

Raport metodologiczny

Badanie subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców
oraz ocena i analiza jakości usług publicznych na terenie Związku
Celowego Gmin MG-6 w zakresie edukacji, kultury,
spraw społecznych i transportu publicznego

Projekt realizowany przez Związek Celowy Gmin MG-6 z siedzibą w Gorzowie Wlkp.

ul. Sikorskiego 3-4

66-400 Gorzów Wlkp.

Biuro Związku Celowego Gmin MG-6

Gorzów Wlkp., ul. Warszawska 6

tel.: 95 733 04 93/94, fax: 95 733 04 95

e-mail: zcg-mg6@wp.pl, zcg-img6@o2.pl

<http://www.zcg.net.pl>

Opracowanie merytoryczne

Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Gospodarczych DELTA PARTNER

43-400 Cieszyn, ul. Zamkowa 3a/1

tel./fax: +48 33 851 44 81

www.deltapartner.org.pl

Gorzów Wielkopolski – Cieszyn – 2013

Projekt „Profesjonalizacja usług publicznych na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 – poprzez diagnozę potrzeb społecznych i doskonalenie kompetencji kadr” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
ROZWOJU
REGIONALNEGO

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Spis treści

Wprowadzenie	4
1. Metodologia	5
1.1. Przedmiot badania	5
1.2. Zestawienie kryteriów oceny jakości usług publicznych	6
1.2.1. Edukacja	7
1.2.2. Komunikacja	8
1.2.3. Kultura	9
1.2.4. Pomoc społeczna	10
1.3. Założenia metodologiczne	12
1.3.1. Wybrane metody badawcze.....	12
1.3.2. Metoda określenia luki jakościowej	14
1.4. Struktura próby badawczej.....	18
1.4.1 Założona próba badawcza	18
14.1.1. Struktura próby badanie - badanie reprezentatywne	18
14.1.2. Struktura próby – pozostałe badania	22
1.4.2. Z realizowana próba badawcza	22
1.4.2.1 Wywiad – gospodarstwa domowe – pomoc społeczna	22
1.3.2 Badania ankietowe uczniowie	23
1.3.3. Badanie ankietowe – nauczyciele	24
1.3.4. Badanie ankietowe mieszkańcy	25
2. Narzędzia badawcze	27
2.1. Kwestionariusz ankiety – badanie mieszkańców	28
2.2. Kwestionariusz ankiety audytoryjnej– badanie uczniów	42
2.3. Kwestionariusz wywiadu – nauczyciele	50
2.4. Kwestionariusz ankiety – gospodarstwa domowe	56

Wprowadzenie

Raport metodologiczny prezentuje założenia metodologiczne, poziom ich realizacji oraz narzędzia badawcze, które zostały stworzone na potrzebę przeprowadzenia badania społecznego w ramach zadania „Badanie subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców oraz ocena i analiza jakości usług publicznych na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 w zakresie edukacji, kultury, spraw społecznych i transportu publicznego” realizowanego w ramach projektu 17/JUP/2012 „Profesjonalizacja usług publicznych na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 – poprzez diagnozę potrzeb społecznych i doskonalenie kompetencji kadr”.

Celem zaplanowanych działań było uzyskanie wiedzy na temat postaw wobec usług publicznych świadczonych na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 (Gorzów Wlkp., Bogdaniec, Deszczno, Kłodawa, Lubiszyn, Santok) oraz ocena i analiza jakości tych usług poprzez odniesienie wyników badań postaw wobec usług do wyników inwentaryzacji tych usług i wykorzystywanych w ich świadczeniu zasobów. Dla opracowania koncepcji modelu teoretyczno - badawczego oceny jakości usług publicznych wykorzystano wskaźniki jakościowe, wypracowane w badaniu „Inwentaryzacja i analiza dostępnych i wykorzystywanych zasobów oraz usług publicznych świadczonych przez ZCG MG-6”. Stanowiły one podstawę dla zaproponowanej metodologii badania, jako kluczowy punkt odniesienia, umożliwiając przede wszystkim określenie luki jakościowej pomiędzy postawami mieszkańców wobec usług publicznych a zidentyfikowanymi zasobami i usługami publicznymi świadczonymi przez ZCG MG-6.

Opracowana koncepcja liczebności, charakterystyki i sposobu doboru próby badawczej uwzględnia kluczowe cechy różnicujące populację mieszkańców Związku Celowego Gmin MG-6 w odniesieniu do usług publicznych w zakresie objętym badaniem. Zaproponowane warstwy i kwoty w próbie badawczej odpowiadają strukturze populacji mieszkańców gmin ZCG MG-6 oraz uwzględniają wskaźniki usług publicznych zdiagnozowanych w badaniu „Inwentaryzacja i analiza dostępnych i wykorzystywanych zasobów oraz usług publicznych świadczonych przez ZCG MG-6”.

1. Metodologia

1.1. Przedmiot badania

Zgodnie z wymaganiami Zamawiającego przedmiot badania w zakresie poszczególnych usług publicznych został określony następująco:

1. W obszarze edukacji:

- badanie postaw mieszkańców (uczniów i rodziców) wobec usług edukacyjnych świadczonych na terenie ZCG MG-6,
- badanie potrzeb i preferencji mieszkańców (uczniów oraz rodziców) w zakresie kierunków kształcenia na terenie ZCG MG-6,
- badanie subiektywnych ocen mieszkańców ZCG MG-6 w zakresie jakości kształcenia i infrastruktury edukacyjnej wraz z analizą uwarunkowań tych ocen.

2. W obszarze kultury:

- badanie postaw mieszkańców wobec usług kulturalnych świadczonych na terenie ZCG MG-6,
- badanie potrzeb i preferencji mieszkańców w zakresie instytucji kultury i usług kulturalnych na terenie ZCG MG-6,
- badanie subiektywnych ocen mieszkańców ZCG MG-6 w zakresie jakości usług kulturalnych wraz z analizą uwarunkowań tych ocen.

3. W obszarze spraw społecznych:

- badanie postaw mieszkańców wobec usług społecznych świadczonych na terenie ZCG MG-6,
- badanie dostępności usług społecznych i jej uwarunkowań,
- badanie subiektywnych ocen mieszkańców ZCG MG-6 w zakresie jakości usług społecznych wraz z analizą uwarunkowań tych ocen.

4. W obszarze transportu publicznego:

- badanie dostępności usług transportu publicznego dla mieszkańców ZCG MG-6 oraz rozpoznanie modelu konsumpcji tych usług,
- wykonanie analizy potrzeb i preferencji komunikacyjnych mieszkańców ZCG MG-6,
- sformułowanie wniosków i wytycznych, stanowiących podstawę do opracowania dokumentów strategicznych: projektu Planu Transportowego dla Miasta Gorzowa Wlkp. i Związku Celowego Gmin oraz koncepcji rozwoju podsystemu tramwajowego dla miasta Gorzowa, zgodnie z wymogami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. z dnia 8 czerwca 2011 r., poz. 684).

1.2. Zestawienie kryteriów oceny jakości usług publicznych

Zgodnie z wymaganiami Zamawiającego dla określenia założeń metodologicznych wykorzystano kryteria oceny jakości usług publicznych wypracowane podczas badania „Inwentaryzacja i analiza dostępnych i wykorzystywanych zasobów oraz usług publicznych świadczonych przez Związek Celowy Gmin MG-6”. Zostały one zaprezentowane w dokumencie „Zestawienie kryteriów oceny jakości usług publicznych”. Poniżej zaprezentowano ich katalog w podziale na poszczególne usługi publiczne stanowiące przedmiot badania.

1.2.1. Edukacja

Nazwa usługi publicznej	Badania ankietowe jakości usług	
	Interesariusze	Zakres badawczy – wskaźniki
Zapewnienie bazy materialnej placówek oświaty	uczniowie	– Ogólna opinia o szkole (w przypadku uczniów także opinie o klasie, grupie rówieśniczej, tzw. roczniku) – Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności zajęć wyrównawczych, zajęć pozalekcyjnych – Charakterystyka i ocena problemów wychowawczych – przede wszystkim na zagrożenia, jakie mogą pojawić się w szkole – Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie – Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole – Ocena współpracy szkoły z innymi placówkami, w tym także działalności międzynarodowej – Ocena szans i perspektyw na dalszy rozwój (w sensie ścieżki edukacyjnej, zawodowej – w zależności od poziomu)
Zapewnienie dowozu dzieci do placówek oświaty		
Zapewnienie opieki dydaktycznej w placówkach oświatowych	rodzice	– Ogólna opinia o szkole (w przypadku rodziców także opinie nt. dziecka – czy lubi chodzić do szkoły) – Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności korepetycji, zajęć pozalekcyjnych – Charakterystyka i ocena problemów wychowawczych – przede wszystkim na zagrożenia, jakie mogą pojawić się w szkole – Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie – Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole
Zapewnienie opieki wychowawczej w placówkach oświatowych		
Zapewnienie opieki socjalnej w placówkach oświatowych	nauczyciele	– Ogólna opinia o szkole (nauczyciele oceniają nie tylko szkołę, ale i swoją pracę) – Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności korepetycji, zajęć pozalekcyjnych – Charakterystyka i ocena problemów wychowawczych – przede wszystkim na zagrożenia, jakie mogą pojawić się w szkole – Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie – Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole
Upowszechnianie informacji w zakresie edukacji		

1.2.2. Komunikacja

Nazwa usługi publicznej	Badania ankietowe jakości usług	
	Interesariusze	zakres badawczy - wskaźniki
Zapewnienie dostępu do punktowej infrastruktury komunikacyjnej	– W badaniach ogólnych należy dotrzeć do mieszkańców (w zasadzie grupy reprezentatywnej) – badania mogą być prowadzone poprzez objęcie nimi próby gospodarstw domowych – Wskazane jest wykorzystanie wyników uzyskiwanych przez MKK w ramach realizowanych badań satysfakcji klientów – Dopuszczalne jest przeprowadzenie badań terenowych w pojazdach i na przystankach (ankiety, wywiady) – W badaniach należy uwzględnić specyficznych pasażerów komunikacji miejskiej: osoby niepełnosprawne, osoby w wieku podeszłym, dzieci (i/lub ich rodzice), konieczne jest dotarcie do tych grup – można wykorzystać badania gospodarstw domowych, przeprowadzić badania środowiskowe (przez miejsce pracy, nauki itp.) lub w terenie (wywiady na ulicy)	– Możliwość dotarcia od źródła do celu podróży (zasięg i dostępność sieci, odległości do przystanków), możliwość dojazdu do i z pracy, szkoły, imprezy kulturalnej, sportowej – Niezawodność sieci (zakłócenia ruchu, regularność, spóźnienia) – Czas trwania podróży (odległość z uwzględnieniem prędkości, oczekiwania, przesiadek) – Uciążliwość podróży (czytelność powiązań i relacji, systemy informacji podróżnych, przesiadkowość, regularność) - dotyczy także osób niepełnosprawnych – Komfort podróży (przystanki i pojazdy, zatłoczenie pojazdów, komfort klimatyczny, łatwość wsiadania i wysiadania) - dotyczy także osób niepełnosprawnych, osób z bagażem, osób z wózkiem lub rowerem, osób podróżujących ze zwierzętami (przewożących zwierzęta: psy, koty) – Bezpieczeństwo podróży (poczucie zagrożenia związane z ruchem oraz przestępstwami pospolitymi) – Dostępność finansowa systemu (akceptowalne ceny za przejazd, system taryf) – Jakość zarządu (organizator, przewoźnik, wydający zezwolenie, gmina jako zarządzający przestrzenią) – Poziom poinformowania o sytuacjach nadzwyczajnych (zmianach tras przejazdu, awariach, itp.)
Zapewnienie dostępu do środków komunikacji publicznej		
Udostępnianie regularnych przewozów pasażerskich w transporcie zbiorowym		
Upowszechnianie informacji w zakresie systemu komunikacji publicznej		

1.2.3. Kultura

Nazwa usługi publicznej	Badania ankietowe jakości usług	
	Interesariusze	Zakres badawczy - wskaźniki
Zapewnienie bazy materialnej placówek kultury	W ramach obszaru można przyjąć dwie grupy badawcze: – Ogół mieszkańców (w sensie odbiorców kultury lub potencjalnych odbiorców kultury). Rekomenduje się dobór grupy reprezentatywnej) – badania mogą być prowadzone poprzez objęcie nimi próby gospodarstw domowych, rekomenduje się dobór celowy próby według istotnych grup społecznych (np.: młodzież - dorośli mieszkańcy, seniorzy, wykształcenie, status majątkowy – Jako grupę uzupełniającą w ramach obszaru rekomenduje się animatorów kultury, organizatorów imprez kulturalnych, czy wreszcie „producentów” w ramach przemysłów kultury (także artystów), a zatem całą grupę, która lokuje się po stronie nadawców. Grupa ta cechuje się swoistą niezależnością, stąd wskazane jest zidentyfikowanie jej oceny systemu świadczenia usług publicznych w kulturze, także w kontekście warunków udostępniania / sprzedaży dóbr kultury.	– Charakterystyka potrzeb kulturalnych różnych grup społecznych mieszkańców MG-6 – Odtworzenie klasyfikacji produktów kulturowych pojawiających się wśród potrzeb mieszkańców – według jakich kryteriów można je klasyfikować? – Co jest wyznacznikiem, miarą ważności produktu? – Jakie konkretne produkty kulturowe MG6 są najważniejsze? Co decyduje o ważności każdego z nich? Kto jest głównym odbiorcą, konsumentem, adresatem każdego z nich? – Jakie kategorie odbiorców kultury i konsumentów produktów kulturowych można wyróżnić? – Charakterystyka zróżnicowania poszczególnych obszarów MG6 tak pod względem jakości/rodzaju oferty kulturalnej, jak i pod względem wykorzystania tej oferty, czy można wskazać obszary o szczególnym „popycie na kulturę”? – Ocena możliwości i warunków spędzania czasu wolnego w poszczególnych gminach (ocena dostępności oferty kulturalnej) – Ocena zaspokojenia potrzeb kulturalnych (rodzaj, jakość, dostępność) – Koszty związane z uczestnictwem w kulturze, czy, a jeśli tak, to na ile stanowią barierę dla korzystania z oferty kulturalnej? – Ocena informacji o przedsięwzięciach kulturalnych w poszczególnych gminach MG6 – Ocena stanu promocji kultury w poszczególnych gminach MG6 (skuteczność komunikacji i dystrybucji informacji kulturalnej) – W jaki sposób, poprzez jakie działania można poprawić poziom promocji kultury w gminach MG6?
Udostępnienie zbiorów, zasobów instytucji kultury		
Organizacja okazjonalnych form uczestnictwa w kulturze		
Udostępnianie oferty kulturalnej we współpracy z organizacjami pozarządowymi		
Udostępnianie informacji w dziedzinie kultury		

