



Uniwersytet
Ekonomiczny
w Katowicach



CENTRUM
BADAŃ
I ROZWOJU



CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH
w Gminie Świdwin



Przegląd działań projektu pn. „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin”

sierpień 2023

Autorzy opracowania:

dr inż. Kamila Bartuś
mgr Adrian Wawro
lic. Marcin Dusza
Stanisław Wiśniewski
Grzegorz Filipowski

Centrum Badań i Rozwoju Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

ul. 1 Maja 50
40-287 Katowice
tel. +48 32 257 73 33
cbir@ue.katowice.pl
www.ue.katowice.pl/cbir

Badanie zostało współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego - Programu Wiedza Edukacja Rozwój



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

Spis treści**3**

Wprowadzenie**3**

Organizacja i procedury działania CUS w Gminie Świdwin**4**

Szkolenia dla pracowników Centrum Usług Społecznych oraz zalecane wyposażenie CUS**8**

Metody i techniki wykorzystywane w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców**9**

Zalecane metody i narzędzia pracy kadr CUS z mieszkańcami, w tym w zakresie metodyki tworzenia indywidualnych planów usług społecznych**10**

Zasad współpracy Centrum Usług Społecznych z partnerami, w tym tworzenia partnerstw lokalnych**12**

Narzędzia do oceny skuteczności i efektywności funkcjonowania CUS**14**

Wprowadzenie

Przedmiotem raportu jest opracowanie pakietu produktów powstałych w wyniku testowania rozwiązania modelowego – Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin oraz aktualizacja diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych w Gminie Świdwin na lata 2024-2028. Zamówienie zostało zrealizowane w ramach projektu pn. „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin”, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Niniejszy raport dotyczy przeprowadzenia przeglądu działań projektu pn. „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin”, w zakresie:

- a) organizacji i procedur działania Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin,
- b) szkoleń dla pracowników Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin (z uwzględnieniem szkoleń wskazanych w Ustawie),
- c) metod i technik wykorzystywanych w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców,
- d) zalecanych metod i narzędzi pracy kadr Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin z mieszkańcami, w tym w zakresie metodyki tworzenia indywidualnych planów usług społecznych (IPUS),
- e) zasad współpracy Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin z partnerami, w tym tworzenia partnerstw lokalnych,
- f) narzędzi do oceny skuteczności i efektywności funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin.

Podstawę do opracowania raportu stanowiły:

- a) pogłębiona analiza danych zastanych dostarczonych przez kierownictwo Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin,
- b) zrealizowany w czerwcu 2023 roku zogniskowany wywiad grupowy z kluczowymi pracownikami Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin zaangażowanych w realizację zadań przyjętych w projekcie,
- c) zrealizowane w lipcu i sierpniu 2023 roku pogłębione wywiady indywidualne z kluczowymi partnerami i mieszkańcami Gminy Świdwin.

Przekształcenie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Świdwinie w Centrum Usług Społecznych zostało przeprowadzone na podstawie ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. Utworzenie Centrum Usług Społecznych jest rezultatem Gminnego projektu „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin, działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, numer umowy POWR.02.08.00.—00-061/20-000 z dnia 28 grudnia 2020 na łączną kwotę dofinansowania 2 085 552,00 zł.

Celem programu jest zwiększenie dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności w Gminie Świdwin w latach 2020-2023. Zgodnie z założeniami ustawy, Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin jest realizatorem i koordynatorem usług społecznych w Gminie, co oznacza, że do jego zadań należy ułatwianie mieszkańcom dostępu do usług. Do wykonawców należą również Urząd Gminy Świdwin, inne jednostki organizacyjne Gminy Świdwin, Organizacje pozarządowe lub podmioty, o których mowa w art.3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie, Podmioty wyłonione na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 roku – Prawo zamówień publicznych, Podmioty wykonujące działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej. Do założeń programu w pierwszej kolejności należała analiza potrzeb społecznych występujących na terenie Gminy Świdwin, której efektem była diagnoza, z której wyłoniły się konkretne problemy do rozwiązania przez gminę oraz zapotrzebowania mieszkańców na określone usługi społeczne.

Na podstawie przeprowadzonego zogniskowanego wywiadu grupowego z kluczowymi pracownikami Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin dokonano przeglądu organizacji i procedur działania jednostki. W tym okresie zmianie uległy dokumenty strategiczne, czyli regulamin organizacyjny i stworzony został nowy schemat organizacyjny (rys. 1). Zostały wyodrębnione zgodnie z Ustawą poszczególne działy i wyłonieni pracownicy na te stanowiska. Cały proces zdaniem pracowników objętych badaniem przebiegł sprawnie.

