w efekcie tego etapu badania zostanie uzyskanych około 100 – 150 wypełnionych kwestionariuszy CAWI spośród 450 efektywnych wywiadów telefonicznych, przy czym będziemy dążyć do uzyskania jak największej liczby wypełnionych kwestionariuszy CAWI.

## Metoda

Badanie zostanie zrealizowane z wykorzystaniem technologii CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) uzupełnionej o CAWI (*Computer Assisted Web Interview*). Kwestionariusz CAWI będzie zawierać pytania, na które nie udzielono odpowiedzi w trakcie rozmowy telefonicznej (bo np. odpowiedź wymagała sprawdzenia dokumentów) oraz pytania skierowane do osoby, która bezpośrednio udziela porad w badanej instytucji (zmiana respondenta).

Zaproponowana procedura, choć niedoskonała, daje szansę na uzyskanie w ramach dostępnego budżetu informacji pochodzących od dwóch typów respondenta (osoby decyzyjnej oraz bezpośrednio udzielającej porad) oraz dotyczących zakresu szerszego, niż dostępny w wywiadzie telefonicznym.

## Narzędzie badawcze

W badaniu zostanie użyte wystandaryzowane narzędzia – kwestionariusze (do rozmowy telefonicznej i internetowej) zawierające pytania zarówno zamknięte (z gotową listą odpowiedzi do wyboru przez respondenta), jak otwarte (pozwalające na swobodną wypowiedź respondenta). Pytania uwzględnione w narzędziach badawczych dotyczyć będą wybranych obszarów badawczych – ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu.

### 4.1.1.2. Badania jakościowe

**Metoda – pogłębione wywiady indywidualne IDI (*In-depth Individual Interview*)** posłużą do wzbogacenia wiedzy i zrozumienia głównych problemów związanych z prowadzeniem poradnictwa prawnego i pozwolą lepiej interpretować wyniki uzyskane w badaniu ilościowym. IDI polega na

Projekt ***Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce***

swobodnej rozmowie prowadzonej przez wykwalifikowanego badacza (a nie ankietera) z respondentem w oparciu o przygotowane wcześniej dyspozycje/scenariusz wywiadu. Zawierają one zwykle problemy i obszary, które należy poruszyć w rozmowie, przykładowe pytania, które mogą być zadane – jednak o tym, w jakiej formie i kolejności zostaną zadane pytania decyduje badacz w trakcie wywiadu. Z różnych odmian wywiadu pogłębionego zostanie wybrana wersja wywiadu swobodnego, częściowo ustrukturyzowanego – przy pozostawieniu badaczowi swobody prowadzenia rozmowy zostaną w dyspozycjach wskazane obszary badawcze, które będą musiały być obligatoryjnie poruszone z respondentem.

**Liczba wywiadów i respondenci** – do badania zostaną dobrani przedstawiciele (osoby decyzyjne) wszystkich rodzajów podmiotów świadczących poradnictwo prawne i obywatelskie. Próba zostanie rozłożona terytorialnie tak, aby objąć badaniem różne regiony Polski oraz miasta o różnej wielkości. Łącznie zostanie przeprowadzonych 40 pogłębionych wywiadów indywidualnych.

**Narzędzie badawcze** – częściowo ustrukturyzowane dyspozycje do wywiadu obejmujące wybrane problemy badawcze, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu. W ramach badania przewidywany jest pilotaż.

**Metoda – zogniskowane wywiady grupowe FGD (Focus Group Discussion)**, podobnie jak omówione wyżej IDI będą cennym uzupełnieniem wiedzy zdobytej innymi metodami i pomogą w diagnozie stanu poradnictwa. FGD są metodą badawczą polegającą na moderowanej rozmowie 6 do 8 respondentów trwającej około 1,5 do 2 godzin. W dyskusji takiej, poprzez zderzenie różnych opinii na dany temat, możliwe jest przybliżenie się do zrozumienia motywów postępowania, źródeł przekonań oraz sposobów działania. Pomocne w tym bywają różnego typu techniki projekcyjne pozwalające odkryć trudno werbalizowane opinie i poglądy.

FGD mogą być przeprowadzane w formie:

- grup homogenicznych – respondenci w ramach jednej dyskusji pochodzą z podobnych środowisk, są do siebie podobni, mają podobny status, wówczas wnioski wyciągane są poprzez porównanie wyników uzyskanych w różnych grupach;
- grup heterogenicznych – respondenci w ramach jednej dyskusji reprezentują różne środowiska, różnią się między sobą i mają często odmienne, niekiedy w znacznym stopniu, poglądy.