1.2.4. Pomoc społeczna

Nazwa usługi publicznej	Badania ankietowe jakości usług	
	Interesariusze	Zakres badawczy - wskaźniki
Zapewnienie bazy materialnej dla wsparcia osób/ grup potrzebujących (m. in. zagrożonych wykluczeniem społecznym, bezrobotnych)	Gospodarstwa domowe osób korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej	Katalog wskaźników – Jakie osoby są objęte usługami (wiek, stan zdrowia, niepełnosprawność, itd.)? – Czy osoby samotne potrzebują szerszego wsparcia? – Czy zakres usług jest wystarczający? – Jakie usługi są najwyżej oceniane? Jakie usługi są najniżej oceniane? – Co najbardziej przeszkadza klientom? – Ocena jakości kontaktu z personelem instytucji udzielającej wsparcie – Ocena systemu informacji o dostępnych usługach. Z jakich źródeł informacji korzystają?
Zapewnienie dostępu do świadczeń niepieniężnych w ramach systemu pomocy społecznej	Klienci placówek stacjonarnej pomocy społecznej Bezrobotni	Kryteria i parametry, które mogą służyć ocenie działania instytucji świadczącej usługi publiczne: – Czy pracownicy Ośrodka mają wystarczająco dużo czasu na obsługę? – Czy pracownicy obsługują klientów, stosując podstawowe zasady kultury? – Czy w przekonaniu klientów Ośrodka pracownicy: - o są uczciwi? - o kulturalnie rozmawiają? - o mają czas na rozmowę? - o poświęcają odpowiedni czas na udzielenie informacji? - o używają zrozumiałego języka? - o czy mówią wyraźnie? - o są zaangażowani? – Czy w przekonaniu klientów ośrodka pracownicy: - o udzielają rzetelnych informacji? - o udzielają wyczerpujących informacji? - o profesjonalnie informują o wszystkich formach pomocy? - o terminowo realizują pomoc? – Czy lokalizacja ośrodka jest dogodna? – Czy dotarcie do ośrodka sprawia trudności? – Czy w miejscu udzielania pomocy są zapewnione odpowiednie warunki: - o miejsce do siedzenia,
Zapewnienie dostępu do pomocy finansowej w ramach systemu pomocy społecznej		
Zapewnienie dostępu do świadczeń niepieniężnych w ramach systemu promocji zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu		
Zapewnienie dostępu do zasiłków w ramach systemu promocji zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu		

Udostępnianie oferty w zakresie pomocy społecznej i promocji zatrudnienia oraz przeciwdziałania bezrobociu we współpracy z NGO		○ oznaczenie pokoi, ○ godziny urzędowania pracownika, ○ intymność podczas rozmowy?
Upowszechnianie informacji w dziedzinie pomocy społecznej i promocji zatrudnienia oraz przeciwdziałania bezrobociu		– Czy warunki udzielania pomocy (lokal, dostępność, usytuowanie) są zadowalające? – Jakich informacji poszukują klienci? – Jakie wsparcie otrzymali klienci? – O jakie wsparcie wnioskowali klienci? – Cechy klientów: wiek, stopień niepełnosprawności lub grupa inwalidzka, liczba osób w rodzinie, liczba dzieci w rodzinie, bezrobotny czy zarejestrowany, czy z prawem do zasiłku, czas korzystania z pomocy społecznej

1.3. Założenia metodologiczne

1.3.1. Wybrane metody badawcze

W ramach badań, w których zaplanowano wykorzystanie dwóch typów źródeł: zastanych (wtórnych) i wywołanych - powstałych w wyniku planowanych działań badawczych. W trakcie realizacji projektu wykorzystane zostały następujące techniki badawcze:

1. Ankieta typu PAPI to najbardziej tradycyjna technika stosowana przy realizacji badań ilościowych, polegająca na przeprowadzaniu wywiadów z respondentami z wykorzystaniem papierowej ankiety/ kwestionariusza. Prowadzenie badań tą metodą daje możliwość uzyskania zwrotu w pełni odpowiadającego założeniom odnoszącym się do próby badawczej. Realizacja ankiety pozwala stwierdzić w jej początkowej fazie czy dany respondent wypełnia próbę badawczą. Ankieta użyta w tych badaniach składała się z pięciu części – metryczki oraz czterech modułów odpowiadających poszczególnym obszarom świadczenia usług publicznych. W ramach tej ankiety został wyróżniony zakres pytań kierowanych tylko do rodziców młodzieży uczącej się w szkołach z terenu MG-6.

Szczegółowy zakres informacji, który był pozyskiwany w ramach realizacji badania ankietowego był wprost adekwatny dla rekomendacji badawczych wypracowanych na wcześniejszych etapach projektu, zawartych w opracowaniu „Zestawienie kryteriów oceny jakości usług publicznych”.

2. Ankieta audytoryjna – technika badań ilościowych bazująca na technice ankiety typu PAPI, polegająca na wypełnieniu ankiety przez wielu respondentów w tym samym czasie i w tym samym miejscu. Ankieta audytoryjna została zastosowana w badaniach młodzieży uczącej się w szkołach ponadgimnazjalnych zlokalizowanych na terenie MG-6. Zastosowanie tej techniki z jednej strony umożliwia stosunkowo łatwe dotarcie do dużej próby badanych, z drugiej strony opinie młodzieży są istotne z punktu widzenia wyznaczenia strategicznych kierunków rozwoju usług publicznych. Młodzież szkolna jest bezpośrednim i głównym odbiorcą usług publicznych z zakresu edukacji, stąd też kwestionariusz ankiety audytoryjnej kierowanej do młodzieży szkolnej był przede wszystkim zorientowany na ocenę tej sfery usług publicznych. Zlokalizowanie badań w losowo wybranych szkołach różnych typów stworzyło możliwość oceny funkcjonowania tych placówek, dało również szansę porównania problemów, na jakie

napotyka ich działalność. Młodzież to również znaczący odbiorca usług związanych z kulturą a także poważny konsument usług transportu zbiorowego, dlatego elementy oceny funkcjonowania tych sfer usług publicznych znalazły się również w kwestionariuszu ankiety. Szczegółowy zakres informacji, który pozyskano w ramach realizacji badania ankietowego metodą audytoryjną był wprost adekwatny dla rekomendacji badawczych wypracowanych na wcześniejszych etapach projektu, zawartych w opracowaniu „Zestawienie kryteriów oceny jakości usług publicznych”.

3. Indywidualny wywiad pogłębiony – technika standaryzowanego wywiadu kwestionariuszowego. Polega ona na zadawaniu pytań zawartych w ujednoliconym kwestionariuszu i zapisywaniu odpowiedzi przez gruntownie przygotowanego ankietera, co umożliwia uzyskanie wskazań od zakładanej próby respondentów oraz zapewnia sprawność w zbieraniu materiału empirycznego. Technika ta została wykorzystana w badaniach gospodarstw domowych, którym udzielana jest pomoc społeczna. Drugą grupą w stosunku do której została zastosowana ta technika jest grupa nauczycieli szkół z terenu MG-6.
4. Moderowane warsztaty z grupą Ekspertów Lokalnych. Technika przewidziana jako podsumowanie działań badawczych prowadząca do wypracowania – na podstawie zebranego materiału empirycznego przygotowanego przez moderatorów – końcowych wniosków i rekomendacji. W ramach zadania spotkanie z grupą ekspertów odbyło się dnia 29 lipca 2013 roku w Gorzowie Wielkopolskim.

1.3.2. Metoda określenia luki jakościowej

Metoda wykorzystania tzw. luki jakościowej w zarządzaniu organizacjami wywodzi się z koncepcji *Total Quality Management* (TQM), w Polsce tłumaczone często jako „zarządzanie przez jakość” lub „zarządzanie przez jakość totalną”. Jest to filozofia zarządzania organizacjami, która poprzez odpowiednią strategię, procesy, kształcenie, motywację, zaangażowanie, narzędzia i środki prowadzi do wielowymiarowego sukcesu organizacji, który w pierwszej kolejności odnosi się do zadowolenia i pełnej satysfakcji klientów. Generalnie TQM stanowi rodzaj systemu zapewnienia jakości, w którym uczestniczą wszyscy pracownicy organizacji poprzez pracę zespołową i przy wiodącej roli kadry kierowniczej.

Jednym z modeli analitycznych dla identyfikacji i wyznaczania istotnych elementów w systemach jakości usług jest teoretyczny „model luk” lub „model GAP”.

Punktem wyjścia do stworzenia tej koncepcji stało się założenie, iż ocena jakości usługi dokonywana przez klienta stanowi *de facto* różnicę pomiędzy oczekiwaniami, a rzeczywistymi spostrzeżeniami w zakresie uzyskanej usługi. Wyodrębnienie luki jakościowej w odniesieniu do konkretnych aspektów realizacji danej usługi wynikają z defektów kolejnych etapów przygotowania i świadczenia usługi, co oznacza, iż podczas całego procesu świadczenia danej usługi mogą powstawać pewne rozbieżności pomiędzy usługodawcą a usługobiorcą¹.

Metodologia luki jakościowej wyznaczonej w ujęciu bezwzględny z jednej strony stanowi wyraz dążenia do tzw. jakości totalnej w ramach TQM, z drugiej strony jest adekwatny dla analizy jakości usług w sektorze publicznym. Ujęcie bezwzględne luki jakościowej opiera się na założeniu, że celem działania jednostki publicznej w zakresie realizacji usług publicznych jest uzyskanie najwyższego poziomu zaspokojenia potrzeb mieszkańców, co zostanie wyrażone poprzez uzyskanie najwyższej oceny świadczonej usługi w odniesieniu do wszystkich jej aspektów, przez zupełną grupę usługobiorców – klientów. Wyznaczenie bezwzględnej luki jakościowej polega na porównaniu ocen respondentów z maksymalnym możliwym do uzyskania w danej skali wskaźnikiem (100% najwyższych ocen w danej kategorii). Z uwagi na specyfikę prowadzonych badań (tj. usług publicznych na obszarze MG-6 – co do zasady niekomercyjnych oraz świadczonych w zróżnicowanych formach organizacyjnych przez różne instytucje czy grupy podmiotów) uznano za niewykonalne

¹ zob. Monika Stoma, *Modele i metody pomiaru jakości usług*, wydawnictwo Q&R Polska, Lublin 2012, s. 39-34.

metodologicznie uzyskanie danych, które pozwoliłyby na rzetelne wyznaczenie luk jakościowych w wymiarach względnych, tj. odnoszących się np. do:

- Oczekiwań klienta a oceną tych oczekiwań przez kierownictwo danej instytucji,
- Świadczeniem usługi a treścią komunikacji z konsumentami,
- Między oczekiwaną a otrzymaną usługą.

Wyznaczenie bezwzględnej luki jakościowej pozwala jednak na uzyskanie zupełnie nowego wymiaru dla zarządzania procesami realizacji usług publicznych. Metoda ta pozwala bowiem w prosty sposób zidentyfikować te elementy systemów świadczenia usług publicznych w danym obszarze, w ramach których deficyty są największe i wskazują na konieczność podjęcia interwencji w pierwszej kolejności².

Procedura wyznaczenia bezwzględnej luki jakościowej została zrealizowana w ramach następujących kroków metodologicznych:

- Wyznaczenie kategorii, w ramach których zostanie wyznaczona luka jakościowa,
- Uzyskanie kompletnego zestawu odpowiedzi wartościujących w ramach poszczególnych grup respondentów (pod uwagę brano przekrojowo wszystkie przeprowadzone elementy projektu badawczego),
- Obliczanie średniej wartości ocen dla danych kategorii oceny usług w grupach respondentów (poprzedzone w przypadku potrzeby odwzorowaniem ocen na pięciostopniowej skali, w której 1 stanowi ocenę najniższą, natomiast 5 ocenę najwyższą) - ocena jest średnią ważoną ocen i liczności ich wskazań (tj. ocena $\times$ liczność wskazań / liczbę ankietowanych),
- Obliczenie luki bezwzględnej poprzez wyznaczenie różnicy pomiędzy maksymalnym potencjalnym wynikiem (odwzorowującym poziom bezwzględnej jakości w ocenie usługobiorców), a wynikiem uzyskanym bezpośrednio badaniu,
- Wytypowanie kategorii (3 lub więcej w uzasadnionych przypadkach), w których luka jakościowa przyjmuje największą wartość oraz analogicznie wyznaczenie kategorii, w których luka jakościowa przyjmuje najmniejszą wartość.

Ilościowe i jakościowe badania społeczne przeprowadzone na obszarze Związku Celowego Gmin MG-6 dostarczyły informacji nt. subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców w zakresie usług publicznych w obszarach edukacji, kultury, pomocy społecznej i transportu

² zob. Anna Bielawa, *Miejsce jakości w usługach*, Uniwersytet Szczeciński, Studia i prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Nr 17/2010

publicznego. Wymiar badania pozwolił na uzyskanie skwantyfikowanych ocen usług publicznych w odniesieniu do różnych aspektów ich realizacji w kontekście zaspokojenia potrzeb ostatecznych odbiorców. Poniżej zaprezentowano kluczowe zagadnienia jakie były przedmiotem zrealizowanych badań, także w kontekście wyznaczenia luki jakościowej.

- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze edukacji:
 - Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności zajęć wyrównawczych, zajęć pozalekcyjnych,
 - Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie,
 - Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole
 - Ocena współpracy szkoły z innymi placówkami, w tym także działalności międzynarodowej,
 - Ocena szans i perspektyw na dalszy rozwój (w sensie ścieżki edukacyjnej, zawodowej).
- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze kultury:
 - Ocena możliwości i warunków spędzania czasu wolnego w poszczególnych gminach (ocena dostępności oferty kulturalnej),
 - Ocena zaspokojenia potrzeb kulturalnych (rodzaj, jakość, dostępność),
 - Koszty związane z uczestnictwem w kulturze, czy, a jeśli tak to na ile stanowią barierę dla korzystania z oferty kulturalnej,
 - Ocena informacji o przedsięwzięciach kulturalnych w poszczególnych gminach MG6,
 - Ocena stanu promocji kultury w poszczególnych gminach MG6 (skuteczność komunikacji i dystrybucji informacji kulturalnej).
- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze pomocy społecznej:
 - Poziom satysfakcji z zakresu usług,
 - Ocena jakości kontaktu z personelem instytucji udzielającej wsparcie
 - Ocena systemu informacji o dostępnych usługach,
 - Kryteria i parametry, które mogą służyć ocenie działania instytucji świadczącej usługi publiczne – ocena kadr systemu,
 - Warunki materialne i techniczne udzielania pomocy,
 - Dopasowanie pomocy w odniesieniu do specyfiki potrzeb różnych odbiorców.

- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze transportu zbiorowego:
 - Możliwość dotarcia od źródła do celu podróży (zasięg i dostępność sieci, odległości dojazdu do przystanków), możliwość dojazdu do i z pracy, szkoły, imprezy kulturalnej, sportowej,
 - Niezawodność sieci (zakłócenia ruchu, regularność, spóźnienia),
 - Czas trwania podróży (odległość z uwzględnieniem prędkości, oczekiwania, przesiadek),
 - Uciążliwość podróży (czytelność powiązań i relacji, systemy informacji podróży, przesiadkowość, regularność),
 - Komfort podróży (przystanki i pojazdy, zatłoczenie pojazdów, komfort klimatyczny, łatwość wsiadania i wysiadania),
 - Bezpieczeństwo podróży (poczucie zagrożenia związane z ruchem oraz przestępstwami pospolitymi),
 - Dostępność finansowa systemu,
 - Jakość zarządu (organizator, przewoźnik, wydający zezwolenie, gmina jako zarządzający przestrzenią),
 - Poziom poinformowania o sytuacjach nadzwyczajnych (zmianach tras przejazdu, awariach, itp.).

1.4. Struktura próby badawczej

1.4.1 Założona próba badawcza

14.1.1. Struktura próby badanie - badanie reprezentatywne

Proporcje poszczególnych kategorii respondentów w planowanych badaniach zostały ustalone na podstawie danych opublikowanych przez GUS (wyniki spisu ludności 2011 r.). Punktem wyjścia jest liczba ludności w poszczególnych gminach MG-6.

Tabela 1. Liczba ludności w gminach MG-6

	Ludność	Proporcja
Gorzów Wlkp.	124 534	76,7%
Bogdaniec	7 030	4,3%
Deszczno	8 448	5,2%
Kłodawa	7 506	4,6%
Lubiszyn	6 900	4,3%
Santok	7 871	4,8%
Razem:	162 289	100,0%

Przy przyjęciu tych proporcji liczebność mieszkańców poszczególnych gmin w próbie badawczej, powinna się przedstawiać następująco:

Tabela 2. Proporcja liczebności mieszkańców w próbie badawczej

	N = 1000
Gorzów Wlkp.	767
Bogdaniec	43
Deszczno	52
Kłodawa	46
Lubiszyn	43
Santok	48

Próba na poziomie 1000 osób byłaby reprezentatywna dla wszystkich gmin MG-6. Utrudniona byłaby jednak prezentacja wyników uzyskanych dla poszczególnych gmin (za wyjątkiem m. Gorzów Wlkp.) ze względu na małą liczebność w próbie. Biorąc to pod uwagę, dokonano zwiększenia liczebności próby w gminach wiejskich MG-6, co zaprezentowano w poniższej tabeli:

Tabela 3. Proporcja liczebności mieszkańców w próbie badawczej – korekta liczebności

	Próba	Proporcja
Gorzów Wielkopolski	767	56,9%
Bogdaniec	108	8,0%
Deszczno	130	9,6%
Kłodawa	116	8,6%
Lubiszyn	106	7,9%
Santok	121	9,0%
Razem:	1349	100,0%

W prezentacji wyników zbiorczych opinie mieszkańców zostały poddane waznieniu. Elementem zachowania reprezentatywności próby w stosunku do zbiorowości jest odpowiednia struktura próby badawczej według cech ważnych społecznie (płeć, wiek, wykształcenie). Przyjęto proporcję 50% kobiet i mężczyzn w próbie. Dla wyliczenia proporcji w kategoriach wieku i wykształcenia przyjęto dane prezentowane przez GUS.

Tabela 4. Struktura % grup wiekowych

	Gorzów Wlkp.	powiat gorzowski
ogółem	100,0%	100,0%
0 - 2 lata	3,2%	3,5%
3-6	4,2%	4,6%
7-12	5,0%	6,6%
13-15	2,6%	3,6%
16-18	3,0%	4,0%
19-24	7,6%	8,9%
25-29	8,7%	8,3%
30-39	16,6%	15,9%
40-49	11,8%	13,3%
50-59	16,4%	15,1%
60-64	7,7%	5,9%
65 lat i więcej	13,2%	10,4%

Na podstawie tych danych wyliczono strukturę wg 4 kategorii wieku dorosłych mieszkańców gmin MG-6.

Tabela 5. Struktura % wg 4 kategorii wieku

	Liczba ludności	Proporcje
16 - 29 lat	38741	24%
30 - 49 lat	55729	34%
50 - 64 lat	44551	27%
65 lat i więcej	23674	15%

Liczebności poszczególnych kategorii wieku w próbie badawczej powinny przedstawiać się następująco:

Tabela 6. Struktura % wg 4 kategorii wieku

	Gorzów Wlkp.	Bogdaniec	Deszczno	Kłodawa	Lubiszyn	Santok
16 - 29 lat	183	26	31	27	25	29
30 - 49 lat	263	37	44	40	36	41
50 - 64 lat	210	29	36	32	29	33
65+	111	16	19	17	16	18
Razem:	767	108	130	116	106	121

Dla wyliczenia proporcji w próbie poszczególnych kategorii wykształcenia przyjęto dane prezentowane przez GUS w wydawnictwie *Województwo Lubuskie 2012 - podregiony, powiaty, gminy*. Według tych danych struktura wykształcenia ludności przedstawia się następująco (dane wynikowe w %):

Tabela 7. Struktura % mieszkańców wg wykształcenia

	Gorzów Wielkopolski	powiat gorzowski
ogółem	100,0%	100,0%
wyższe	20,2%	13,0%
średnie	34,8%	28,4%
zawodowe	20,3%	25,1%
podstawowe i gimnazjalne	17,6%	26,0%
nieukończone podstawowe	0,9%	2,4%
nieustalone	6,3%	5,0%

Po przeliczeniu tych danych dla próby badawczej, struktura wykształcenia przy doborze respondentów powinna oddawać następujące proporcje:

Tabela 8. Struktura % mieszkańców wg wykształcenia przyjęta w badaniu

	Gorzów Wlkp.	pozostałe gminy	próba badawcza
wyższe	22%	15%	19%
średnie	36%	30%	34%
zawodowe	22%	27%	24%
podstawowe i gimnazjalne	20%	28%	23%

Założono, że ostatecznie liczebności poszczególnych kategorii wykształcenia w próbie badawczej powinna przedstawiać się następująco:

Tabela 9. Liczebność próby wg wykształcenia przyjęta w badaniu

	Gorzów Wlkp.	Bogdaniec	Deszczno	Kłodawa	Lubiszyn	Santok
wyższe	169	16	20	18	16	18
średnie	276	33	39	35	32	36
zawodowe	169	29	35	31	28	33
podstawowe i gimnazjalne	153	30	36	32	30	34
Razem:	767	108	130	116	106	121

Opracowana metodologia przyjmuje przy przedziale ufności $\pm 4\%$, poziom ufności na poziomie 96%. Poziom ufności to stopień, w jakim możemy określić, że uzyskane dane będą prawdziwe (prawdopodobieństwo, że wynik badania zarejestrowany w próbie jest zgodny ze stanem faktycznym w populacji).

14.1.2. Struktura próby – pozostałe badania

Poniżej zaprezentowano charakterystykę planowanej próby badawczej w poszczególnych elementach badania:

Młodzież i ucząca się		
Próba	900 uczniów	
Forma	Ankieta audytoryjna	
Gospodarstwa domowe		
Próba	300 gospodarstw domowych	
Forma	Wywiad pogłębiony	
Dobór próby	Losowo wybrane – na podstawie rejestrów instytucji świadczących różne formy pomocy społecznej – 300 gospodarstw domowych korzystających ze środowiskowej pomocy społecznej. Na podstawie dostępnych statystyk GUS za rok 2011 próba powinna wyglądać następująco:	
	Gmina	Liczba gospodarstw domowych
	Gorzów Wielkopolski	206
	Bogdaniec	21
	Deszczno	12
	Kłodawa	19
	Lubiszyn	28
	Santok	14
	Nauczyciele szkół różnych typów z terenu MG-6	
Próba	68 osób	
Forma	Wywiad pogłębiony	

1.4.2. Z realizowana próba badawcza

1.4.2.1 Wywiad – gospodarstwa domowe – pomoc społeczna

Badanie ankietowe gospodarstw korzystających z pomocy społecznej prowadzone zostało w dniach 8-12 lipca 2013 roku na obszarze Związku Celowego Gmin MG-6. W badaniu ankietowym wzięło udział 305 respondentów – beneficjentów środowiskowej pomocy społecznej. Biorąc pod uwagę podział na płeć, to w badaniu ankietowym wzięło udział 212 kobiet i 93 mężczyzn. Szczegółowy podział grupy docelowej przedstawia poniższa tabela. Założona próba została w pełni zrealizowana.

Tabela 10. Beneficjenci pomocy społecznej biorący udział w badaniu ankietowym

Samorząd	Kobiety	Mężczyźni	Próba zrealizowana	Próba planowana
Gorzów Wlkp.	138	70	208	206
Bogdaniec	15	5	20	21
Deszczno	10	2	12	12
Kłodawa	15	5	20	19
Lubiszyn	21	11	32	28
Santok	13	0	13	14
Razem	212	93	305	300

Źródło: opracowanie własne

1.3.2 Badania ankietowe uczniowie

Badanie ankietowe uczniów przeprowadzone zostało w dniach 16-24 czerwca 2013 roku w placówkach oświatowych (szkołach) na obszarze Związku Celowego Gmin MG-6. W badaniu ankietowym wzięło udział 968 uczniów z całego obszaru MG-6. W szkołach w Gorzowie Wielkopolskim ankietyzacją poddano 851 uczniów, natomiast w gminach wiejskich 117. Najlicniejszą grupę respondentów stanowili uczniowie gorzowskich liceów ogólnokształcących. Szczegółowy podział grupy docelowej przedstawia poniższa tabela. Założona próba została w pełni zrealizowana.

Tabela 11. Uczniowie biorący udział w badaniu ankietowym metodą audytoryjną

Samorząd	gimnazjum	zasadnicza szkoła zawodowa	liceum ogólnokształcące	technikum i szkoła artystyczna	razem
Gorzów Wlkp.	153	30	366	302	851
Bogdaniec	25	-	-	-	25
Deszczno	19	-	-	-	19
Kłodawa	25	-	-	-	25
Lubiszyn	24	-	-	-	24
Santok	24	-	-	-	24
Razem	270	30	366	302	968

Źródło: opracowanie własne

1.3.3. Badanie ankietowe – nauczyciele

Badanie ankietowe wśród nauczycieli przeprowadzone zostało w dniach 16-24 czerwca 2013 roku w placówkach oświatowych na obszarze Związku Celowego Gmin MG-6. W badaniu ankietowym wzięło udział 69 nauczycieli z całego obszaru MG-6. W szkołach w Gorzowie Wielkopolskim ankietyzacją poddano 55 nauczycieli, natomiast w gminach wiejskich 14. Najliczniejszą grupę respondentów stanowili nauczyciele szkół gimnazjalnych (32 osoby), liceów ogólnokształcących (20 osób), techników i szkół artystycznych (13) oraz zasadniczych szkół zawodowych (4). Biorąc pod uwagę podział na płeć, to w badaniu ankietowym wzięło udział 50 kobiet i 19 mężczyzn. W badaniu wzięło udział 30 nauczycieli do 40 lat oraz 39 powyżej 40 roku życia. Szczegółowy podział grupy badawczej przedstawia poniższa tabela. Próba została zrealizowana zgodnie z założeniami.

Tabela 12. Nauczyciele biorący udział w badaniu ankietowym

Samorząd	gimnazjum	zasadnicza szkoła zawodowa	liceum ogólnokształ- cące	technikum i szkoła artystyczna	razem
Gorzów Wlkp.	18	4	20	13	55
Bogdaniec	6	-	-	-	6
Deszczno	2	-	-	-	2
Kłodawa	2	-	-	-	2
Lubiszyn	2	-	-	-	2
Santok	2	-	-	-	2
Razem	32	4	20	13	69

Źródło: opracowanie własne

1.3.4. Badanie ankietowe mieszkańcy

Badanie ankietowe mieszkańców przeprowadzone zostało w dniach 1 – 22 lipca 2013 roku na obszarze ZGC MG-6. Badaniom ankietowym poddano 1401 osób. Najliczniejszą grupę stanowili mieszkańcy Gorzowa Wielkopolskiego – 766 osób. Liczba respondentów z obszarów wiejskich MG-6 wyniosła 635. Zakładana próba badawcza została zrealizowana w 104%. Nieznacznie nadreprezentowani w próbie są mieszkańcy Deszczna i Kłodawy.