Stworzono katalog usług społecznych, który dotyczył usług z zakresu:

- Reintegracji zawodowej i społecznej,

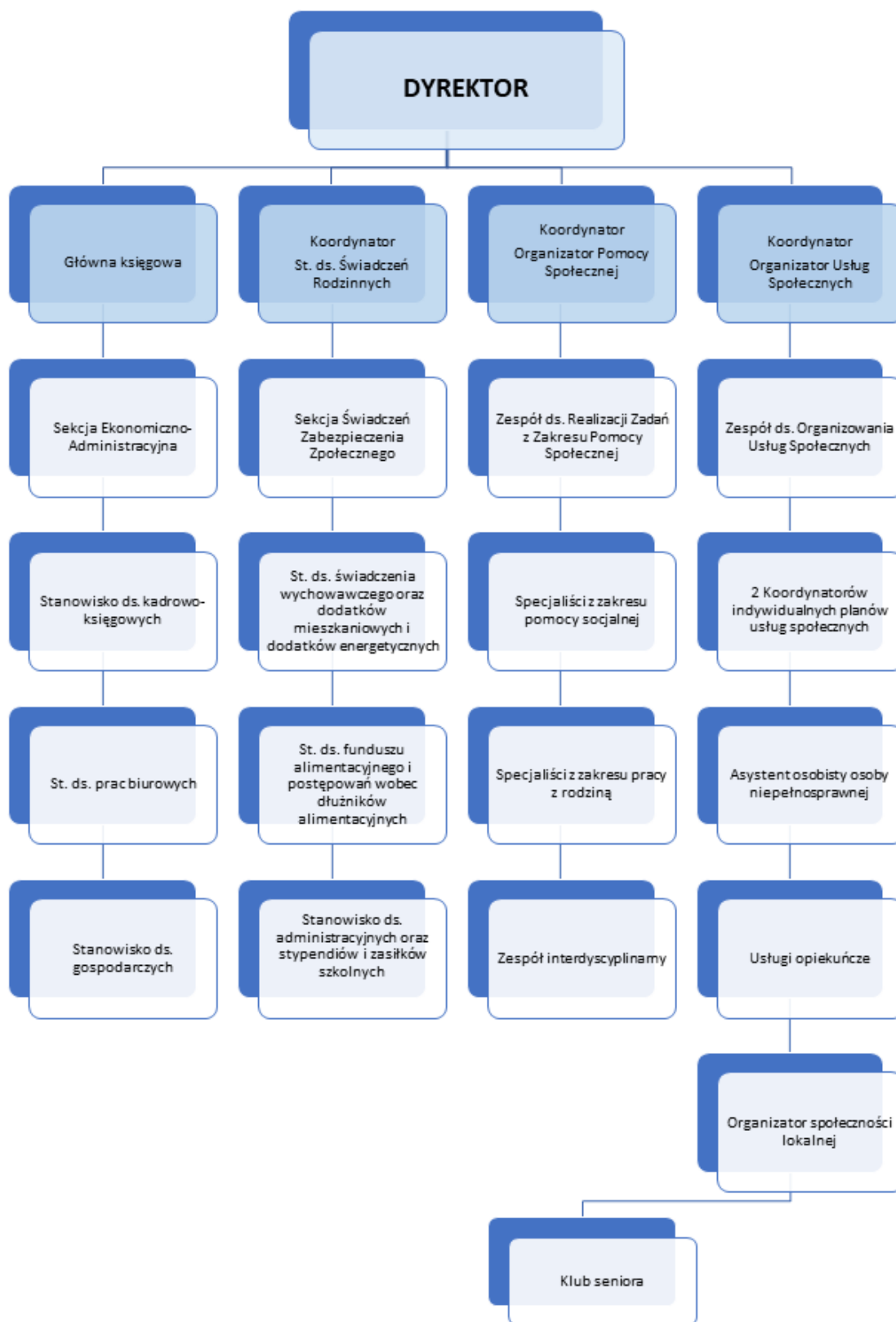
- Wspierania rodziny i pieczy zastępczej,
- Wsparcia osób starszych,
- Promocji i ochrony zdrowia,
- Wsparcia opiekunów faktycznych.