W planowanym badaniu zostanie zastosowana formuła grup heterogenicznych – pozwoli ona na zderzenie różnych opinii, a poprzez to służyć będzie lepszej identyfikacji głównych problemów związanych z poradnictwem prawnym i obywatelskim w Polsce.

**Liczba wywiadów i respondenci** – do dyskusji zostaną zaproszone niektóre osoby biorące udział

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

w badaniu ilościowym, reprezentujące różne środowiska i podmioty świadczące usługi poradnictwa, a także eksperci, w tym także z ZBPO i FUPP. Z uwagi na zróżnicowanie podmiotów i środowisk oraz udział ekspertów przewidujemy, że w FGD udział weźmie od 14 do 20 osób ogółem, stąd przeprowadzimy 2 takie dyskusje. W dyskusji uwzględnione zostaną te kwestie, które wymagają dodatkowego pogłębienia, potwierdzenia, weryfikacji lub uzupełnienia na podstawie przeprowadzonych CATI i IDI.

**Narzędzie badawcze** – scenariusz wywiadu przygotowany dla moderatora dyskusji będzie obejmować wybrane obszary badawcze, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu.

**Metoda - studium przypadku (case study)** to metoda pozwalająca na całościowe zbadanie danego zjawiska w pełnym kontekście jego występowania. W przypadku niniejszego projektu polegałaby na przeprowadzeniu wywiadów nie tylko z przedstawicielem wybranego podmiotu świadczącego usługi poradnictwa (osobą decyzyjną), ale także innymi osobami, np. pracownikami, klientami, przedstawicielami otoczenia podmiotu (np. władze lokalne, instytucje publiczne, organizacje pozarządowe – zależnie od rodzaju i umiejscowienia danego podmiotu) oraz analizę dokumentów zastanych, związanych ze świadczonym poradnictwem, a także działalnością organizacji świadczących i wspierających.

**Liczba przypadków** – zrealizowanych zostanie łącznie 10 studiów przypadku, w następujących podziale:

- podmioty świadczące poradnictwo powstałe w ramach projektów POKL
- podmioty świadczące poradnictwo, które nie zostały objęte wsparciem z POKL

Dobór podmiotów do badania będzie miał charakter celowy i zostanie dokonany przez ekspertów ISP na podstawie wstępnych danych z badania ilościowego opisanego wyżej. Case studies pozwolą nam lepiej zrozumieć specyfikę funkcjonowania każdego typu podmiotu świadczącego usługi poradnictwa.

**Narzędzia badawcze:** zestaw dyspozycji do wywiadów indywidualnych obejmujący wybrane obszary badawcze, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu. Schemat opisu przypadku – metoda studium przypadku ma oczywiście charakter jakościowy, niemniej chcąc uzyskać materiał, który ułatwi analizę i uczyni ją bardziej efektywną, warto jest wystandaryzować sposób sporządzenia charakterystyk.

Planujemy przygotowanie narzędzi (dyspozycji do IDI-ów) w sposób modułowy – każdy moduł będzie dotyczyć określonego obszaru badawczego i w miarę możliwości te same moduły będą

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

używane w dyspozycjach do wywiadów z różnymi respondentami. Pozwoli to nam na bogatsze zanalizowanie zebranego materiału poprzez:

- Analizę całości materiału zebranego w ramach studiów przypadków jako osobny etap badania.
- Analizę poszczególnych danych w powiązaniu z danymi zebranymi w innych etapach badania, przykładowo:
  - w ramach studiów przypadków będą realizowane wywiady (IDI) z pracownikami instytucji świadczących poradnictwo, w tym z osobami bezpośrednio udzielającymi porad – wywiady te będą mogły być zanalizowane razem z IDI zrobionymi w ramach badania usługodawców (mowa o N=40 IDI-ach wspomnianych wyżej);
  - wywiady zrealizowane w ramach studiów przypadku z beneficjentami poradnictwa (badacz terenowy będzie je przeprowadzać z osobami korzystającymi z usług w trakcie jego pobytu w danej instytucji, osoby te nie będą zatem przez nie wskazywane) będą mogły być zanalizowane razem z IDI zrobionymi w ramach badania beneficjentów (mowa o N=25 IDI-ów wspomnianych niżej);
  - wywiady zrealizowane w ramach studiów przypadku z przedstawicielami otoczenia badanej instytucji będą mogły być zanalizowane razem z IDI zrobionymi w ramach badania wspierających (mowa o N=50 IDI-ów wspomnianych niżej).