Tabela 13. Dobór próby - badanie ankietowe mieszkańców

	zasady doboru próby (próba zakładana)		liczebności w próbie (próba zrealizowana)					
			kobiety		mężczyźni		razem	
Gorzów Wlkp.	767	56,9%	397	54,5%	369	54,8%	766	54,7%
Bogdaniec	108	8,0%	61	8,4%	48	7,1%	109	7,8%
Deszczno	130	9,6%	78	10,7%	72	10,7%	150	10,7%
Kłodawa	116	8,6%	78	10,7%	70	10,4%	148	10,6%
Lubiszyn	106	7,9%	53	7,3%	53	7,9%	106	7,6%
Santok	121	9,0%	61	8,4%	61	9,1%	122	8,7%
Razem	1348	100,0%	728	100,0%	673	100,0%	1401	100,0 %

Źródło: opracowanie własne

Zakładane liczebności próby zostały równomiernie przekroczone we wszystkich kategoriach wiekowych. W próbie zrealizowanej nieznacznie nadreprezentowana jest jedynie kategoria wieku "50 - 64 lata".

Tabela 14. Dobór próby – badanie mieszkańców – wiek respondentów

	16 - 29 lat	30 - 49 lat	50 - 64 lat	65 lat i więcej	razem
Gorzów Wielkopolski	183	260	211	112	766
Bogdaniec	26	38	28	17	109
Deszczno	35	49	47	19	150
Kłodawa	28	53	49	17	147
Lubiszyn	25	34	31	16	106
Santok	29	42	33	18	122
Razem	326	476	399	199	1400
Struktura	23%	34%	29%	14%	100%

Źródło: opracowanie własne

Zrealizowana struktura wykształcenia w próbie badawczej praktycznie w 100% pokrywa się ze strukturą zakładaną.

Tabela 15. Dobór próby – badanie mieszkańców – wykształcenie respondentów

Kategorie wykształcenia	Gorzów Wielkopolski	Pozostałe gminy MG-6	Cała próba badawcza
wyższe	22%	16%	19%
średnie i policealne	36%	30%	33%
zasadnicze zawodowe	22%	26%	24%
podstawowe i gimnazjalne	20%	28%	23%

Źródło: opracowanie własne

2. Narzędzia badawcze

Zgodnie z informacjami przedstawionymi powyżej opracowano cztery narzędzia badawcze, które zaprezentowano poniżej.

2.1. Kwestionariusz ankiety – badanie mieszkańców

Ankieta – Mieszkańcy

SWIG Delta Partner na zlecenie **Związku Celowego Gmin MG-6** prowadzi badania społeczne: „Badanie subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców oraz ocena i analiza jakości usług publicznych na terenie gmin Związku Celowego Gmin MG-6 w zakresie edukacji, kultury, spraw społecznych i transportu publicznego”.

W związku z tym, chcemy zaprosić Panią/Pana do wzięcia udziału w tym przedsięwzięciu i udzielenia odpowiedzi na kilkanaście pytań. Pani/Pana odpowiedzi będą dla nas bardzo ważnym źródłem informacji. Jednocześnie chcemy Panią/Pana zapewnić, że badanie ma charakter anonimowy i wyniki będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych, statystycznych zestawień opinii wielu osób.

METRYCZKA:

M1.	Płeć	M1
------------	-------------	-----------

kobieta	1
---------	---

mężczyzna	2
-----------	---

M2.	Wiek:	M2
------------	--------------	-----------

do 24 lat	1
25 - 29	2
30 - 34	3
35 – 39	4
40 - 44	5
45 - 49	6

50 - 54	7
55 – 59	8
60 - 64	9
65 – 69	10
70 lat i więcej	11
brak odpowiedzi	0

ANKIETERZE: Jeżeli nie mieści się w kwocie ustalonej dla Ciebie – przerywasz ankietę!

M3.	Wykształcenie:	M3
------------	-----------------------	-----------

podstawowe, gimnazjalne	1
zasadnicze zawodowe	2
średnie zawodowe	3
średnie ogólnokształcące	4
policealne	5
wyższe	6
brak odpowiedzi	0

ANKIETERZE: Jeżeli nie mieści się w kwocie ustalonej dla Ciebie – przerywasz ankietę!

M4.	Jak Pani/Pan ocenia sytuację materialną swojej rodziny:	M4
------------	--	-----------

bardzo dobra	1
dobra	2
przeciętna	3
zła	4
bardzo zła	5
brak odpowiedzi	0

1.	Jak by Pani/Pan oceniła/ocenił następujące cechy waszego miasta/gminy i jego/jej mieszkańców?	1 – 23
-----------	--	---------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze; 6. nie mam zdania)

ogólne warunki życia w mieście/gminie	1	2	3	4	5	6	1
atrakcyjność miasta/gminy dla inwestorów tworzących nowe miejsca pracy	1	2	3	4	5	6	2
bezpieczeństwo mieszkańców i ich majątku	1	2	3	4	5	6	3
dostępność ośrodków sportu i rekreacji – wypoczynku	1	2	3	4	5	6	4
komunikacja publiczna, komunikacja zbiorowa	1	2	3	4	5	6	5
dostęp do usług służby zdrowia	1	2	3	4	5	6	6
dostępność miejsc zabaw dla dzieci i młodzieży	1	2	3	4	5	6	7
działalność administracji domów i osiedli	1	2	3	4	5	6	8
oferta kulturalna, liczba i jakość imprez kulturalnych i rozrywkowych dostępnych dla mieszkańców	1	2	3	4	5	6	9
możliwości nauki i kształcenia	1	2	3	4	5	6	10
miejsce pracy	1	2	3	4	5	6	11
przedsiębiorczość mieszkańców	1	2	3	4	5	6	12
miejsce, w którym można spędzać czas wolny (czas wypoczynku)	1	2	3	4	5	6	13
życzliwość i otwartość mieszkańców	1	2	3	4	5	6	14
atrakcyjność dla odwiedzających miasto/gminę	1	2	3	4	5	6	15
czystość miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	16
dostępność mieszkań	1	2	3	4	5	6	17
infrastruktura miejska (drogi, parkingi, parki itp.)	1	2	3	4	5	6	18
wykształcenie mieszkańców	1	2	3	4	5	6	19
działalność różnych jednostek administracji publicznej	1	2	3	4	5	6	20
działalność różnych instytucji pomocy społecznej szczególnie dla najbiedniejszych grup mieszkańców	1	2	3	4	5	6	21
promocja atutów miasta / gminy	1	2	3	4	5	6	22
różnorodność i dostępność punktów usługowych	1	2	3	4	5	6	23

2.	Jak by Pani/Pan oceniła/ocenił następujące elementy charakteryzujące zasoby i możliwości edukacyjne waszego miasta/gminy?	24 – 45
-----------	--	----------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze; 6. nie mam zdania)

ogólnie – jakość oferty edukacyjnej miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	24
dostępność miejsc w przedszkolach	1	2	3	4	5	6	25
dostępność szkół podstawowych	1	2	3	4	5	6	26
dostępność gimnazjów	1	2	3	4	5	6	27
możliwość kształcenia zawodowego	1	2	3	4	5	6	28
możliwość kształcenia średniego ogólnego	1	2	3	4	5	6	29
możliwość kształcenia średniego zawodowego	1	2	3	4	5	6	30
możliwość kształcenia na poziomie wyższym	1	2	3	4	5	6	31
stan techniczny obiektów szkolnych	1	2	3	4	5	6	32
jakość programów szkolnych	1	2	3	4	5	6	33
wyposażenie placówek oświatowych, wyposażenie szkół w pomoce naukowe (np. w sprzęt komputerowy)	1	2	3	4	5	6	34
współpracę szkoły ze służbami pomocy społecznej, policją	1	2	3	4	5	6	35
współpracę szkoły z przedsiębiorstwami z terenu miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	36
jakość kadry pedagogicznej	1	2	3	4	5	6	37
wyniki w nauce uczniów szkół waszego miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	38
ofertę zajęć pozalekcyjnych	1	2	3	4	5	6	39
pomoc ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej uczniów	1	2	3	4	5	6	40
dopasowanie komunikacji publicznej do potrzeb uczniów dojeżdżających do szkoły	1	2	3	4	5	6	41
dopasowanie oferty edukacyjnej do potrzeb rynku pracy	1	2	3	4	5	6	42
współpracę placówek edukacyjnych z urzędami pracy	1	2	3	4	5	6	43
współpracę szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	1	2	3	4	5	6	44
jakość i efekty pracy wychowawczej szkół	1	2	3	4	5	6	45

3.	Czy ma Pani / Pan dziecko / dzieci uczęszczające do którejś ze szkół na terenie Gorzowa Wielkopolskiego lub sąsiednich gmin?	46
-----------	---	-----------

tak	1
-----	---

nie	2
-----	---

ANKIETERZE: Jeżeli padła odpowiedź „nie” – przejdź do pytania nr 15!

4.	Czy uważa Pani / Pan, że nauczyciele dobrze uczą, jasno tłumaczą lekcje?	47
-----------	---	-----------

tak	1	raczej nie	4
raczej tak	2	nie	5
niektórzy tak, niektórzy nie	3	trudno powiedzieć	6

5.	Czy uważa Pani / Pan, że nauczyciele sprawiedliwie oceniają uczniów?	48
-----------	---	-----------

tak	1	raczej nie	4
raczej tak	2	nie	5
niektórzy tak, niektórzy nie	3	trudno powiedzieć	6

6.	Czy nauczyciele mają podobny poziom wymagań, czy są bardzo różni?	49
-----------	--	-----------

wszyscy są wymagający (często stawiają ndst.)	1
większość jest wymagająca	2
mniej więcej połowa jest wymagająca	3
kilku jest wymagających	4
nikt nie jest wymagający	5

7.	Ile czasu zwykle zajmuje Pani / Pana dziecku odrabianie lekcji?	50
-----------	--	-----------

na ogół nie odrabia lekcji	1
mniej niż godzinę	2
około jednej godziny	3
około dwóch godzin	4
trzy godziny lub więcej	5
nie wiem	6

8.	Jeśli dziecko ma problem z odrobieniem lekcji, to kto mu najczęściej pomaga: (prosimy o zaznaczenie wszystkich pasujących odpowiedzi)?	51 – 56
-----------	---	----------------

	tak	nie	trudno powiedzieć	
tłumaczy ktoś z kolegów/koleżanek z klasy	1	2	3	51
rodzice lub ktoś z rodziny, znajomi rodziców (bezpłatnie)	1	2	3	52
nauczyciele poza lekcjami lub na dodatkowych lekcjach (bezpłatnie)	1	2	3	53
chodzi na płatne korepetycje	1	2	3	54
odpisuje lekcje od innych kolegów	1	2	3	55
nie ma problemów z odrabianiem lekcji	1	2	3	56

9.	Czy Pani / Pana dziecko chodzi obecnie na zajęcia pozalekcyjne w szkole?	57
-----------	---	-----------

tak	1
-----	---

nie	2
-----	---

10.	Jeżeli chodzi, to czy są to: (prosimy o zaznaczenie wszystkich pasujących odpowiedzi)	58 – 61
------------	---	----------------

	tak	nie	
lekcje wyrównawcze	1	2	58
inne zajęcia nieodpłatne (kółka przedmiotowe, SKS)	1	2	59
zajęcia odpłatne	1	2	60
chodzi i na zajęcia płatne i nieodpłatne	1	2	61

11.	Jeżeli nie chodzi, to dlaczego ? (prosimy o zaznaczenie wszystkich pasujących odpowiedzi)	62 – 67
------------	---	----------------

	tak	nie	
w szkole nie ma zajęć pozalekcyjnych	1	2	62
w szkole nie ma interesujących dla niego zajęć	1	2	63
nie ma możliwości dojazdu do szkoły na takie zajęcia	1	2	64
nie mamy możliwości opłacenia zajęć	1	2	65
ma za dużo zajęć i nie ma czasu na dodatkowe lekcje w szkole	1	2	66
inne powody:	1	2	67

12.	Czy Pani / Pana zdaniem w szkole są przestrzegane prawa ucznia?	68
------------	--	-----------

tak, są przestrzegane	1
czasami są naruszane	2
bardzo często są naruszane	3

13.	Jak Pani /Pan ocenia:	69 – 88
------------	------------------------------	----------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

przestrzeganie praw ucznia w szkole	1	2	3	4	5	69
jakość programów szkolnych	1	2	3	4	5	70
jakość obiektów szkolnych	1	2	3	4	5	71
pomoc materialną udzielaną uczniom z rodzin o niskich dochodach	1	2	3	4	5	72
liczebność uczniów w klasach	1	2	3	4	5	73

wyposażenie szkół w pomoce naukowe (na przykład w sprzęt komputerowy)	1	2	3	4	5	74
zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli	1	2	3	4	5	75
liczbę pedagogów szkolnych, psychologów	1	2	3	4	5	76
współpracę szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	1	2	3	4	5	77
pomoc ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej uczniów	1	2	3	4	5	78
dopasowanie liczby placówek edukacyjnych do potrzeb mieszkańców	1	2	3	4	5	79
dostępność bezpłatnych posiłków dla uczniów	1	2	3	4	5	80
dostępność zajęć pozalekcyjnych rozwijających zainteresowania uczniów	1	2	3	4	5	81
jakość tych zajęć	1	2	3	4	5	82
stan komunikacji publicznej i jej dopasowanie do potrzeb uczniów dojeżdżających do szkoły	1	2	3	4	5	83
autorytet nauczycieli, ich poważanie przez uczniów	1	2	3	4	5	84
dostępność imprez kulturalnych i rozrywkowych adresowanych do młodzieży	1	2	3	4	5	85
przygotowanie uczniów do przyszłej pracy zawodowej	1	2	3	4	5	86
stosunek nauczycieli do uczniów	1	2	3	4	5	87
przydatność wiedzy zdobywanej w szkole dla dalszej nauki i życia zawodowego	1	2	3	4	5	88

14.	Czy Pani / Pana zdaniem, w szkole do której chodzi Wasze dziecko zdarzają się następujące sytuacje?	89 – 102
-----	---	-------------