Katalog usług społecznych wprowadzonych w ramach programu przedstawia się następująco:

1. Usługi z zakresu reintegracji zawodowej i społecznej
 - 1.1. Mobilne usługi poradnictwa:
 - doradztwo zawodowe,
 - poradnictwo psychologiczne,
 - wsparcie terapeutyczne.
 - 1.2. Warsztaty i szkolenia wyjazdowe.
 - 1.3. Imprezy integrujące mieszkańców: festyny profilaktyczne.
2. Usługi z zakresu wspieranie rodziny i pieczy zastępczej.
 - 2.1. Klub Rodziny – wsparcie terapeutyczne.
 - 2.2. Klub Rodziny - zajęcia pedagogiczne dla dzieci i rodziców.
 - 2.3. Wsparcie dla rodzin po urodzeniu dziecka:
 - spotkania edukacyjne,
 - mobilne poradnictwo specjalistyczne,
 - warsztaty z zakresu wychowania i edukacji,
 - warsztaty dla rodziców i dzieci (w tym dzieci z niepełnosprawnością).
3. Usługi z zakresu wsparcia osób starszych.
 - 3.1. Zajęcia i warsztaty dla seniorów dotyczące bezpieczeństwa i profilaktyki zdrowotnej.
 - 3.2. Mobilne, indywidualne konsultacje dla seniorów ze specjalistami z zakresu zdrowia, bezpieczeństwa i profilaktyki zdrowotnej.
 - 3.3. Rozwój wolontariatu międzypokoleniowego.
4. Usługi z zakresu ochrony i promocji zdrowia.
 - 4.1. Wykłady i warsztaty dla uczniów szkół podstawowych z udzielania pierwszej pomocy.
 - 4.2. Spotkania ze specjalistami: porady dietetyka.
 - 4.3. Zajęcia fizyczne.
 - 4.4. Usługi fizjoterapeutyczne.
5. Usługi wsparcia opiekunów faktycznych.
 - 5.1. Opiekuńcze usługi pomocy sąsiedzkiej.

Rysunek 1

Schemat organizacyjny Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin



Na podstawie Zarządzenia Dyrektora Centrum z dnia 6 kwietnia 2021 roku powstał Regulamin Organizacyjny Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin. Regulamin ten określa:

1) zasady działania Centrum,

- 2) zasady kierowania Centrum,
- 3) strukturę organizacyjną Centrum,
- 4) strukturę i zakres działania komórek organizacyjnych, stanowisk pracy oraz ośrodków wsparcia,
- 5) prowadzenie działalności kontrolnej,
- 6) zasady wstępnej aprobaty i podpisywania pism.

Szkolenia dla pracowników Centrum Usług Społecznych oraz zalecane wyposażenie CUS

Zdaniem pracowników objętych badaniem jakościowym wymagane Ustawą szkolenia zostały przeprowadzone. Są one zgodne z wymogami zawartymi w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 30 marca 2020 roku w sprawie szkoleń dla pracowników centrum usług społecznych (Dz. U. 2020 r. poz. 664). Jednak cała ledwo utworzona kadra nowopowstałego Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin skorzystała z nich dopiero w ostatnim możliwym terminie ich realizacji, czyli pod koniec 2021 roku. Wynikało to przede wszystkim z zawitych procedur Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej, który był organizatorem szkoleń dla pracowników. Szkolenia były robione zatem w pośpiechu, w okresie przedświątecznym. Kolejne szkolenia odbywały się zdaniem pracowników już bez większych perturbacji, prawidłowo. Pracownicy zwracają także uwagę na fakt, iż terminy niektórych szkoleń wypadają w miesiącach urlopowych, które w ich opinii nie są do końca dobrymi terminami do przeprowadzania szkoleń (lipiec, sierpień lub wrzesień).

Osoby objęte badaniem zwracają uwagę na fakt, że w ich odczuciu brakuje szkoleń, które zapewniłyby wymianę doświadczeń między innymi Centrami Usług Społecznych, podczas których mogłyby być następujące zagadnienia:

- jak funkcjonują inne Centra Usług Społecznych,
- jakie oferują usługi społeczne lokalnej społeczności,
- co można usprawnić w bieżącym działaniu,
- jak opracować analizę popytu na poszczególne usługi społeczne,
- jakie narzędzia stosują przy kontroli, weryfikacji i sprawozdawczości.