Te wspólne analizy będą możliwe dzięki modułowej konstrukcji narzędzi i tylko w ramach tych modułów, które będą wspólne dla wspomnianych par IDI-ów pochodzących z różnych badań w projekcie. Wywiady prowadzone w ramach studiów przypadku nie są wliczane do puli pozostałych IDI przewidzianych w badaniach, natomiast tam, gdzie będzie to uzasadnione merytorycznie wywiady te posłużą jako wzbogacenie informacji zebranych w innych modułach badawczych.

Podsumowując, zakres badań obejmie problematykę oceny funkcjonowania podmiotów świadczących bezpłatną pomoc prawną. Zespół badawczy dołoży wszelkich starań, aby skonstruować narzędzia badawcze (zarówno w części ilościowej, jak i jakościowej) w sposób, który pozwoli dostarczyć wskaźników umożliwiających przynajmniej w pewnym zakresie przeprowadzenie analizy ekonomiczno-prawnej funkcjonowania tych podmiotów oraz ocenę porównawczą względem ich beneficjentów i innych podmiotów świadczących nieodpłatne porady prawne, pod kątem m.in. kosztów, adekwatności względem potrzeb zainteresowanych, skuteczności i efektywności usług. Kwestią, która zostanie poruszona w tej części badań będą również relacje podmiotów świadczących z ich otoczeniem. Nie chodzi jednak w tym miejscu jedynie o instytucje wspierające organizacje i prowadzenie bezpłatnej pomocy prawnej (czemu jest poświęcona ostatnia część badań), ale bardziej ogólnie – o relacje podmiotów udzielających bezpłatnych porad prawnych np. z instytucjami wymiaru sprawiedliwości czy innymi zewnętrznymi ośrodkami. Za zasadne uznajemy

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

również dokonanie pewnej systematyzacji usług świadczonych przez podmioty, które zostaną objęte badaniem.

Etap konstruowania narzędzi badawczych ostatecznie przesądzi, w ramach którego z działań badawczych wspomniane kwestie zostają uwzględnione w największym stopniu.

## 4.2. Badanie 3 – beneficjenci

**Podsumowanie – badanie 3** ma objąć zarówno osoby korzystające, jak i niekorzystające z poradnictwa i będzie mieć charakter ilościowy (N=1000 wywiadów F2F<sup>3</sup> z osobami niekorzystającymi, N=200 wywiadów F2F z osobami korzystającymi) oraz jakościowy (25 IDI z osobami korzystającymi). Przy doborze respondentów – osób korzystających z poradnictwa konieczna będzie współpraca z wytypowanymi podmiotami świadczącymi usługi poradnictwa. Badaniom terenowym towarzyszyć będzie pogłębiona analiza danych zastanych, mająca na celu poszerzenie wiedzy dotyczącej problemów i potrzeb prawnych, z którymi obywatele zwracają się do instytucji publicznych.

### 4.2.1. Szczegółowy opis badania 3

#### 4.2.1.1. Badanie ilościowe – osoby niekorzystające

##### Populacja

Badanie realizowane będzie wśród osób w wieku 18 lat i więcej, które nie korzystały z poradnictwa prawnego i obywatelskiego w przeciągu ostatnich pięciu lat. Z uwagi na to, że:

- struktura tak określonej populacji nie jest znana;
- spodziewany udział osób korzystających z poradnictwa prawnego i obywatelskiego jest niski;

Proponujemy badanie realizować na próbie reprezentatywnej dla populacji polskiej w wieku 18 lat i więcej. Na samym początku wywiadu zawarte będą pytania pozwalające stwierdzić, czy respondent korzystał czy nie korzystał z usług poradnictwa, a następnie wybrać odpowiedni wariant kwestionariusza dostosowany do zidentyfikowanego statusu respondenta. W ten sposób ustalimy jaki procent społeczeństwa ma doświadczenie korzystania z usług poradnictwa prawnego, ale praktycznie całe badanie zostanie zrealizowane z osobami niekorzystającymi z poradnictwa.

W ten sposób uzyskamy wiedzę o populacji niekorzystających z usług poradnictwa, a jednocześnie poznamy do jakiej części społeczeństwa docierają obecnie usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego, ewentualnie jaki mógłby być „rynek” dla tego rodzaju działalności.