(skala ocen: 1. nigdy; 2. rzadko (kilka razy w roku); 3. czasami (kilka razy w miesiącu); 4. często (kilka razy w tygodniu); 5. bardzo często (codziennie lub prawie codziennie); 6. nie wiem)

wagary	1	2	3	4	5	6	89
wulgarne słownictwo	1	2	3	4	5	6	90
bójki, pobicia	1	2	3	4	5	6	91
kradzieże, zmuszanie innych uczniów do przynoszenia pieniędzy lub innych rzeczy	1	2	3	4	5	6	92
dręczenie młodszych, słabszych uczniów przez starszych lub silniejszych uczniów	1	2	3	4	5	6	93
agresywne zachowania uczniów wobec nauczycieli (wymyślanie, szarpanie, rzucanie przedmiotami itp.)	1	2	3	4	5	6	94
agresywne zachowania nauczycieli wobec uczniów (przykłady, jak wyżej)	1	2	3	4	5	6	95
przekazywanie komórką lub internetem złośliwych uwag lub zdjęć innych uczniów	1	2	3	4	5	6	96
przekazywanie komórką lub internetem złośliwych uwag lub zdjęć nauczycieli	1	2	3	4	5	6	97
organizowanie „ustawek”	1	2	3	4	5	6	98
palenie papierosów przez uczniów	1	2	3	4	5	6	99
picie alkoholu	1	2	3	4	5	6	100
zażywanie narkotyków	1	2	3	4	5	6	101
inne (jakie?)	1	2	3	4	5	6	102

15.	Jak by Pani/Pan oceniła/ocenił następujące elementy charakteryzujące ofertę kulturalną Waszego miasta/gminy?	103 – 119
------------	---	----------------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze; 6. nie mam zdania)

ogólnie – jakość oferty kulturalnej miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	103
liczbę instytucji kultury działających na terenie miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	104
stan techniczny obiektów instytucji kultury	1	2	3	4	5	6	105
współpracę różnych instytucji kultury	1	2	3	4	5	6	106
zainteresowanie mieszkańców ofertą kulturalną miasta/gminy, udział mieszkańców w wydarzeniach kulturalnych	1	2	3	4	5	6	107
promocję produktów kultury oferowanych przez miasto/gminę, promocja wydarzeń kulturalnych odbywających się na terenie miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	108
promocję lokalnych artystów w całej Polsce i w Europie	1	2	3	4	5	6	109
infrastrukturę ośrodków rekreacji i wypoczynku	1	2	3	4	5	6	110
dopasowanie oferty kultury do potrzeb mieszkańców	1	2	3	4	5	6	111
współpracę administracji miasta/gminy z instytucjami kultury	1	2	3	4	5	6	112
liczbę przedsięwzięć kulturalnych organizowanych na terenie miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	113
wielkość środków, jakie władze miasta/gminy przeznaczają na realizację przedsięwzięć związanych z kulturą i jej krzewieniem	1	2	3	4	5	6	114
celowość kierunków wydatkowania środków, jakie władze miasta/gminy przeznaczają na realizację przedsięwzięć związanych z kulturą i jej krzewieniem	1	2	3	4	5	6	115
fachowość kadr instytucji i organizacji zajmujących się kulturą	1	2	3	4	5	6	116
wiedzę animatorów kultury na temat potrzeb kulturalnych mieszkańców	1	2	3	4	5	6	117
współpracę Gorzowa Wielkopolskiego i sąsiednich gmin w organizacji przedsięwzięć kulturalnych	1	2	3	4	5	6	118
poziom życia kulturalnego miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	119

16.	Czy w tym roku uczestniczyła / uczestniczył Pani / Pan w jakichś imprezach / wydarzeniach kulturalnych na terenie Gorzowa Wielkopolskiego, Deszczna, Bogdańca, Kłodawy, Lubiszyna bądź Santoka?	120
------------	--	------------

tak, wielokrotnie	1	ani razu	4
tak, kilka razy	2	nie pamiętam	5
raz, czy dwa	3		

17.	Proszę wymienić jedną, Pani / Pana zdaniem najważniejszą, imprezę/ wydarzenie kulturalne na terenie Gorzowa Wielkopolskiego, Deszczna, Bogdańca, Kłodawy, Lubiszyna i Santoka.	121
------------	---	------------

najbardziej znaczące – ważne dla naszego regionu, dla jego promocji – wydarzenie to:

najbardziej ważne wydarzenie dla mieszkańców naszego regionu to:

18.	W jakich imprezach kulturalnych chętnie by Pani /Pan uczestniczyła / uczestniczył? <i>(prosimy o zaznaczenie wszystkich pasujących odpowiedzi)</i>	122 – 136
------------	--	----------------------

	tak	nie	
wystawy, galerie sztuki	1	2	122
klubowe koncerty zespołów	1	2	123
koncerty światowych gwiazd	1	2	124
koncerty w filharmonii	1	2	125
festyny, jarmarki	1	2	126
festiwale filmowe	1	2	127
wyjście do teatru	1	2	128
pokazy sztucznych ogni	1	2	129
widowiska folklorystyczne	1	2	130
widowiska kabaretowe	1	2	131
opera, operetka	1	2	132
wielkie koncerty uznanych gwiazd	1	2	133
wyjście do kina	1	2	134
wydarzenia sportowe	1	2	135
festiwale teatralne	1	2	136

19.	Jaka oferta Centrum Edukacji Artystycznej - Filharmonia Gorzowska byłaby atrakcyjna dla mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego, Deszczna, Bogdańca, Kłodawy, Lubiszyna i Santoka?	137 – 138
------------	---	----------------------

najbardziej oczekiwanymi wydarzeniami organizowanymi przez CEA FG były by:

1.

2.

20.	Jak Pani / Pan sądzi, ile byliby skłonni zapłacić mieszkańcy za uczestnictwo w tych wydarzeniach?	139
------------	--	------------

do 10 zł	1	do 100 zł	4
do 20 zł	2	nawet powyżej 100 zł	5
do 50 zł	3	nie wiem	6

21.	Co Pani / Panu najbardziej przeszkadza w uczestnictwie w imprezach kulturalnych? (prosimy o zaznaczenie wszystkich pasujących odpowiedzi)	140 – 147
------------	--	----------------------

	tak	nie	
brak pieniędzy	1	2	140
brak czasu	1	2	141
brakuje imprez, w których chętnie bym uczestniczył/a	1	2	142
nie mam z kim pójść, a samemu/samej mi się nie chce	1	2	143
brak informacji o imprezach	1	2	144
kłopoty z dojazdem	1	2	145
nie interesuje mnie to	1	2	146
po prostu, nie chce mi się	1	2	147

22.	Jak określiła / określiłby się Pani /Pan jako uczestnik życia kulturalnego? (najwyżej dwa określenia)	148 – 149
------------	--	----------------------

najbardziej lubię pooglądać telewizję – tam jest dość kultury	1
bardzo chętnie uczestniczę w różnych imprezach kulturalnych, takich jak spektakle teatralne, koncerty filharmonii, wystawy, festiwale	2
bardzo lubię razem z rodziną, ze znajomymi uczestniczyć w różnych festynach, jarmarkach – wszędzie tam, gdzie można miło i wesoło spędzić czas	3

jestem członkiem zespołu amatorskiego (chór, kółko artystyczne, orkiestra, zespół muzyczny, itp.)	4
wiem co się dzieje w kulturze, bo zdobywam informacje o różnych imprezach (np. poprzez internet) – sam/a jednak rzadko w nich uczestniczę	5
kultura mało mnie interesuje, ale czasem gdzieś się wybiorę (jak mnie ktoś wyciągnie)	6
jestem twórcą kultury, jestem artystą, tworzę kulturę	7
przede wszystkim lubię w spokoju poczytać książkę, posłuchać muzyki, oglądnąć dobry film	8
nie wiem	9
brak odpowiedzi	0

148	w pierwszej kolejności:	
149	w drugiej kolejności:	

23.	Jak by Pani/Pan oceniła/ocenił następujące elementy charakteryzujące świadczenie pomocy przez różne instytucje waszego miasta/gminy?	150 – 164
-----	--	-----------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze; 6. nie mam zdania)

ogólnie – jakość realizacji usług społecznych na terenie miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	150
dostępność instytucji i organizacji realizujących usługi społeczne na terenie miasta/gminy; liczba ośrodków świadczenia usług społecznych	1	2	3	4	5	6	151
wyposażenie techniczne tych instytucji i organizacji	1	2	3	4	5	6	152
różnorodność świadczonych usług	1	2	3	4	5	6	153
aktywność społeczną mieszkańców (na rzecz miasta/gminy i osób potrzebujących pomocy)	1	2	3	4	5	6	154
dopasowanie oferty usług społecznych, oferty pomocy do potrzeb mieszkańców	1	2	3	4	5	6	155
współpraca różnych instytucji realizujących usługi społeczne, przepływ informacji pomiędzy instytucjami i organizacjami świadczącymi usługi społeczne	1	2	3	4	5	6	156
dostosowanie obiektów użyteczności publicznej do potrzeb niepełnosprawnych	1	2	3	4	5	6	157
sposób realizacji zadań z zakresu usług społecznych przez miasto/gminę	1	2	3	4	5	6	158
udział organizacji pozarządowych i podmiotów ekonomii społecznej w realizacji zadań z dziedziny usług społecznych	1	2	3	4	5	6	159
wielkość środków, jakie władze miasta/gminy przeznaczają na realizację przedsięwzięć związanych z realizacją usług społecznych	1	2	3	4	5	6	160
celowość kierunków wydatkowania tych środków	1	2	3	4	5	6	161
warunki dojazdu środkami komunikacji zbiorowej do placówek świadczących usługi społeczne	1	2	3	4	5	6	162
fachowość kadr instytucji i organizacji zajmujących się realizacją usług społecznych, świadczących pomoc potrzebującym wsparcia	1	2	3	4	5	6	163
dbałość o potrzeby osób niepełnosprawnych w waszym mieście/gminie	1	2	3	4	5	6	164

24.	Czy z Pani/Pana rozeznania wynika, że wśród osób korzystających z różnych form pomocy społecznej jest wielu takich, którzy są zadowoleni z działalności placówek świadczących taką pomoc?	165
------------	--	------------

przeciętnie jest to większość korzystających	1
przeciętnie jest to około połowy korzystających	2
przeciętnie jest tylko kilku takich korzystających	3
bardzo rzadko spotyka się takich korzystających, którzy są zadowoleni	4
placówki są bardzo zróżnicowane, są takie, z których pracy większość jest zadowolona i takie, z których większość jest niezadowolona	5
nie znam opinii innych osób na ten temat	6

25.	Jak by Pani/Pan oceniła/ocenił następujące elementy charakteryzujące zasoby i możliwości komunikacji publicznej waszego miasta/gminy?	166 – 175
------------	--	------------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze; 6. nie mam zdania)

ogólnie – jakość oferty komunikacji publicznej miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	166
sposób zarządzania komunikacją publiczną	1	2	3	4	5	6	167
warunki podróży w pojazdach	1	2	3	4	5	6	168
dopasowanie układu linii komunikacji publicznej do potrzeb mieszkańców	1	2	3	4	5	6	169
integrację komunikacji autobusowej, tramwajowej i kolejowej	1	2	3	4	5	6	170
efektywność polityki transportowej miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	171
jakość taboru komunikacji publicznej	1	2	3	4	5	6	172
czystość na przystankach	1	2	3	4	5	6	173
współpracę Gorzowa Wielkopolskiego i sąsiednich gmin w organizacji komunikacji publicznej	1	2	3	4	5	6	174
częstotliwość połączeń Gorzowa Wielkopolskiego z sąsiednimi gminami	1	2	3	4	5	6	175

26.	Proszę odpowiedzieć czy: (prosimy o zaznaczenie wszystkich pasujących odpowiedzi)	176 – 178
------------	--	----------------------

	tak	nie	
w Pani / Pana gospodarstwie domowym jest samochód?	1	2	176
ma Pani / Pan prawo jazdy?	1	2	177
ma Pani / Pan możliwość samodzielnego korzystania z samochodu?	1	2	178

27.	Jak często korzysta Pani / Pan z komunikacji zbiorowej?	179
------------	--	------------

codziennie (7 razy w tyg.)	1	raz w miesiącu	4
kilka razy w tygodniu (4 – 6 dni w tyg.)	2	rzadziej niż raz w miesiącu	5
kilka razy w miesiącu	3		

28.	W jaki sposób realizuje Pani / Pan podróże miejskie i podmiejskie?	180
------------	---	------------

zawsze komunikacją zbiorową	1	przeważnie samochodem osobowym	4
przeważnie komunikacją zbiorową	2	zawsze samochodem osobowym	5
w równym stopniu komunikacją zbiorową i samochodem osobowym	3	inny (jakie?):	6

29.	Jakimi liniami podróżowała / podróżował Pani / Pan ostatnio?	181-183
------------	---	----------------

	181	182	183
Lp.	Godz. rozpoczęcia	Nr linii/nazwa linii	Rodzaj biletu
1			
2			
3			
4			
5			

RODZAJ BILETU: *B – przejazdy bezpłatne, J – bilet jednorazowy, M – bilet miesięczny, T – bilet tygodniowy, 2T – bilet 14 – dniowy, 3M – bilet kwartalny, 24H – bilet dobowy*

30.	Proszę podać dane o <u>wszystkich podróżach niepieszych</u> w ostatnim dniu roboczym (dotyczy podróży tam i z powrotem – także poza własną gminę, powiat gorzowski i nawet województwo lubuskie).	184
------------	---	------------

Lp.	SKĄD			DOKĄD		Rodzaje środków transportu				
	Godz. rozp.	Cel podróży	Miejscowość Jeżeli Gorzów Wlkp. wpisz dokładnie dzielnicę i ulicę z nr lub nazwą budynku	Miejscowość Jeżeli Gorzów Wlkp. wpisz dokładnie dzielnicę i ulicę z nr lub nazwą budynku						
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Oznaczenia celu podróży:		Oznaczenia środków transportu:	
P – praca N – nauka D – dom Z – zakupy	SZ – sprawy zawodowe i służbowe SO – sprawy osobiste ST – sprawy towarzyskie R – rekreacja	PKP PKS T – tramwaj A – autobus MZK TX – taxi	Sk – samochód osobowy jako kierowca Sp – samochód jako pasażer R – rower nie w celach rekreacyjnych M – motocykl (motorower) nie w celach rekreacyjnych I – Inne

