

Na przełomie września i października uczestnicy zajęć, ich rodzice i osoby uczestniczące w różnych przedsięwzięciach organizowanych przez Ośrodek byli proszeni o wypełnienie anonimowej ankiety

(Ankieta jest wynikiem prac Grup Wymiany Doświadczeń w latach 2007-2010, których działania zostały omówione w module 4 SAS, oraz zweryfikowane i uzupełnione w 2011 przez autorów Poradnika nt. badania jakości usług publicznych w jednostkach samorządu lokalnego. Wszystkie prace wykonano w ramach projektu "Budowanie potencjału instytucjonalnego JST do poprawy jakości usług publicznych" - współfinansowanego przez Norweski Mechanizm Finansowy w latach 2007-2011.)

Prezentujemy Państwu wyniki:

Ze 162 ankiet otrzymaliśmy 87.

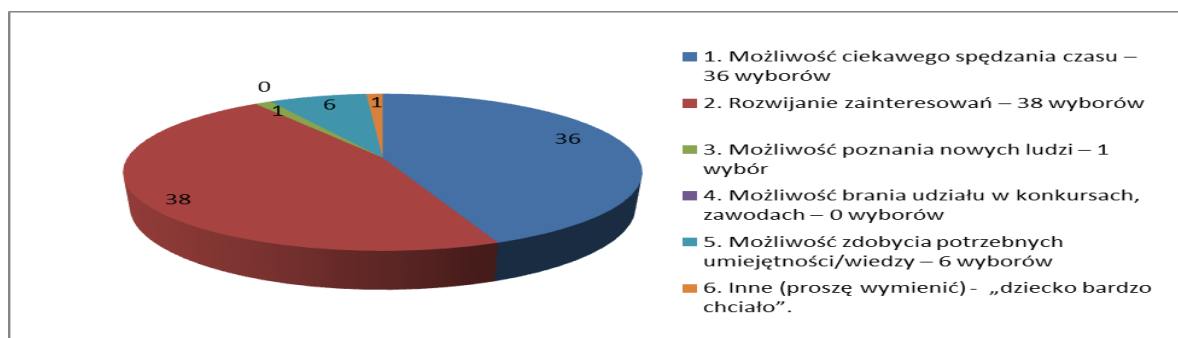
Z pytań metryczkowych wynika, że ankietę wypełniło 45 kobiet i 20 mężczyzn, 8 osób z wykształceniem podstawowym, 3 z zawodowym, 6 z gimnazjalnym, 16 ze średnim, 5 z podyplomowym/policealnym, 6 z niepełnym wyższym i 40 z wykształceniem wyższym.

Wiek ankietowanych:

1. Poniżej 18 lat – 12 osób,
2. 18-25 lat – 11 osób,
3. 26-35 lat – 15 osób,
4. 36-45 lat – 23 osoby,
5. 46-55 – 8 osób
6. 56-65 – 13 osób,
7. Powyżej 65 r.ż. – 4 osoby.

Wypełniający ankiety to najczęściej osoby pracujące zawodowo (43 osoby), w trakcie nauki (19 osób), emeryci/renciści (15 osób) oraz 6 osób wyłącznie prowadzących gospodarstwo domowe i 2 osoby bezrobotne. Część ankietowanych nie wskazała płci, wykształcenia, wieku i statusu zawodowego.

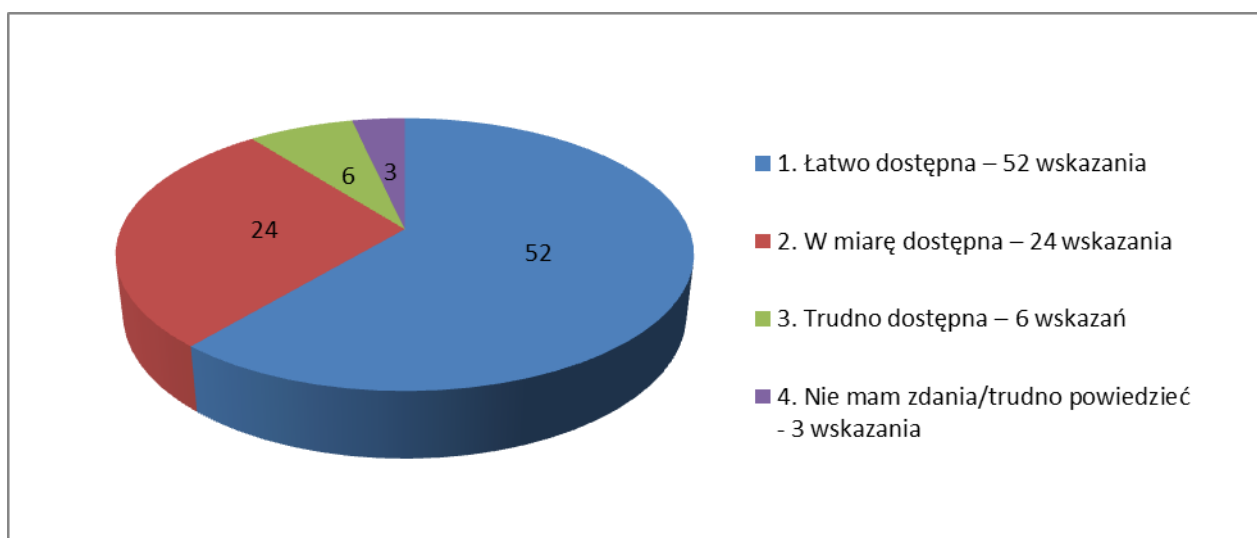
Na prośbę o określenie co zdecydowało o tym, że skorzystał(a) Pan(i) z oferty Ośrodka Kultury, udzielono następujących odpowiedzi:



Ankietowani wskazywali źródła informacji o ofercie Ośrodka Kultury w Serocku. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 87 osób – była możliwość wielu wskazań.

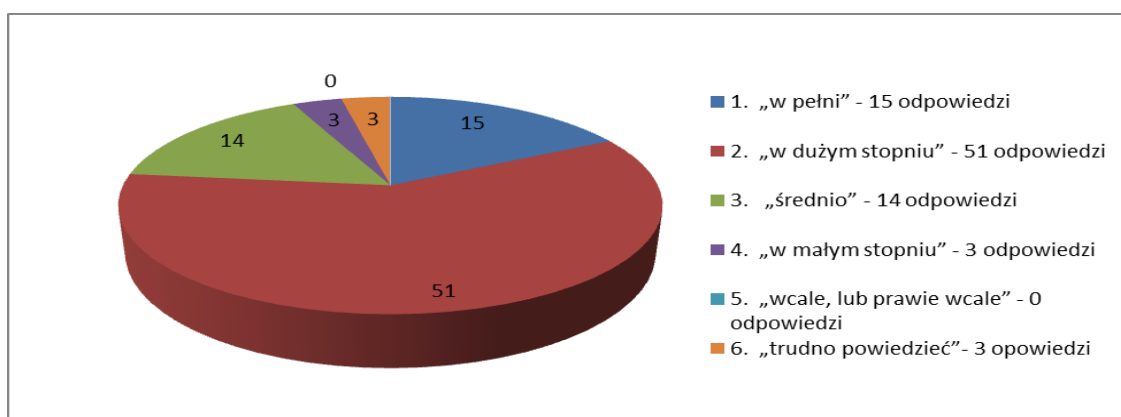
1. z Internetu - 34 wskazania
2. z prasy – 8 wskazań
3. z radia, z telewizji – 0 wskazań
4. od znajomych - 45 wskazań
5. z plakatu (baneru) – 23 wskazania
6. z ulotki – 3 wskazania
7. z innego źródła (jakiego?) – 3 wskazania - Ankietowani uzyskują informacje poprzez sms, od dzieci i z Informatora Gminnego.

Dostępność informacji Ośrodka Kultury w Serocku została oceniona następująco:

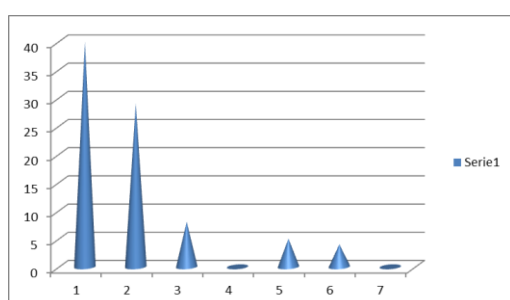


W kolejnym pytaniu oceniany był wygląd pomieszczeń Ośrodka (ich atrakcyjność). Jako atrakcyjne oceniło je 75 osób (w tym 38 – jako zdecydowanie atrakcyjne i 37 osób jako raczej atrakcyjne). Siedem osób wskazało odpowiedź „ani tak, ani nie”, 3 osoby wskazało odpowiedź „raczej nie”, 5 osób – „trudno powiedzieć”. Nikt z Ankietowanych nie zaznaczył odp. „zdecydowanie nie”. Podobnie została oceniana wygoda i funkcjonalność wyposażenia. Dobrze ocenia je 70 osób (28 odpowiedzi – „zdecydowanie tak” i 42 odpowiedzi – „raczej tak”). Pozostałe wskazania to: „ani tak, ani nie” – 5, „raczej nie” – 3, „trudno powiedzieć” – 5, „zdecydowanie nie” – 0.