<sup>3</sup> - z ang. face to face, czyli wywiady bezpośrednie



Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

**Próba** – random-route, reprezentatywna dla populacji Polski w wieku 18+ o wielkości N=1050 (próba nieco większa niż N=1000, tak aby zapewnić liczebność osób niekorzystających z poradnictwa na poziomie około 1000), ale po zastosowaniu filtrów będzie ona także reprezentatywna dla osób niekorzystających z usług poradnictwa.

**Metoda**

Badanie zostanie zrealizowane z wykorzystaniem metody wywiadów bezpośrednich face-to-face.

**Narzędzie badawcze**

W badaniu zostanie użyte wystandaryzowane narzędzie – kwestionariusz zawierający pytania zarówno zamknięte (z gotową listą odpowiedzi do wyboru przez respondenta), jak otwarte (pozwalające na swobodną wypowiedź respondenta). Czas wywiadu: około 30 – 40 minut. Samo narzędzie zostanie opracowane na kolejnym etapie projektu, tym niemniej pytania dotyczyć będą wybranych obszarów badawczych, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu. W ramach badania przewidziany jest pilotaż.

**Badanie ilościowe – osoby korzystające**

**Populacja**

Badanie to wymaga szczególnej współpracy z wszystkimi partnerami projektu. Należy bowiem pamiętać, że:

- Liczba osób korzystających z usług poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego nie jest wysoka i próba szukania ich poprzez klasyczne techniki (np. screening ogólnopolskiej próby reprezentatywnej) byłby nieefektywny czasowo i kosztowo.
- Charakter sytuacji (szukanie darmowej pomocy prawnej) sprawia, że osoby korzystające z takiego poradnictwa często są w szczególnie trudnej sytuacji osobistej, co może rzutować na gotowość i zdolność do udziału w badaniu.
- Specyfika spraw, z jakimi zwracają się osoby do biur poradnictwa nakłada szczególnie zobowiązania na te biura w zakresie ochrony danych osobowych swoich klientów.

W tej sytuacji badanie zostanie zrealizowane na terenie podmiotów (usługodawców) faktycznie udzielających porad prawnych i/lub obywatelskich. Dobór tych podmiotów będzie z jednej strony uwzględniać różne rodzaje podmiotów (por. badanie nr 2) i ich rozkład terytorialny, z drugiej – ekonomikę realizacji (biura o małej liczbie obsługiwanych klientów nie będą uwzględniane w tym badaniu lub ich liczba będzie minimalna).

**Próba**

Badanie zostanie zrealizowane na próbie N=200 osób faktycznie korzystających z usług poradnictwa

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce* prawnego i obywatelskiego i będzie mieć charakter celowy.

### Proponowany sposób realizacji

W oparciu o dane uzyskane w badaniu nr 2 (usługodawców) zostanie wyselekcjonowana grupa podmiotów, które z jednej strony będą odpowiadać typologicznie różnym podmiotom świadczącym usługi poradnictwa, z drugiej – których średnia liczba klientów korzystających z ich usług jest wystarczająco duża, aby efektywnie zrealizować badanie. Z tej grupy zostanie wylosowana grupa 40 podmiotów, na których terenie ankietery przeprowadzą wywiady osobiste z klientami faktycznie szukającymi porady prawnej i/lub obywatelskiej. Średnio w jednym podmiocie zostanie zatem zrealizowanych N=5 wywiadów.

### Metoda

Badanie zostanie zrealizowane z wykorzystaniem metody wywiadów bezpośrednich face-to-face.

### Narzędzie badawcze

W badaniu zostanie użyte wystandaryzowane narzędzie – kwestionariusz zawierający pytania zarówno zamknięte (z gotową listą odpowiedzi do wyboru przez respondenta), jak otwarte (pozwalające na swobodną wypowiedź respondenta). Czas wywiadu: około 30 minut. Samo narzędzie zostanie opracowane na kolejnym etapie projektu, tym niemniej pytania dotyczyć będą wybranych obszarów badawczych, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu. W ramach badania przewidziany jest pilotaż.

#### 4.2.1.2. Badanie jakościowe

##### Pogłębione wywiady indywidualne IDI (*In-depth Individual Interview* – por. opis przy badaniu 2).

**Liczba wywiadów i respondenci** – respondenci będą dobierani z bazy przygotowanej do badania ilościowego, będą to zatem osoby, które w nieodległym czasie przed datą badania (około 1 – 2 miesięcy) faktycznie skorzystały z usług podmiotu świadczącego usługi poradnictwa. Łącznie zostanie przeprowadzonych 25 wywiadów indywidualnych w podziale na:

- Osoby korzystające z usług podmiotów publicznych świadczących usługi poradnictwa;
- Osoby korzystające z usług podmiotów niepublicznych świadczących usługi poradnictwa.