31.	Co jest dla Pani / Pana ważne w komunikacji zbiorowej?	185 – 193
------------	--	----------------------

(skala ocen: 1. zupełnie nieważne; 2. mało ważne; 3. raczej ważne; 4. ważne; 5. bardzo ważne)

częstotliwość kursów	1	2	3	4	5	185
punktualność kursów	1	2	3	4	5	186
warunki podróży w pojazdach	1	2	3	4	5	187
dopasowanie połączeń	1	2	3	4	5	188
czas podróży	1	2	3	4	5	189
informacja w pojazdach i na przystankach	1	2	3	4	5	190
bezpieczeństwo w pojazdach	1	2	3	4	5	191
cena przejazdu	1	2	3	4	5	192
warunki oczekiwania na pojazd	1	2	3	4	5	193

32.	Jak ocenia Pani / Pan komunikację w Gorzowie?	194 – 203
------------	--	----------------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

nie wiem, nie korzystam						194
częstotliwość kursów	1	2	3	4	5	195
punktualność kursów	1	2	3	4	5	196
warunki podróży w pojazdach	1	2	3	4	5	197
dopasowanie połączeń	1	2	3	4	5	198
czas podróży	1	2	3	4	5	199
informacja w pojazdach i na przystankach	1	2	3	4	5	200
bezpieczeństwo w pojazdach	1	2	3	4	5	201
cena przejazdu	1	2	3	4	5	202
warunki oczekiwania na pojazd	1	2	3	4	5	203

33.	Jak ocenia Pani / Pan komunikację do i z Gorzowa?	204 – 213
------------	--	----------------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

nie wiem, nie korzystam						204
częstotliwość kursów	1	2	3	4	5	205
punktualność kursów	1	2	3	4	5	206
warunki podróży w pojazdach	1	2	3	4	5	207
dopasowanie połączeń	1	2	3	4	5	208
czas podróży	1	2	3	4	5	209
informacja w pojazdach i na przystankach	1	2	3	4	5	210
bezpieczeństwo w pojazdach	1	2	3	4	5	211
cena przejazdu	1	2	3	4	5	212
warunki oczekiwania na pojazd	1	2	3	4	5	213

34.	Ile czasu zabiera Pani / Panu dotarcie z miejsca zamieszkania na przystanek komunikacji zbiorowej, z którego najczęściej Pani / Pan korzysta?	214
------------	--	------------

zajmuje mi to do 5 minut	1	zajmuje mi to więcej niż 15 minut	4
zajmuje mi to do 10 minut	2	nie korzystam z komunikacji zbiorowej	5
zajmuje mi to do 15 minut	3		

To już było ostatnie pytanie. Dziękuję za udział w badaniu.

2.2. Kwestionariusz ankiety audytoryjnej– badanie uczniów

Ankieta – Młodzież

SWIG Delta Partner na zlecenie **Związku Celowego Gmin MG-6** prowadzi badania społeczne: „Badanie subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców oraz ocena i analiza jakości usług publicznych na terenie gmin Związku Celowego Gmin MG-6 w zakresie edukacji, kultury, spraw społecznych i transportu publicznego”. W związku z tym, chcemy zaprosić uczniów szkół ponadpodstawowych do wypełnienia tej ankiety. Wasze odpowiedzi będą dla nas bardzo ważnym źródłem informacji. Jednocześnie chcemy zapewnić, że badanie ma charakter anonimowy i wyniki będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych, statystycznych zestawień opinii wielu osób.

1.	Czy lubisz swoją szkołę?	1
-----------	---------------------------------	----------

tak	1	raczej nie	4
raczej tak	2	nie	5
średnio	3		

2.	Czy uważasz, że nauczyciele dobrze uczą, jasno tłumaczą lekcje?	2
-----------	--	----------

tak	1	raczej nie	4
raczej tak	2	nie	5
niektórzy tak, niektórzy nie	3	trudno powiedzieć	6

3.	Czy uważasz, że nauczyciele sprawiedliwie oceniają uczniów?	3
-----------	--	----------

tak	1	raczej nie	4
raczej tak	2	nie	5
niektórzy tak, niektórzy nie	3	trudno powiedzieć	6

4.	Ile czasu zajmuje Ci najczęściej odrabianie lekcji?	4
-----------	--	----------

na ogół nie odrabiam lekcji	1
mniej niż godzinę	2
około jednej godziny	3
około dwóch godzin	4
trzy godziny lub więcej	5

5.	Jeśli masz problem z odrobieniem lekcji, to kto Ci najczęściej pomaga: (prosimy o zaznaczenie wszystkich pasujących odpowiedzi)?	5 – 10
-----------	--	---------------

	tak	nie	trudno powiedzieć	
tłumaczy ktoś z kolegów/koleżanek z klasy	1	2	3	5
rodzice lub ktoś z rodziny, znajomi rodziców (bezpłatnie)	1	2	3	6
nauczyciele poza lekcjami lub na dodatkowych lekcjach (bezpłatnie)	1	2	3	7
chodzę na płatne korepetycje	1	2	3	8
odpisują lekcje od innych kolegów	1	2	3	9
uczę się dobrze i nie mam problemów z odrabianiem lekcji	1	2	3	10

6.	Czy chodzisz obecnie na zajęcia pozalekcyjne w szkole?	11
-----------	---	-----------

tak	1	nie	2
-----	---	-----	---

7.	Jeżeli chodzisz, to czy są to (zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi):	12 – 15
-----------	---	----------------

	tak	nie	
lekcje wyrównawcze	1	2	12
inne zajęcia nieodpłatne (kółka przedmiotowe, SKS)	1	2	13
zajęcia odpłatne	1	2	14
chodzę na zajęcia płatne i nieodpłatne	1	2	15

8.	Jeżeli nie chodzisz, to dlaczego (zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi)?	16 – 21
-----------	--	----------------

	tak	nie	
w szkole nie ma zajęć pozalekcyjnych	1	2	16
w szkole nie ma dla mnie interesujących zajęć	1	2	17
nie mam możliwości dojazdu do szkoły na takie zajęcia	1	2	18
nie mam możliwości opłacenia zajęć	1	2	19
mam za dużo zajęć i nie mam czasu na dodatkowe lekcje w szkole	1	2	20
inne powody:	1	2	21

9.	Czym kierowałeś / kierowałaś się przy wyborze obecnej szkoły?	22 – 28
-----------	--	----------------

	tak	nie	
nie wybierałam / nie wybierałem – było blisko	1	2	22
późniejszą możliwością znalezienia pracy	1	2	23
moimi zainteresowaniami	1	2	24
opinią innych o tym, że to dobra szkoła	1	2	25
namową rodziców	1	2	26
studiami, które zamierzam w przyszłości podjąć	1	2	27
wyborem koleżanek i kolegów	1	2	28

10.	Gdzie chciałabyś / chciałbyś mieszkać za 5 – 10 lat?	29
------------	---	-----------

w Gorzowie Wielkopolskim	1
terenie gmin: Deszczno, Bogdaniec, Kłodawa, Lubiszyn lub Santok	2
w innej miejscowości województwa lubuskiego ale na wsi	3
w innej miejscowości województwa lubuskiego ale w mieście	4
w innym województwie ale w mieście	5
w innym województwie ale na wsi	6
za granicą	7

11.	Jak oceniasz:	30 – 51
------------	----------------------	----------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

przestrzeganie praw ucznia w Twojej szkole	1	2	3	4	5	30
jakość programów szkolnych	1	2	3	4	5	31
jakość obiektów szkolnych	1	2	3	4	5	32
pomoc materialna udzielana uczniom z rodzin o niskich dochodach	1	2	3	4	5	33
liczebność uczniów w klasach	1	2	3	4	5	34
wyposażenie szkół w pomoce naukowe (na przykład w sprzęt komputerowy)	1	2	3	4	5	35
zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli	1	2	3	4	5	36
liczbę pedagogów szkolnych, psychologów	1	2	3	4	5	37
współpracę szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	1	2	3	4	5	38
pomoc ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej uczniów	1	2	3	4	5	39
dopasowanie liczby placówek edukacyjnych do potrzeb mieszkańców	1	2	3	4	5	40
dostępność bezpłatnych posiłków dla uczniów	1	2	3	4	5	41
dostępność zajęć pozalekcyjnych rozwijających zainteresowania uczniów	1	2	3	4	5	42
jakość tych zajęć	1	2	3	4	5	43
stan komunikacji publicznej i jej dopasowanie do potrzeb uczniów dojeżdżających do szkoły	1	2	3	4	5	44
autorytet nauczycieli, ich poważanie przez uczniów	1	2	3	4	5	45
możliwość dojazdu środkami komunikacji zbiorowej na imprezy kulturalne i sportowe i późniejszy powrót do domu	1	2	3	4	5	46
siebie jako ucznia	1	2	3	4	5	47
dostępność imprez kulturalnych i rozrywkowych adresowanych do młodzieży szkolnej	1	2	3	4	5	48
przygotowanie uczniów do przyszłej pracy zawodowej	1	2	3	4	5	49
stosunek nauczycieli do uczniów	1	2	3	4	5	50
przydatność wiedzy zdobywanej w Twojej szkole dla dalszej nauki i życia zawodowego	1	2	3	4	5	51

12.	Dokończ zdanie: Najbardziej skuteczne działania mające na celu przeciwdziałanie używaniu przez młodzież środków uzależniających to moim zdaniem	52
------------	---	-----------

13.	Czy w tym roku uczestniczyłeś/uczestniczyłaś w jakichś imprezach/wydarzeniach kulturalnych na terenie Gorzowa Wielkopolskiego bądź którejś z gmin MG-6?	53
------------	--	-----------

tak wielokrotnie	1	ani razu	4
tak kilka razy	2	nie pamiętam	5
raz, czy dwa	3		

14.	Wymień jedną, Twoim zdaniem najważniejszą, imprezę/wydarzenie kulturalne bądź sportowe na terenie Gorzowa Wielkopolskiego, Deszna, Bogdańca, Kłodawy, Lubiszyna i Santoka.	54
------------	---	-----------

najbardziej znaczące wydarzenie dla kultury naszego regionu to:

15.	Jaka oferta CEA FG byłaby atrakcyjna dla młodzieży ponadgimnazjalnej?	55 – 56
------------	--	----------------

najbardziej oczekiwanymi wydarzeniami organizowanymi przez CEA FG

były by: 1.

2.

16.	Jak sądzisz ile byliby skłonni zapłacić za uczestnictwo w tych wydarzeniach?	57
------------	---	-----------

do 10 zł	1	do 100 zł	4
do 20 zł	2	nawet powyżej 100 zł	5
do 50 zł	3	nie wiem	6

17.	Co Ci najbardziej przeszkadza w uczestnictwie w imprezach kulturalnych (zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi)?	58 – 64
------------	--	----------------

	tak	nie
brak pieniędzy	1	2
brak czasu	1	2
brakuje imprez, w których chętnie bym uczestniczył/a	1	2
nie mam z kim pójść a samemu/samej mi się nie chce	1	2
brak informacji o imprezach	1	2
kłopoty z dojazdem	1	2
po prostu, nie chce mi się	1	2

58
59
60
61
62
63
64

18.	W jakich imprezach kulturalnych chętnie byś uczestniczyła/uczestniczył (zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi)?	65 – 78
------------	--	----------------

	tak	nie	
wystawy, galerie sztuki	1	2	65
klubowe koncerty zespołów	1	2	66
koncerty światowych gwiazd	1	2	67
koncerty w filharmonii	1	2	68
festyny, jarmarki	1	2	69
festiwale filmowe	1	2	70
wyjście do teatru	1	2	71
pokazy sztucznych ogni	1	2	72
widowiska folklorystyczne	1	2	73
widowiska kabaretowe	1	2	74
opera, operetka	1	2	75
wielkie koncerty uznanych gwiazd	1	2	76
wyjście do kina	1	2	77
festiwale teatralne	1	2	78

19.	Czy dojeżdżasz do miejsca nauki dowolnym środkiem transportu?	79
------------	--	-----------

tak	1	nie	2
-----	---	-----	---

20.	Jak często korzystasz z komunikacji zbiorowej?	80
------------	---	-----------

codziennie (7 razy w tyg.)	1	raz w miesiącu	4
kilka razy w tygodniu (4 – 6 dni w tyg.)	2	rzadziej niż raz w miesiącu	5
kilka razy w miesiącu	3		

21.	W jaki sposób realizujesz podróże miejskie i podmiejskie?	81
------------	--	-----------

zawsze komunikacją zbiorową	1	przeważnie samochodem osobowym	4
przeważnie komunikacją zbiorową	2	zawsze samochodem osobowym	5
w równym stopniu komunikacją zbiorową i samochodem osobowym	3	inny (jakie?):	6

22.	Odpowiedz czy: (zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi)?	82 – 88
------------	--	----------------

	tak	nie	
w Twoim gospodarstwie domowym jest samochód?	1	2	82
masz prawo jazdy?	1	2	83
masz możliwość samodzielnego korzystania z samochodu?	1	2	84
nie mam z kim pójść a samemu/samej mi się nie chce	1	2	85
brak informacji o imprezach	1	2	86
kłopoty z dojazdem	1	2	87
po prostu, nie chce mi się	1	2	88

23.	Jakimi liniami podróżowałaś / podróżowałeś w poprzednim dniu nauki?	89 – 91
-----	---	---------

	89	90	91
Lp.	Godz. rozpoczęcia	Nr linii/nazwa linii	Rodzaj biletu
1			
2			
3			
4			
5			

RODZAJ BILETU: B – przejazdy bezpłatne, J – bilet jednorazowy, M – bilet mmiesięczny, T – bilet tygodniowy, 2T – bilet 14 – dniowy, 3M – bilet kwartalny, 24H – bilet dobowy

24.	Proszę podać dane o <u>wszystkich podróżach niepieszych</u> w poprzednim dniu nauki (dotyczy podróży tam i z powrotem – także poza własną gminę, powiat gorzowski i nawet województwo lubuskie).	92 – 130
-----	--	----------

Lp.	SKĄD			DOKĄD		Rodzaje środków transportu				
	Godz. rozp.	Cel podróży	Miejscowość Jeżeli Gorzów Wlkp. wpisz dokładnie dzielnicę i ulicę z nr lub nazwą budynku	Miejscowość Jeżeli Gorzów Wlkp. wpisz dokładnie dzielnicę i ulicę z nr lub nazwą budynku						
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Oznaczenia celu podróży:			Oznaczenia środków transportu:		
P – praca N – nauka D – dom Z – zakupy	SZ – sprawy zawodowe i służbowe SO – sprawy osobiste ST – sprawy towarzyskie R – rekreacja		PKP PKS T – tramwaj A – autobus MZK TX – taxi	Sk – samochód osobowy jako kierowca Sp – samochód jako pasażer R – rower nie w celach rekreacyjnych M – motocykl (motorower) nie w celach rekreacyjnych I – Inne	