Kluczowi pracownicy Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin wskazują, że przy tworzeniu nowego organu, jakim jest CUS, należałoby zadbać o bardziej praktyczne szkolenia dla pracowników, które pozwolą im pozyskać wiedzę z zakresu:

- jak zbudować plany indywidualnych usług społecznych,
- jak mają przygotować odpowiednie wnioski,
- jak ma wyglądać monitoring pod kątem prowadzonej dokumentacji,
- w jaki sposób układać pracę, kolejność zadań w realizacji projektu.

Biorąc pod uwagę różny stopień zaawansowania działalności Centrów Usług Społecznych w regionie, ale i w kraju, kluczowi pracownicy zwrócili uwagę na wymianę doświadczeń między pracownikami, organizując między innymi wizyty studyjne, warsztaty, spotkania zarówno w formie stacjonarnej jak i w formie wirtualnej.

Pracownicy Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin opracowali szereg dokumentów pozwalających na wykonywanie codziennych obowiązków samodzielnie, korzystając z własnego doświadczenia. I tak wypracowane narzędzia, metodą prób i błędów zostały udoskonalone i służą dzisiaj pracownikom. Wraz z wdrożeniem się pracowników w nowy zakres obowiązków usprawniono działania na wielu płaszczyznach, od formularzy przyjmowania wniosków, po kwestie związane z rozliczeniami.

W oparciu o analizę dotychczasowego stanu wyposażenia biur w meble oraz sprzęt i opinii pracowników wynika, że wyposażenie i narzędzia pracy pracowników są na podstawowym poziomie, który wystarcza do sprawnego wykonywania zadań. Pracownicy mają do dyspozycji służbowy telefon komórkowy, komputer z dostępem do Internetu, drukarkę oraz niszczarkę. W ramach realizowanego projektu zakupiono brakujące meble biurowe. Zaleca się jedynie wymianę na bieżąco komputerów ze względu na zużycie sprzętu - przegrzane, stare podzespoły.

W oparciu o analizę dotychczasowego stanu wyposażenia biur w meble oraz sprzęt i opinii pracowników wynika, że wyposażenie i narzędzia pracy pracowników są na podstawowym poziomie, który wystarcza do sprawnego wykonywania zadań. Pracownicy mają do dyspozycji służbowy telefon komórkowy, komputer z dostępem do Internetu, drukarkę oraz niszczarkę. W ramach realizowanego projektu zakupiono brakujące meble biurowe. Zaleca się jedynie wymianę na bieżąco komputerów ze względu na zużycie sprzętu - przegrzane, stare podzespoły.

Metody i techniki wykorzystywane w diagnozie potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców

Diagnozę w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców przeprowadziła na zlecenie Centrum Usług Społecznych firma zewnętrzna w drodze zapytania ofertowego zgodnie z Prawem

Zamówień Publicznych z uwagi na wydatkowanie środków publicznych. Realizowane w niej badania opinii mieszkańców odbywało się przy zastosowaniu następujących metod badawczych:

- ankiety w wersji papierowej – jest metodą badawczą używaną w naukach społecznych, polegającą na gromadzeniu informacji poprzez samodzielne wypełnienie kwestionariusza ankiety w obecności ankietera lub bez niego,
- ankiety telefonicznej - wywiad telefoniczny jest pośrednim pomiarem sondażowym. Polega on na przeprowadzeniu przez ankietera rozmowy z respondentem na podstawie listy pytań zadawanych przez telefon. Jego głównym zadaniem jest uzyskanie określonego zestawu informacji od respondenta w procesie wzajemnej komunikacji respondent-ankieter,
- ankiety internetowej - ankieta online jest jedną z najczęściej wykorzystywanych metod do prowadzenia badań w Internecie. Często postrzega się jako wygodny sposób dotarcia do respondentów wówczas, kiedy badane są populacje użytkowników Internetu (konkretne grupy) lub kiedy nie dba się o reprezentatywność. Kwestionariusze w sieci szerokie zastosowanie znajdują w przypadku prowadzenia badań ilościowych. Są to zdaniem pracowników Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin trzy najbardziej skuteczne narzędzia, aby dotrzeć do dużej grupy mieszkańców, a najbardziej efektywna ich zdaniem wydaje się być ankieta telefoniczna, choćby z uwagi na posiadanie przez pracowników CUS dużych baz teleadresowych usługobiorców.

Warto podkreślić, że diagnoza w zakresie usług społecznych oraz potencjału lokalnych usługodawców była przeprowadzana w okresie pandemicznym, stąd najlepszym rozwiązaniem były prowadzone rozmowy telefoniczne oraz ankieta w wersji elektronicznej.