**Narzędzie badawcze** – częściowo ustrukturyzowane dyspozycje do wywiadu obejmujące wybrane problemy badawcze, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu. W ramach badania przewidziany jest pilotaż.

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

Konstruując narzędzia badawcze uwzględnimy postulaty zmierzające do uzyskania danych, które pozwolą na oszacowanie popytu na bezpłatną pomoc prawną oraz możliwości zaspokojenia go w ramach istniejących uwarunkowań (bądź tych, które mogą się ukształtować za sprawą wprowadzenia modelu pomocy prawnej). Rozważymy też możliwość posłużenia się klasyfikacjami spraw, w związku z którymi korzystający lub potencjalnie korzystający zwracają się (lub mogliby się zwrócić) o nieodpłatną pomoc prawną.

Nadto w ramach badania poruszone zostaną również kwestie korzystania przez osoby z odpłatnej pomocy prawnej, co pomoże w ocenie potencjalnego „ryнку”. Zagadnienie to zostanie włączone możliwie szerokim zakresie, zarówno w części badań dotyczących osób niekorzystających z bezpłatnej pomocy prawnej, jak i korzystających. Kwestia korzystania z odpłatnych usług prawnych zostanie poruszona w możliwie szerokim stopniu na wszystkich etapach badania. Będziemy dążyć też do umieszczenia przynajmniej w pewnym zakresie zmiennych klasyfikujących zyski i straty związanych z możliwością lub faktycznym korzystaniem z nieodpłatnej pomocy prawnej.

Etap konstruowania narzędzi badawczych ostatecznie przesądzi, w ramach którego z działań badawczych wspomniane kwestie zostają uwzględnione w największym stopniu.

Z uwagi na ścisły związek próby oraz tematyki badania ilościowego i jakościowego, przeprowadzenie IDI zostanie zlecone podwykonawcy realizującemu badanie ilościowe.

#### 4.3. Badanie 4 – wspierający

**Podsumowanie – badanie 4** ma objąć podmioty zarówno prywatne, jak i publiczne, pozarządowe i korporacyjne, wspierające (lub potencjalnie wspierające) poradnictwo prawne i obywatelskie i będzie mieć charakter ilościowy (badanie CATI, N=450) oraz jakościowy (50 IDI oraz 2 FGD). Przy doborze podmiotów wspierających konieczna będzie współpraca z partnerami projektu: Związkiem Biur Porad Obywatelskich, Fundacją Uniwersyteckich Poradni Prawnych, INPRIS, MPIPS i Programem „Obywatel i prawo” ISP, wykorzystanie zostaną także dane zebrane w trakcie badania nr 2.

##### 4.3.1. Szczegółowy opis badania 4

###### 4.3.1.1. Badanie ilościowe

###### Populacja

Badanie będzie realizowane wśród podmiotów różnego typu, które wspierają poradnictwo prawne i obywatelskie. Przez wspieranie rozumiana jest zarówno pomoc zarówno materialna (np. przekazywanie dotacji), jak i niematerialna (np. bezpłatne użyczenie lokali lub promowanie usług poradnictwa np. przez urzędy samorządowe).

W przypadku dysponowania dużym budżetem oraz możliwością realizacji projektu w długim horyzoncie czasowym populację powinniśmy zdefiniować jako podmioty, które w jakiegokolwiek formie finansowej lub niefinansowej wspierały usługi poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*  
w przeciągu np. ostatniego roku. Wymagałoby to jednak podjęcia kilku działań:

- zebrania w ramach badania nr 2 informacji o podmiotach wspierających te konkretne podmioty świadczące usługi poradnictwa, a następnie ustalenie ich danych adresowo-osobowych;
- wykonania badania wstępnego wśród wszystkich urzędów samorządowych, aby wyselekcjonować, które z nich udzielają takiego wsparcia;
- wykonania badania wstępnego wśród wszystkich organizacji pozarządowych, które jako jeden z obszarów swojej działalności deklarują wspieranie innych podmiotów, aby wyselekcjonować te organizacje, które udzielają wsparcia w zakresie poradnictwa prawnego i obywatelskiego.

