

W coraz bardziej skomplikowanym świecie, dostarczanie usług publicznych o wysokim poziomie jakości jest utrudnione. Instytucje publiczne nie mają odpowiednich zasobów ludzkich, rzeczowych i finansowych, aby zaspokoić wszystkie oczekiwania obywateli. Szczególnie wyraźnie jest to widoczne w przypadku usług społecznych, których dostarczanie jest niekiedy poważnym wyzwaniem stawianym przed samorządem lokalnym. W odniesieniu do instytucji pomocy społecznej, w szczególności Ośrodków Pomocy Społecznej, pojawia się zarzut odnośnie nieskuteczności, nieefektywności ich funkcjonowania, ale również instrumentalnego traktowania osób potrzebujących świadczenia usług pomocy społecznej. Niekiedy jakość świadczonych usług przez Ośrodki Pomocy Społecznej i zachowanie personelu świadczącego te usługi wpływa na odwrócenie się potencjalnych beneficjentów od instytucji pomocy społecznej. Z drugiej strony zaniechania w sferze pomocy społecznej mogą powodować znaczące efekty zewnętrzne w przyszłości i wzrost kosztów świadczenia pomocy.

W związku z tym zasadne stało się podjęcie tej tematyki i badań mających na celu weryfikację, jakie są czynniki wpływające na efektywność i jakość dostarczania usług społecznych. Celem głównym projektu jest identyfikacja rodzaju związków i siły zależności pomiędzy efektywnością funkcjonowania instytucji pomocy społecznej a jakością dostarczanych przez nie usług oraz zbadanie wpływu poszczególnych komponentów efektywności i jakości na skuteczność funkcjonowania instytucji pomocy społecznej w Polsce.

Badania nad efektywnością i jakością dostarczania usług publicznych są już dobrze ugruntowane w literaturze (zob. Modzelewski 2009; Opolski, Modzelewski 2004). Jednakże w literaturze brakuje podejścia, w którym bada się relacje pomiędzy poszczególnymi komponentami efektywności i jakości. W badaniach tych nie dokonuje się dekompozycji na efektywność alokacji nakładów, efektywność skali oraz czystą efektywność techniczną równolegle zestawiając te kategorie z jakością techniczną, nietechniczną (funkcjonalną) oraz społecznym wymiarem jakości. W tym kontekście nie występowały dotychczas również badania określające równoczesny wpływ skuteczności organizacyjnej (wewnątrz pojedynczych jednostek systemu pomocy społecznej, jak i złożonych struktur organizacyjnych oraz sieci dostarczania usług przez wiele różnych instytucji) na wyżej wymienione zmienne w kontekście skuteczności usług pomocy społecznej. Niniejsze badanie jest rozwinięciem koncepcji zaprezentowanych w publikacjach Autora (zob. Modzelewski 2009; Modzelewski, Opolski 2014; Opolski, Modzelewski 2004).

Wkład utylitarny projektu polega na możliwości upowszechnienia rezultatów projektu do realizacji kontroli zarządczej w jednostkach sektora finansów publicznych, gdyż rozpoznanie relacji pomiędzy komponentami efektywności, różnymi rodzajami jakości i skutecznością ogólną i organizacyjną funkcjonowania Ośrodków Pomocy Społecznej może poprawić sposób wydatkowania środków publicznych.