Zalecane metody i narzędzia pracy kadr CUS z mieszkańcami, w tym w zakresie metodyki tworzenia indywidualnych planów usług społecznych

W okresie ostatnich dwóch lat bardzo zmieniło się postrzeganie Centrum Usług Społecznych w oczach lokalnej społeczności i otoczenia społeczno-gospodarczego. Centrum oferuje usługi społeczne wszystkim mieszkańcom gminy Świdwin, nie tylko osobom wykluczonym, w trudnej sytuacji materialnej, społecznej, czy zawodowej. W oczach lokalnej społeczności zmieniło się nie tylko postrzeganie CUS ale i fakt, jaką specyfikę działalności prowadzi w chwili obecnej.

Z początkiem beneficjenci realizowanych w CUS projektów nie mieli do końca pewności, z czym wiąże się realizacja danego programu. Ogromną

pracę wykonali Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług społecznych, którzy od podstaw tworzyli indywidualne plany usług Społecznych realizowanych w CUS. Zaangażowanie pracowników Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin zaowocowało faktem szybkiego poziomu wzrostu rozpoznawalności marki CUS, przeobrażonej z GOPS, dzięki zastosowaniu następujących metod i technik:

- osobiste spotkania z mieszkańcami w ich miejscu zamieszkania,
- działania promocyjne (np. rozdawanie ulotek) na organizowanych spotkaniach, festynach, lokalnych wydarzeniach,
- organizowanie spotkań z mieszkańcami w siedzibie CUS i poza nią,
- odbiór i specyfika prowadzenia działalności w porównaniu do jej początków.

Jednak w opinii pracowników i ich codziennych obserwacji potrzeba jeszcze dużo czasu, aby lokalna społeczność przekonała się, że powstałe Centrum Usług Społecznych nie jest miejscem stworzonym by pomagać tylko najbardziej potrzebującym mieszkańcom. Aktualnie obserwowana jest tendencja wzrostowa w zainteresowaniu korzystaniem z usług społecznych oferowanych przez CUS, czego wyniki widoczne są w analizowanych co jakiś czas miernikach efektywności. Działania informacyjne, promocyjne przynoszą zamierzone efekty.

W opinii kluczowych pracowników CUS zwiększa się liczba mieszkańców gminy zainteresowanych skorzystaniem z usług społecznych, osobiście lub przez członków rodziny. Współpracujący z Centrum Usług Społecznych pracownicy socjalni wykonując swoje obowiązki w terenie także zachęcają mieszkańców do skorzystania z szerokiej gamy usług społecznych.

Tworząc indywidualne plany usług społecznych poza obserwacją specyfiki lokalnej społeczności pracownicy Centrum Usług Społecznych bazowali na własnym doświadczeniu oraz na wymianie dobrych doświadczeń z bardziej doświadczonymi pracownikami Centrum Usług Społecznych w Koszalinie oraz w Goleniowie, co pomogło w opracowaniu odpowiednich dokumentów, wniosków i metodologii tworzenia planów.

Powstałe indywidualne plany usług społecznych niemniej w opinii osób badanych wymagają pewnych usprawnień, ponieważ pochłaniają one sporo czasu na spełnienie wymogów biurokratycznych – generowana jest niestety duża ilość dokumentów do wypełnienia, dokumentacja projektowa przy realizacji każdej usługi jest bardzo obszerna.

Zasady współpracy Centrum Usług Społecznych z partnerami, w tym tworzenia partnerstw lokalnych

Powstanie nowego tworu na lokalnym rynku jakim jest Centrum Usług Społecznych zaowocowało niewątpliwie ożywieniem sektora podmiotów ekonomii społecznej w regionie. Otwarcie CUS spowodowało bowiem powstanie zapotrzebowania na nowe usługi społeczne, na które do tej pory nie zgłaszano zapotrzebowania. Choć w gminie Świdwin nie występuje dużo podmiotów ekonomii społecznej, stowarzyszeń, czy fundacji to nowopowstały szeroki wachlarz usług otworzył możliwości współpracy na nowych płaszczyznach lokalnym partnerom.

Spowodowało to jednak konieczność opracowania szeregu dokumentów, procedur, rozeznania rynku, nawiązania szeregu kontaktów z lokalnymi usługodawcami przez pracowników odpowiedzialnych za współpracę z partnerami.