Wykonanie badań wstępnych, choć jak najbardziej poprawne metodologicznie, ma liczne wady merytoryczne i praktyczne:

- Uzyskany tą drogą operat losowania i tak byłby obciążony błędami obniżającymi jego reprezentatywność – zasadnie można założyć, że duża część urzędów samorządowych, a zapewne jeszcze większa część organizacji pozarządowych nie odpowiedziałaby na ankietę (w monitoringu prowadzonym przez MPiPS, którego obsługa trwa większą część roku, a sam monitoring dotyczy obowiązków ustawowych samorządów bierze udział około 80% urzędów samorządowych).
- Dla zachowania racjonalnych kosztów badanie wstępne nie powinno być duże, tymczasem może się okazać, że na podstawie kilku pytań (a więcej w takim badaniu wstępnym nie należałoby zadawać) trudna będzie wiarygodna weryfikacja, który urząd/która organizacja faktycznie wspiera usługi poradnictwa, a nie np. sama je prowadzi.
- Realizacja badań wstępnych mogłaby opóźnić realizację badania głównego i w konsekwencji cały projekt.

Może się zatem okazać, że dużym wysiłkiem i nakładem kosztów, a także czasu uzyskalibyśmy operat losowania i tak obciążony istotnymi błędami.

Podsumowując – korzystniej jest zdecydować się na badanie na próbie celowej, a nie losowej, reprezentatywnej. Należy przy tym zachować maksimum poprawności metodologicznej, ale i tak uzyskane wyniki nie będą mogły być podstawą do wnioskowania o całej populacji osób korzystających z usług poradnictwa w sposób w pełni uzasadniony statystycznie.

### Próba

Próba będzie mieć charakter celowy – dobierane będą podmioty wspierające usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego, które znajdą się w dostępnej bazie. Baza taka powinna powstać w następujących sposób:

Projekt ***Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce***

- Z kwerendy wśród partnerów projektu
- Z informacji zebranych w badaniu nr 2 od wylosowanych podmiotów świadczących usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego
- Z bazy danych Klon/Jawor zostanie zakupiona próba organizacji, które jako jeden z obszarów swojego działania wskazują wspieranie innych organizacji
- Zostanie użyta także pełna baza wszystkich urzędów samorządowych w Polsce

Próba będzie mieć charakter celowy – dobierane będą podmioty faktycznie wspierające usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego, które znajdują się w dostępnej bazie. Z bazy tej zostaną wylosowane podmioty. Losowanie będzie mieć charakter warstwowy tak, aby w próbie znalazły się także podmioty mające niski udział w całej populacji (jak np. organizacje pozarządowe i prawnicze). Respondentami powinny być osoby decyzyjne przy czym w przypadku urzędów samorządowych przyjmujemy, że będą do sekretarzy gmin i ich odpowiednicy na pozostałych szczeblach administracji samorządowej, w przypadku pozostałych podmiotów publicznych powinni to być dyrektorzy/kierownicy odpowiednich departamentów, a w przypadku pozostałych podmiotów osoby z zarządów organizacji. Kwestionariusz będzie zawierać na początku szereg pytań filtrujących pozwalających na zidentyfikowanie podmiotów faktycznie wspierających poradnictwo prawne i obywatelskie oraz osób, które mają na ten temat wiedzę i tylko z takimi podmiotami będzie realizowany pełen kwestionariusz. Całe badanie powinno być na bieżąco monitorowane i zostanie przerwane, gdy osiągnięta zostanie docelowa liczba N=450 wypełnionych kwestionariuszy.

### **Metoda**

Badanie zostanie zrealizowane z wykorzystaniem technologii CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

### **Narzędzie badawcze**

W badaniu zostanie użyte wystandaryzowane narzędzie – kwestionariusz zawierający pytania zarówno zamknięte (z gotową listą odpowiedzi do wyboru przez respondenta), jak otwarte (pozwalające na swobodną wypowiedź respondenta). Samo narzędzie zostanie opracowane na kolejnym etapie projektu, tym niemniej pytania dotyczyć będą wybranych obszarów badawczych, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu. W ramach badania przewidziany jest pilotaż.

#### **4.3.1.2. Badania jakościowe**

**Pogłębione wywiady indywidualne IDI (*In-depth Individual Interview* – por. opis przy badaniu nr 2).**

**Liczba wywiadów i respondenci** – do badania zostaną dobrani przedstawiciele (osoby decyzyjne)

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

reprezentujące prywatne oraz publiczne podmioty wspierające poradnictwo. Próba zostanie rozłożona terytorialnie tak, aby objąć badaniem różne regiony Polski oraz miasta o różnej wielkości, a także podmioty działające i udzielające wsparcia w wymiarze ogólnopolski oraz regionalnym lub lokalnym. Łącznie zostanie przeprowadzonych 50 pogłębionych wywiadów indywidualnych.