25.	Co jest dla Ciebie ważne w komunikacji zbiorowej?	131 – 139
-----	---	-----------

(skala ocen: 1. zupełnie nieważne; 2. mało ważne; 3. raczej ważne; 4. ważne; 5. ważne)

częstotliwość kursów	1	2	3	4	5
punktualność kursów	1	2	3	4	5
warunki podróży w pojazdach	1	2	3	4	5
dopasowanie połączeń	1	2	3	4	5

131
132
133
134

czas podróży	1	2	3	4	5	135
informacja w pojazdach i na przystankach	1	2	3	4	5	136
bezpieczeństwo w pojazdach	1	2	3	4	5	137
cena przejazdu	1	2	3	4	5	138
warunki oczekiwania na pojazd	1	2	3	4	5	139

26.	Jak oceniasz gorzowską komunikację miejską?	140 – 148
------------	--	------------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

częstotliwość kursów	1	2	3	4	5	140
punktualność kursów	1	2	3	4	5	141
warunki podróży w pojazdach	1	2	3	4	5	142
dopasowanie połączeń	1	2	3	4	5	143
czas podróży	1	2	3	4	5	144
informacja w pojazdach i na przystankach	1	2	3	4	5	145
bezpieczeństwo w pojazdach	1	2	3	4	5	146
cena przejazdu	1	2	3	4	5	147
warunki oczekiwania na pojazd	1	2	3	4	5	148

27.	Jak oceniasz komunikację do i z Gorzowa?	149 – 157
------------	---	------------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

częstotliwość kursów	1	2	3	4	5	149
punktualność kursów	1	2	3	4	5	150
warunki podróży w pojazdach	1	2	3	4	5	151
dopasowanie połączeń	1	2	3	4	5	152
czas podróży	1	2	3	4	5	153
informacja w pojazdach i na przystankach	1	2	3	4	5	154
bezpieczeństwo w pojazdach	1	2	3	4	5	155
cena przejazdu	1	2	3	4	5	156
warunki oczekiwania na pojazd	1	2	3	4	5	157

METRYCZKA:

M1.	Płeć:	M1
------------	--------------	-----------

kobieta	1
---------	---

mężczyzna	2
-----------	---

M2.	Wiek:	M2
------------	--------------	-----------

14 lat	1
15 lat	2
16 lat	3
17 lat	4
18 lat	5

19 lat	6
20 lat	7
21 lat	8
22 lata i więcej	9

M3.	Jakie jest wykształcenie Twojego Ojca?	M3
------------	---	-----------

podstawowe, gimnazjalne	1	policealne	5
zasadnicze zawodowe	2	wyższe	6
średnie zawodowe	3	nie wiem	7
średnie ogólnokształcące	4	nie dotyczy	8

M4.	Jakie jest wykształcenie Twojej Matki?	M4
------------	---	-----------

podstawowe, gimnazjalne	1	policealne	5
zasadnicze zawodowe	2	wyższe	6
średnie zawodowe	3	nie wiem	7
średnie ogólnokształcące	4	nie dotyczy	8

M5.	Jak oceniasz sytuację materialną swojej rodziny:	M5
------------	---	-----------

bardzo dobra	1
dobra	2
przeciętna	3
zła	4
bardzo zła	5

M6.	Miejsce zamieszkania?	M4
------------	------------------------------	-----------

Gorzów Wielkopolski	1	Kostrzyn	5
Bogdaniec	2	Lubiszyn	6
Deszno	3	Witnica	7
Kłodawa	4	Inna gmina	8

2.3. Kwestionariusz wywiadu – nauczyciele

Wywiad – Nauczyciele

SWIG Delta Partner na zlecenie **Związku Celowego Gmin MG-6** prowadzi badania społeczne: „Badanie subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców oraz ocena i analiza jakości usług publicznych na terenie gmin Związku Celowego Gmin MG-6 w zakresie edukacji, kultury, spraw społecznych i transportu publicznego”.

W związku z tym, chcemy zaprosić Panią/Pana do wzięcia udziału w tym przedsięwzięciu i udzielenia odpowiedzi na kilkanaście pytań. Pani/Pana odpowiedzi będą dla nas bardzo ważnym źródłem informacji. Jednocześnie chcemy Panią/Pana zapewnić, że badanie ma charakter anonimowy i wyniki będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych, statystycznych zestawień opinii wielu osób.

1.	Jak by Pani/Pan oceniła/ocenił następujące elementy charakteryzujące zasoby i możliwości edukacyjne waszego miasta/gminy?	1 – 15
-----------	--	---------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

ogólnie – jakość oferty edukacyjnej miasta/gminy	1	2	3	4	5	1
dostępność miejsc w przedszkolach	1	2	3	4	5	2
dostępność szkół podstawowych	1	2	3	4	5	3
dostępność gimnazjów	1	2	3	4	5	4
możliwość kształcenia zawodowego	1	2	3	4	5	5
możliwość kształcenia średniego ogólnego	1	2	3	4	5	6
możliwość kształcenia średniego zawodowego	1	2	3	4	5	7
możliwość kształcenia na poziomie wyższym	1	2	3	4	5	8
wyposażenie placówek oświatowych	1	2	3	4	5	9
jakość kadry pedagogicznej	1	2	3	4	5	10
system oceny pracy szkół przez organy prowadzące	1	2	3	4	5	11
wyniki w nauce uczniów szkół waszego miasta/gminy	1	2	3	4	5	12
ofertę zajęć pozalekcyjnych	1	2	3	4	5	13
dopasowanie oferty edukacyjnej do potrzeb rynku pracy	1	2	3	4	5	14
dostępność oferty dla uczniów z pozostałych gmin MG-6	1	2	3	4	5	15

Komentarze i uwagi do tego pytania:

2.	Czy Pani/Pana zdaniem, wśród placówek oświatowych Gorzowa Wielkopolskiego i gmin z nim sąsiadujących można wskazać szkoły lepsze i gorsze? tak ☐ nie ☐	16
Jakie cechy, jakie elementy decydują o tym, że szkoła jest lepsza lub gorsza?		
3.	Czy w Waszym mieście/gminie można wskazać wiodące placówki szkolne (proszę wskazać i uzasadnić wybór)? • wśród gimnazjów? • wśród szkół ponadgimnazjalnych?	17
4.	Czy w waszym mieście/gminie można wskazać placówki, których oferta (rozumiana szeroko – zarówno w sensie technicznym jak i kadrowym, efektywności kształcenia) jest najstabsza (proszę wskazać i uzasadnić wybór)? • wśród gimnazjów? • wśród szkół ponadgimnazjalnych?	18
5.	Jakie Pani/Pana zdaniem istnieją możliwości współpracy w dziedzinie edukacji gmin Bogdaniec, Deszczno, Kłodawa, Lubiszyn, Santok i Gorzów Wielkopolski?	19
6.	Co może być przeszkodą w takiej współpracy?	20
7.	Czy działalność systemu placówek edukacyjnych całego MG-6 (gminy Bogdaniec, Deszczno, Kłodawa, Lubiszyn, Santok i Gorzów Wielkopolski) można usprawnić? • gimnazjów? • szkół ponadgimnazjalnych?	21

8.	Na czym to usprawnienie mogłoby polegać? • zmiany organizacyjne, sposób zarządzania? • zmiany w sposobie finansowania? • zmiany kadrowe? • inne zmiany (jakie)?	22

9.	Czy jest Pani/Pan zadowolona/y z pracy w tej szkole?	23
----	---	-----------

tak	1	raczej nie	4
raczej tak	2	nie	5
średnio	3		

9a. Zaletą tej szkoły jest:

9b. Słabą stroną tej szkoły jest:

10.	Czy Pani/Pan zgadza się z poniższymi opiniami?	24 – 31
-----	---	----------------

(skala ocen: 1. tak; 2. raczej tak; 3. raczej nie; 4. nie; 5. trudno powiedzieć)

szkoła powinna uczyć, a nie wychowywać	1	2	3	4	5	24
dystans w kontaktach z uczniem jest warunkiem zachowania autorytetu nauczyciela	1	2	3	4	5	25
powinno się zwiększać dyscyplinę i wymagania wobec uczniów	1	2	3	4	5	26
gdyby zrezygnowano z ocen uczniowie przestaliby się uczyć	1	2	3	4	5	27
tradycyjne, sprawdzone metody uczenia są najlepsze	1	2	3	4	5	28
organizowanie pracy zespołowej uczniów daje na ogół marne wyniki	1	2	3	4	5	29
podkreślanie praw ucznia jest szkodliwe w procesie wychowawczym	1	2	3	4	5	30
konieczne jest zintensyfikowanie kontaktów nauczycieli z rodzicami uczniów	1	2	3	4	5	31

11.	Czy w Pani/Pana szkole, jest wielu uczniów, którzy sprawiają poważne problemy wychowawcze?	32
-----	---	-----------

przeciętnie jest to większość uczniów	1
przeciętnie jest to około połowy uczniów	2
przeciętnie w klasach jest po kilku takich uczniów	3
bardzo rzadko spotyka się w naszej szkole takich uczniów	4
klasy są bardzo zróżnicowane, są takie, gdzie większość sprawia problemy i takie, gdzie prawie	5

nie ma takich uczniów

12.	Czy w Pani/Pana szkole, zdarzają się następujące sytuacje?	33 – 43
------------	---	----------------

(skala ocen: 1. nigdy; 2. Rzadko (kilka razy w roku); 3. Czasami (kilka razy w miesiącu); 4. Często (kilka razy w tygodniu); 5. Bardzo często (codziennie lub prawie codziennie))

kradzieże, zmuszanie dzieci do przynoszenia pieniędzy lub innych rzeczy	1	2	3	4	5	33
dręczenie młodszych, słabszych uczniów przez starszych lub silniejszych uczniów	1	2	3	4	5	34
agresywne zachowania uczniów wobec nauczycieli (wymyślanie, szarpanie, rzucanie przedmiotami itp.)	1	2	3	4	5	35
agresywne zachowania nauczycieli wobec uczniów (przykłady, jak wyżej)	1	2	3	4	5	36
przekazywanie komórką lub internetem złośliwych uwag lub zdjęć innych uczniów	1	2	3	4	5	37
przekazywanie komórką lub internetem złośliwych uwag lub zdjęć nauczycieli	1	2	3	4	5	38
organizowanie „ustawek”	1	2	3	4	5	39
palenie papierosów przez uczniów	1	2	3	4	5	40
picie alkoholu	1	2	3	4	5	41
zażywanie narkotyków	1	2	3	4	5	42
inne (jakie?)	1	2	3	4	5	43

13.	Jak Pani/Pana zdaniem, wygląda kontakt szkoły z rodzicami / opiekunami uczniów; a jak powinien wyglądać? • sposoby kontaktowania (formy) • częstotliwość kontaktów • zakres spraw • inne charakterystyki (jakie)?	44
Tak jest:		
Tak powinno być:		

14.	Proszę opisać i ocenić działalność Pani / Pana szkoły w wymiarach: • edukacyjnym (działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności korepetycji, zajęć pozalekcyjnych – jakości tych działań); • wychowawczym (ocena problemów wychowawczych – przede wszystkim zagrożeń, jakie pojawiają się lub mogą pojawić się w szkole) • społeczno-kulturowym (w tym dostosowanie do potrzeb rynku pracy) • socjalnym	45
Opis:		
Ocena:		

15.	Proszę opisać i ocenić współpracę Pani/Pana placówki oświatowej z innymi instytucjami: • jednostkami samorządu lokalnego • instytucjami wspomagającymi (poradnie pedagogiczno-psychologiczne, policja, kuratorzy sądowi, ośrodki pomocy społecznej, ośrodki kultury itp.) • organizacjami pozarządowymi działającymi w obszarze oświaty, kultury, wychowania i pomocy społecznej	46
Opis:		
Ocena:		

16.	Jak Pani/Pan ocenia?	47 – 73
------------	-----------------------------	----------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze)

przestrzeganie praw ucznia w Pani / Pana szkole	1	2	3	4	5	47
jakość programów szkolnych	1	2	3	4	5	48
jakość obiektów szkolnych	1	2	3	4	5	49
poziom kwalifikacji kadry pedagogicznej	1	2	3	4	5	50
pomoc materialna udzielana uczniom z rodzin o niskich dochodach	1	2	3	4	5	51
liczebność uczniów w klasach	1	2	3	4	5	52
wyposażenie szkół w pomoce naukowe (na przykład w sprzęt komputerowy)	1	2	3	4	5	53
zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli	1	2	3	4	5	54
liczbę pedagogów szkolnych, psychologów	1	2	3	4	5	55
współpracę placówek edukacyjnych z urzędami pracy	1	2	3	4	5	56
możliwość stałego podnoszenia kwalifikacji przez kadry pedagogiczną	1	2	3	4	5	57
współpracę szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	1	2	3	4	5	58
pomoc ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej uczniów	1	2	3	4	5	59
współpracę pedagoga szkolnego ze służbami pomocy społecznej, policją	1	2	3	4	5	60
wynagrodzenia kadry pedagogicznej	1	2	3	4	5	61
współpracę szkoły z przedsiębiorstwami z terenu miasta/gminy	1	2	3	4	5	62
dopasowanie liczby placówek edukacyjnych do potrzeb mieszkańców	1	2	3	4	5	63

dostępność bezpłatnych posiłków dla uczniów	1	2	3	4	5	64
dostępność zajęć pozalekcyjnych rozwijających zainteresowania uczniów	1	2	3	4	5	65
jakość tych zajęć	1	2	3	4	5	66
stan komunikacji publicznej i jej dopasowanie do potrzeb uczniów dojeżdżających do szkoły	1	2	3	4	5	67
autorytet nauczycieli, ich poważanie przez uczniów	1	2	3	4	5	68
siebie jako pedagoga	1	2	3	4	5	69
dostępność imprez kulturalnych i rozrywkowych adresowanych do młodzieży szkolnej	1	2	3	4	5	70
przygotowanie uczniów do przyszłej pracy zawodowej	1	2	3	4	5	71
stosunek nauczycieli do uczniów w Pani / Pana szkole	1	2	3	4	5	72
przydatność wiedzy zdobywanej w Pani / Pana szkole dla dalszej nauki i życia zawodowego uczniów	1	2	3	4	5	73

METRYCZKA:

M1.	Płeć:	M1
------------	--------------	-----------

kobieta	1
---------	---

mężczyzna	2
-----------	---

M2.	Wiek:	M2
------------	--------------	-----------

do 40 lat	1
powyżej 40 lat	2

M3.	Miejsce zamieszkania?	M3
------------	------------------------------	-----------

Gorzów Wielkopolski	1	Santok	6
Bogdaniec	2	Kostrzyn nad Odrą	7
Deszczno	3	Witnica	8
Kłodawa	4	Inna gmina	9
Lubiszyn	5		

M4.	Typ szkoły, w której Pani / Pan pracuje:	M4
------------	---	-----------

gimnazjum	1
szkoła zawodowa	2
liceum ogólnokształcące	3
średnia szkoła zawodowa (technikum)	4

2.4. Kwestionariusz ankiety – gospodarstwa domowe

Wywiad – Gospodarstwa domowe

SWIG Delta Partner na zlecenie **Związku Celowego Gmin MG-6** prowadzi badania społeczne: „Badanie subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców oraz ocena i analiza jakości usług publicznych na terenie gmin Związku Celowego Gmin MG-6 w zakresie edukacji, kultury, spraw społecznych i transportu publicznego”.