Oprócz lokalnych partnerów, którzy są jednocześnie wykonawcami usług społecznych oferowanych przez Centrum Usług Społecznych, inne współpracy nie są podejmowane ze względu na fakt, iż organizacje inne niż podmioty ekonomii społecznej nie są zwyczajnie przygotowane na zawarcie takiej współpracy. Partnerstwa lokalne w gminie Świdwin opierają się głównie o zapytania ofertowe. Duża część lokalnych podmiotów funkcjonuje jedynie na zasadzie wpisania do odpowiedniego Rejestru. Nie działają one w obszarach zainteresowania CUS, a jeżeli już to tylko na zasadzie organizacji np. krótkich imprez, czy festynów. Organizacje te niestety nie mają doświadczenia przy realizacji większych projektów. Pracownikom CUS udało się pozyskać wykonawców, którzy podjęli inicjatywę i założyli fundacje, dzięki czemu współpraca była możliwa i funkcjonuje ona w opinii badanych bardzo dobrze. Niektóre podmioty wymagają pomocy przy aplikowaniu na zapytania ofertowe, ponieważ nie mają w tym doświadczenia. Preferowany jest kontakt osobisty z wykonawcami.

W opinii lokalnych partnerów współpracujących z Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin w świetle przeprowadzonych wywiadów pogłębionych współpraca ta przebiega owocnie i trwa co najmniej od roku. Usługodawcy wskazali w wywiadach mocne i słabe strony tej współpracy.

Do mocnych stron współpracy partnerów z CUS zaliczono:

- jasną klarowną komunikatywność, bez zawoalowanych rzeczy pisanych językiem urzędowym,
- nie ma dużo biurokracji,
- elastyczność, nie ma problemu przy zmianach terminu np. konsultacji,
- otwartą komunikację między usługodawcą a personelem,
- szybkie realizowanie płatności,
- pomoc przy wypełnianiu i przygotowaniu dokumentacji,
- pomoc przy organizacji niektórych festynów i wyjazdów, które musiały się odbyć szybko przez brak poinformowania wcześniej o konkretnej dacie ich realizacji usługodawcy,
- kompleksowość w realizacji usług,
- zaangażowanie w pomoc drugiej osobie,
- dzięki tej współpracy mogliśmy dotrzeć do osób bardzo potrzebujących, cierpiących, seniorzy skorzystali z konsultacji lekarskich, a młode mamy dowiedziały się jak ważna jest wczesna interwencja fizjoterapeutyczna u ich dzieci,
- innowacyjność i elastyczność - pacjenci mogli skorzystać ze sprzętu medycznego i dowiedzieć się o możliwościach dalszej rehabilitacji.

Z kolei do słabych stron współpracy usługodawcy zaliczyli:

- ze względu na duże zapotrzebowanie na usługi fizjoterapeutyczne nie wszyscy zainteresowani skorzystali z projektu,
- problemem był przepływ informacji między usługodawcą a usługobiorcą, według respondenta nie zostały przekazane wszystkie informacje na temat terminów, organizacji grup itp.

Pracownicy CUS wskazują jeszcze na barierę współpracy jaką jest brak wzorów druków, musiały one wszystkie zostać przez nich przygotowane, nie ma więc pewności czy są one do końca prawidłowe. Jednak największą przeszkodą i obawą w opinii badanych kluczowych pracowników CUS jest również fakt, iż z uwagi na koniec realizacji projektu kończy się również finansowanie usług społecznych. Istnieje oczywiście możliwość aplikowania o kolejne środki, jednak na chwilę obecną jest to niewiadoma.

Narzędzia do oceny skuteczności i efektywności funkcjonowania CUS

Ze względu na realizację projektu „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin”, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój jednostka zobligowana jest do osiągnięcia konkretnych wskaźników mierników.

Mierniki i wskaźniki są mierzone kwartalnie i jest to zdaniem kluczowych pracowników CUS odpowiedni okres. Dzięki temu dokładnie widać tendencję zapotrzebowania na daną usługę społeczną.

Aktualnie mierniki efektywności zdaniem badanych są jasne, przejrzyste i czytelne, jednak brakuje specjalistycznego programu, który mógłby zliczać dane i agregować je według zmiennych, których w specjalnych raportach wymaga Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej.

Zdaniem badanych np. program wniosków o płatność i monitorowania uczestników nie posiada odpowiednich filtrów, które mogłyby ułatwić w nim pracę, przez co pracownicy poświęcają więcej czasu na analizę tych danych. Brakuje ogólnie wprowadzonych rozwiązań, które mogłyby usprawnić pracę, szczególnie tę część raportową.