**Narzędzie badawcze** – częściowo ustrukturyzowane dyspozycje do wywiadu obejmujące wybrane problemy badawcze, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu. W ramach badania przewidziany jest pilotaż.

**Zogniskowane wywiady grupowe FGD (Focus Group Discussion – por. opis przy badaniu nr 2)** w tym przypadku zostanie zastosowana metoda dyskusji w grupie heterogenicznej (respondenci będą przynajmniej w pewnych obszarach różnić się między sobą).

**Liczba wywiadów i respondenci** – do dyskusji zostaną zaproszeni przedstawiciele podmiotów udzielających wsparcia usługom poradnictwa reprezentujący różne środowiska i rodzaje podmiotów trudniących się takim wsparciem, a także eksperci, w tym reprezentanci ZBPO i FUPP. Przewidujemy udział od 12 do 20 przedstawicieli różnych podmiotów wspierających i ekspertów ogółem, stąd przeprowadzimy 2 takie dyskusje. W dyskusji uwzględnione zostaną te kwestie, które wymagają dodatkowego pogłębienia, potwierdzenia, weryfikacji lub uzupełnienia na podstawie przeprowadzonych CATI i IDI.

**Narzędzie badawcze** – scenariusz wywiadu przygotowany dla moderatora dyskusji będzie obejmować wybrane obszary badawcze, ich wstępne zestawienie zamieszczone jest w tabelce w punkcie 5. Obszary badawcze – podział między badaniami, zamieszczonym w dalszej części niniejszego dokumentu.

W uzupełnieniu należy dodać, że ten etap badań zostanie rozszerzony o pogłębioną diagnozę relacji podmiotów udzielających bezpłatnych porad obywatelskich z ich otoczeniem instytucjonalnym. W badaniu zostanie położony na to szczególny nacisk. Ponadto przedmiotem dociekań na tym etapie będzie też kwestia ogólnego stosunku instytucji wspierających bezpłatne poradnictwo prawne do podmiotów świadczących tego rodzaju usługi.

Etap konstruowania narzędzi badawczych ostatecznie przesądzi, w ramach którego z działań badawczych wspomniane kwestie zostają uwzględnione w największym stopniu.



Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

**5. Obszary badawcze – podział między badaniami**

Obszary badawcze	Źródło informacji
Na jakie potrzeby społeczne w dziedzinie poradnictwa prawnego i obywatelskiego odpowiada oferta poradnictwa (z punktu widzenia zarówno usługodawców, jak i beneficjentów i potencjalnie zainteresowanych oraz otoczenia instytucjonalnego podmiotów)? Czy można zauważyć różnice w tym zakresie z uwagi na miejsce zamieszkania (miasto/wieś), płeć oraz sytuację materialną i życiową beneficjentów?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD  Beneficjenci – F2F, IDI
Jaki jest zasięg terytorialny i układ geograficzny świadczonych porad oraz ich dostępność?	Usługodawcy – CATI/CAWI
Jakie czynniki wspomagają, a jakie hamują rozwój poradnictwa prawnego i obywatelskiego?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies  Wspierający – CAWI, IDI, FGD
Jaka jest jakość, efektywność i skuteczność świadczonych usług poradniczych? Czy podmioty świadczące poradnictwo stosują jakieś standardy? Jakie są koszty/zyski beneficjentów i podmiotów świadczących usługi poradnicze?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies  Beneficjenci – F2F, IDI  Wspierający – CAWI, IDI, FGD
Jaka jest trwałość świadczonych usług poradniczych? (czynniki decydujące o zaprzestaniu działalności poradniczej)	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies  Wspierający – CAWI, IDI, FGD
Jak funkcjonuje – z punktu widzenia doświadczeń podmiotów świadczących poradnictwo – obowiązujące prawo oraz jakie problemy wynikają w procesie jego stosowania?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies
Jak funkcjonują podmioty prowadzące poradnictwo, jakie mają problemy i potrzeby? Jakie są (wewnątrzsektorowe) relacje między podmiotami świadczącymi usługi poradnicze? Jaki jest potencjał tych podmiotów w zakresie możliwości zaspokojenia popytu na bezpłatną pomoc prawną?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies
Jak – pod kątem potrzeb - oceniają usługi poradnicze osoby z nich korzystające? (skuteczność, jakość, użyteczność, efektywność, koszty, zyski)?	Beneficjenci – F2F, IDI