W związku z tym, chcemy zaprosić Panią/Pana do wzięcia udziału w tym przedsięwzięciu i udzielenia odpowiedzi na kilkanaście pytań. Pani/Pana odpowiedzi będą dla nas bardzo ważnym źródłem informacji. Jednocześnie chcemy Panią/Pana zapewnić, że badanie ma charakter anonimowy i wyniki będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych, statystycznych zestawień opinii wielu osób.

1.	Z ilu osób składa się Pani/Pana gospodarstwo domowe?	1
-----------	---	----------

tylko ja Sama / Sam	1	ja + 4 – 5 osób	4
ja + jedna osoba	2	ja + 6 i więcej osób	5
ja + 2 – 3 osoby	3	brak odpowiedzi	0

2.	Czy Pani / Pan lub ktoś z Pani / Pana najbliższych jest osobą bezrobotną?:	2 – 9
-----------	---	--------------

ja Sama / Sam	1	2
mój mąż / żona	1	2
ojciec / teść	1	2
matka / teściowa	1	2
siostra	1	2
brat	1	2
córka	1	2
syn	1	2

2
3
4
5
6
7
8
9

tak	1
-----	---

nie	2
-----	---

3.	Czy Pani / Pan lub ktoś z Pani / Pana najbliższych korzysta z zasiłku dla bezrobotnych?:	10 – 17
-----------	---	----------------

ja Sama / Sam	1	2
mój mąż / żona	1	2
ojciec / teść	1	2
matka / teściowa	1	2
siostra	1	2
brat	1	2
córka	1	2
syn	1	2

10
11
12
13
14
15
16
17

tak 1

nie 2

4.	Kto w Pani/Pana gospodarstwie domowym korzystał w ciągu ostatniego roku z jakiejś formy pomocy społecznej, otrzymywał jakieś świadczenie ze strony różnych instytucji waszego miasta/gminy?	18
-----------	--	-----------

Lp	Kto?	Rodzaj pokrewieństwa	Formy pomocy			
1	rodzina jako całość					
2	1 osoba					
3	2 osoba					
4	3 osoba					
5	4 osoba					
6	5 osoba					
7	6 osoba					
8	7 osoba					
9	8 osoba					

5.	Jak by Pani/Pan oceniła/ocenił następujące elementy charakteryzujące świadczenie pomocy przez różne instytucje waszego miasta/gminy?	19 – 26
-----------	---	----------------

(skala ocen: 1. bardzo źle; 2. źle; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze; 6. nie wiem)

ogólnie – jakość pomocy udzielanej najbardziej potrzebującym z terenu waszego miasta/gminy	1	2	3	4	5	6	19
dostępność instytucji i organizacji realizujących usługi społeczne na terenie miasta/gminy, (czy każdy kto potrzebuje pomocy może ją otrzymać?)	1	2	3	4	5	6	20
działalność różnych instytucji pomocy społecznej szczególnie dla najbardziej potrzebujących grup mieszkańców	1	2	3	4	5	6	21
pomoc ze strony sąsiadów najbardziej potrzebującym	1	2	3	4	5	6	22
możliwość dojazdu do placówki udzielającej pomocy	1	2	3	4	5	6	23
pomoc ze strony rodziny	1	2	3	4	5	6	24
podejście osób świadczących pomoc potrzebującym wsparcia	1	2	3	4	5	6	25
dbałość o potrzeby osób niepełnosprawnych w waszym mieście/gminie	1	2	3	4	5	6	26

6.	Co przede wszystkim należałoby poprawić w pomocy społecznej? Proszę podać trzy najważniejsze sprawy, które pomogłyby w sytuacji Pani / Pana rodziny.	27 – 29
-----------	---	----------------

w pierwszej kolejności:		27
w drugiej kolejności:		28
po trzecie:		29

7.	Czy jest Pani/Pan zadowolona/y z pomocy z jakiej korzystają członkowie Pani / Pana gospodarstwa domowego?	30
----	---	----

tak	1	raczej nie	4
raczej tak	2	nie	5
średnio	3		

8.	Z których usług, z jakich świadczeń (wymienionych w odpowiedzi na pytanie nr 4) jest Pani / Pan szczególnie zadowolona/y? - co można by jeszcze poprawić? - co można by jeszcze do tego dodać aby lepiej Pani / Panu pomóc?	31

9.	Czy z Pani/Pana rozeznania wynika że wśród osób korzystających z różnych form pomocy społecznej jest wielu takich, którzy są zadowoleni z działalności placówek świadczących taką pomoc?	32
----	--	----

przeciętnie większość korzystających jest zadowolona	1
przeciętnie zadowolonych jest około połowy korzystających	2
przeciętnie tylko kilku korzystających jest zadowolonych	3
bardzo rzadko spotyka się zadowolonych	4
placówki są bardzo zróżnicowane, są takie, z których pracy większość jest zadowolona i takie, z których większość jest niezadowolona	5
nie znam opinii innych osób na ten temat	6

10.	Czy Pan/Pani jest pod opieką pracownika socjalnego?	33
-----	---	----

tak	1	nie	2
-----	---	-----	---

11.	Jak często spotyka się Pan/Pani z pracownikiem socjalnym?	34
-----	---	----

co tydzień	1
co najmniej raz w miesiącu	2
raz lub dwa razy na pół roku	3
raz na rok	4
nie spotykam się z pracownikiem socjalnym	5

12.	Gdzie spotyka się Pan/Pani z pracownikiem socjalnym?	35
------------	---	-----------

w domu	1
w urzędzie	2
w innym miejscu, jakim?	3

13.	Czy pracownik socjalny skierował Pana/Panią do Urzędu Pracy w celu zarejestrowania się jako osoba bezrobotna?	36
------------	--	-----------

Tak	1
Nie	2
Tak, ale nie mogę zarejestrować się jako osoba bezrobotna	3
Nie było takiej potrzeby jestem zarejestrowany/a jako osoba bezrobotna	4

14.	Czy Pani / Pana zdaniem pracownicy placówek pomocy społecznej, z których usług korzystają członkowie Pani / Pana gospodarstwa domowego: – czy udzielają rzetelnych informacji? – jakich informacji Pani / Panu brakuje? – czy mają wiedzę i informują o wszystkich formach pomocy? – czy terminowo realizują pomoc?	37 –40

15.	Czy lokalizacja ośrodka, placówki świadczącej pomoc jest dogodna? Czy dotarcie do ośrodka sprawia trudności? Jakiego rodzaju są to trudności?	41

16.	Od jak dawna członkowie Pani / Pana gospodarstwa domowego korzystają z pomocy społecznej?	42
------------	--	-----------

ponad 5 lat	1
od 2 do 5 lat	2
ponad rok do 2 lat	3
ponad pół roku do 1 roku	4
kilka miesięcy	5
do 1 miesiąca	6
brak odpowiedzi	0

17.	Czy Pani / Pan lub ktoś z Pani / Pana najbliższych korzystał w ostatnim roku z:	43 – 76
------------	--	----------------

tak	1
-----	---

nie	2
-----	---

dofinansowania na zakup leków	1	2	43
dofinansowania do zakupu żywności i środków czystości	1	2	44
biletu MZK na przejazdy dziecka do szkoły	1	2	45
opłacania składki na ubezpieczenie emerytalne i rentowe	1	2	46
zasiłku stałego z pomocy społecznej	1	2	47
ubezpieczenia zdrowotnego	1	2	48
poradnictwa zawodowego	1	2	49
zasiłku okresowego	1	2	50
zwrotnego zasiłku celowego (pod warunkiem zwrotu całości lub części kwoty zasiłku)	1	2	51
obiadów dla dziecka w szkole, przedszkolu, żłobku, świetlicy	1	2	52
darmowych posiłków w jadłodajniach	1	2	53
darmowej używanej odzieży	1	2	54
sfinansowania badań lekarskich	1	2	55
sfinansowania opłat za nośniki energii	1	2	56
opłacenia sąsiedzkich usług opiekuńczych	1	2	57
sfinansowania zakupu obuwia i bielizny	1	2	58
sfinansowania kosztów pobytu dziecka w żłobku / przedszkolu	1	2	59
sfinansowania zakupu okularów	1	2	60
sfinansowania kosztów opłacenia dodatkowych zajęć dla dzieci	1	2	61
sfinansowania kosztów „zielonej szkoły” dla dzieci	1	2	62
skierowania dziecka na wypoczynek letni (kolenie dla dzieci)	1	2	63
skierowania do banku żywności	1	2	64
bezpłatnych obiadów dla dziecka w szkole	1	2	65
sfinansowania zakupu wyprawki szkolnej, wyposażenia szkolnego	1	2	66
dofinansowania za opał w okresie zimowym (zakup opału, napełnienie butli gazowej, itp.)	1	2	67
porady psychologa	1	2	68
psychoterapii indywidualnej lub rodzinnej	1	2	69
porady radcy prawnego	1	2	70
bezpłatnych biletów na basen, do kina	1	2	71
porady lub wsparcia asystenta rodziny	1	2	72

inna 1 (jaka?)	1	2	73
inna 2 (jaka?)	1	2	74
inna 3 (jaka?)	1	2	75
inna 4 (jaka?)	1	2	76

18.	Jaka pomoc w przypadku Pani / Pana rodziny byłaby najbardziej potrzebna? Proszę podać trzy najważniejsze formy pomocy.	77 – 79
------------	---	----------------

w pierwszej kolejności:		77
w drugiej kolejności:		78
po trzecie:		79

19.	Jakie warunki musiałyby zostać spełnione aby członkowie Pani / Pana gospodarstwa domowego nie musieli korzystać ze świadczeń pomocy społecznej?	80 – 86
------------	--	----------------

tak	1
-----	---

nie	2
-----	---

znalezienie pracy	1	2	80
powrót do zdrowia	1	2	81
pomoc rodziny	1	2	82
znalezienie pracy blisko miejsca zamieszkania	1	2	83
pomoc sąsiadów	1	2	84
wyleczenie się z uzależnienia (od alkoholu, narkotyków, itp.)	1	2	85
znalezienie lepiej płatnej pracy	1	2	86

20.	Czy w najbliższym czasie, któryś z tych warunków może się spełnić?	87 – 93
------------	---	----------------

tak	1
-----	---

nie	2
-----	---

znalezienie pracy	1	2	87
powrót do zdrowia	1	2	88
pomoc rodziny	1	2	89
znalezienie pracy blisko miejsca zamieszkania	1	2	90
pomoc sąsiadów	1	2	91
wyleczenie się z uzależnienia (od alkoholu, narkotyków, itp.)	1	2	92
znalezienie lepiej płatnej pracy	1	2	93

21.	Kiedy to może się spełnić?	94
------------	-----------------------------------	-----------

do 1 miesiąca	1
za kilka miesięcy	2
ponad pół roku do 1 roku	3
za kilka lat	4
nie wiem	5
brak odpowiedzi	0

METRYCZKA:

M1.	Płeć:	M1
------------	--------------	-----------

kobieta	1
---------	---

mężczyzna	2
-----------	---

M2.	Wiek:	M2
------------	--------------	-----------

do 24 lat	1
25 - 29	2
30 - 34	3
35 - 39	4
40 - 44	5
45 - 49	6

50 - 54	7
55 - 59	8
60 - 64	9
65 - 69	10
70 lat i więcej	11
brak odpowiedzi	0

M3.	Wykształcenie:	M3
------------	-----------------------	-----------

podstawowe, gimnazjalne	1
zasadnicze zawodowe	2
średnie zawodowe	3
średnie ogólnokształcące	4
policealne	5
wyższe	6
brak odpowiedzi	0

M4.	Miejsce zamieszkania:	M4
------------	------------------------------	-----------

Gorzów Wielkopolski	1	Kłodawa	4
Bogdaniec	2	Lubiszyn	5
Deszczno	3	Santok	6

M5.	Jak oceniasz sytuację materialną swojej rodziny:	M5
------------	---	-----------

bardzo dobra	1	zła	4
dobra	2	bardzo zła	5
przeciętna	3		

M6.	Czy Pani / Pan ma orzeczony stopień niepełnosprawności, lub ma przyznaną grupę inwalidzką?	M6
------------	---	-----------

tak, znaczny / pierwsza	1	tak, lekki / pierwsza	3
tak, umiarkowany / druga	2	nie	4

M7.	Czy może ktoś z członków Pani / Pana gospodarstwa domowego ma orzeczony stopień niepełnosprawności, lub ma przyznaną grupę inwalidzką?	M7
------------	---	-----------

tak, znaczny / pierwsza	1	tak, lekki / pierwsza	3
tak, umiarkowany / druga	2	nie	4