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

Jakie są potrzeby i preferencje dotyczące ich zaspokajania osób niekorzystających z poradnictwa, a także przyczyny tego, że dotychczas nie korzystali z porad prawnych i obywatelskich, z uwzględnieniem płci, wieku i niepełnosprawności	Beneficjenci – F2F
Czy są środowiska, grupy społeczne (w układzie geograficznym, z uwagi na miejsce zamieszkania oraz sytuację materialną i życiową), których zapotrzebowanie na bezpłatne porady prawne i obywatelskie jest wyraźnie większe niż innych środowisk, ze szczególnym uwzględnieniem kobiet	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Beneficjenci – F2F, IDI
Jakie bariery występują w dostępie do usług dla obywateli w zakresie poradnictwa prawnego i obywatelskiego, ze szczególnym uwzględnieniem kobiet	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, Case studies Beneficjenci – F2F, IDI
Czy są środowiska, grupy społeczne (w układzie geograficznym, z uwagi na miejsce zamieszkania, płeć, niepełnosprawność oraz sytuację materialną i życiową), które mają szczególnie utrudniony dostęp do bezpłatnych porad prawnych i obywatelskich?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD Beneficjenci – F2F, IDI
Czy w Polsce państwo/samorząd terytorialny kreuje i realizuje politykę wsparcia rozwoju poradnictwa prawnego i obywatelskiego i w jaki sposób to się odbywa? Jaki jest ogólny stosunek instytucji publicznych (centralnych, samorządowych) do bezpłatnego poradnictwa prawnego?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Wspierający – CAWI, IDI, FGD
Jaka jest skuteczność i efektywność udzielonego dotychczas wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego? (w tym jak kształtują się relacje między otoczeniem a podmiotami świadczącymi usługi poradnicze, np. kryteria udzielanego wsparcia, podstawy prawne, charakter wspieranych działań, powiązania organizacyjne, etc.)?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Wspierający – CAWI, IDI, FGD
Jakie czynniki decydują o skuteczności i efektywności udzielonego wsparcia (np. zasoby kadrowe, ilość czasu przeznaczana na poszczególne sprawy, charakter, spraw, etc.)?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Wspierający – CAWI, IDI, FGD
Jaki jest ogólny stosunek do poradnictwa prawnego i obywatelskiego jego otoczenia (administracja publiczna, organizacje pozarządowe, społeczeństwo)?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Wspierający – CAWI, IDI, FGD

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

Jakie są relacje podmiotów udzielających poradnictwa z instytucjami wymiaru sprawiedliwości, w tym z sądami powszechnymi i administracyjnymi? (w tym analiza dot. zasadności i kierunku włączenia poradnictwa w system informacji prawnej)?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Wspierający – CAWI, IDI, FGD
Jakie są możliwe kierunki modelowania polityki państwa i lokalnych polityk publicznych w zakresie rozwoju poradnictwa prawnego i obywatelskiego?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Wspierający – CAWI, IDI, FGD Beneficjenci – F2F, IDI
W jaki sposób w polskich realiach definiować kategorie poradnictwo prawne i obywatelskie oraz kategoryzować poszczególne jego formy i działania?	Usługodawcy – CATI/CAWI, IDI, FGD, case studies Wspierający – CAWI, IDI, FGD

**Szczegółowo powyższe obszary badawcze rozwinięte zostaną w narzędziach badawczych z uwzględnieniem kwestii szczegółowych zgłaszanych jako istotne przez partnerów i ekspertów oraz związanych z równością szans.**

Projekt *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce*

## 6. Informacja o autorach i procesie opracowywania dokumentu:

Koncepcja badawcza została przygotowana przez zespół ekspertów Instytutu Spraw Publicznych dla celów projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”. Zespół pracował w składzie: Marek Dudkiewicz (metodolog), dr Grzegorz Makowski (ekspert socjolog) i Tomasz Schimanek (ekspert kluczowy).

Prezentowana koncepcja została przygotowana jako wersja trzecia. Jej ostateczny kształt powstał w oparciu o rezultaty konsultacji dwóch poprzednich wersji koncepcji z partnerami w projekcie: Instytutem Prawa i Społeczeństwa, Związkiem Biur Porad Obywatelskich, Fundacją Uniwersyteckich Poradni Prawnych i Departamentem Pożytku Publicznego Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Konsultacje te miały miejsce w okresie od kwietnia do maja 2012 r. Dokument w prezentowanym kształcie został przyjęty na Radzie Partnerów dnia 31. maja 2012 r.