Wysoko została oceniona oferta Ośrodka Kultury w Serocku. Sześćdziesiąt sześć osób twierdzi, że odpowiada ona ich potrzebom – w tym 15 osobom – „w pełni” a 51 osobą „w dużym stopniu”. Czternaście osób oceniło średnio naszą ofertę, 3 osoby stwierdziły, że „trudno powiedzieć”. Tylko 3 osoby odpowiedziały, że oferta „w małym stopniu zaspokaja ich potrzeby”. Nikt natomiast nie wskazał odpowiedzi „wcale, lub prawie wcale”



Odpowiedzi, na kolejne pytanie (jak często ankietowani uczestniczą w zajęciach w Ośrodku?) rozłożyły się następująco:



1. Kilka razy w tygodniu – 40 wskazań,
2. Przynajmniej raz w tygodniu – 29 wskazań,
3. Kilka razy w miesiącu – 8 wskazań
4. Przynajmniej raz w miesiącu – 0 wskazań,
5. Kilka razy w roku – 5 wskazań,
6. Raz w roku albo rzadziej – 4 wskazania
7. Trudno powiedzieć – 0 wskazań.

W jakich zajęciach oferowanych przez Ośrodek uczestniczą Anketowani? – to kolejne zadane pytanie. Dwadzieścia jeden osób odpowiedziało, że uczestniczy wyłącznie w zajęciach bezpłatnych, 17 osób uczęszcza na zajęcia zarówno płatne, jak i bezpłatne, a 45 osób uczestniczy wyłącznie w zajęciach płatnych, 2 osoby nie uczestniczy w żadnych zajęciach.

W związku powyższym poprosiliśmy również o ocenę wysokości płatności w stosunku do jakości zajęć. Z 72 osób, które odpowiedziało na to pytanie, aż 47 oceniło opłaty, że są właściwe, niezdecydowane („nie wiem, trudno powiedzieć”) było 11 osób. Nikt nie stwierdził, że opłaty są za wysokie a 14 osób stwierdziło nawet, że opłaty są dość niskie.

Zdecydowana większość ankietowanych byłaby skłonna płacić za zajęcia oferowane przez Ośrodek – 66 osób, 10 osób, stwierdziło, że nie chciałoby płacić.



Wysokość opłat za zajęcia, to kolejne podjęte zagadnienie:

1. do 10 zł – zapłaciłoby 9 osób,
2. do 20 zł – 23 osoby,
3. do 40 zł – 18 osób,
4. do 60 zł – 10 osób,
5. powyżej 60 zł – 4 osoby,
6. nie wiem/ trudno powiedzieć – 8 osób.

Ankietowani oceniali pracowników Ośrodka Kultury w Serocku w skali od 1 do 6 (gdzie 1 – to ocena niedostateczna, a 6 – celująca). Prezentujemy średnią ocen:

	Ocena:
a) Życzliwość, gotowość niesienia pomocy	5,43
b) Uprzejmość pracowników	5,44
c) Profesjonalizm/kompetencje pracowników	5,36
d) Zaangażowanie i kreatywność w pracy	5,44

W takiej samej skali zostały ocenione podane niżej cechy. Prezentujemy średnią ocen:

	Ocena:
a) Różnorodność oferty	4,69
b) Jakość świadczonych usług	5,20
c) Kwalifikacje instruktorów	5,45
d) Warunki lokalowe	5,01
e) Wyposażenie placówki w materiały pomocnicze, sprzęt audio	4,85
f) Atmosfera na zajęciach	5,51

Poprosiliśmy osoby wypełniające ankiety, aby wypowiedziały się na temat funkcjonowania Ośrodka Kultury w Serocku, czy coś by w nim zmieniły?

Aż 54 osoby nic by nie zmieniły lub wprowadziłyby niewielkie poprawki. Niezdecydowane było 21 osób (nie wiem/trudno powiedzieć). Tylko 3 osoby stwierdziły, że wiele rzeczy należałoby zmienić.

Ankietowani, na naszą prośbę wskazali również, co należałoby zmienić w funkcjonowaniu lub ofercie Ośrodka Kultury – było to pytanie otwarte. Pojawiły się odpowiedzi dotyczące: rozszerzenia ofert pod względem wieku (więcej propozycji dla dzieci i dorosłych), wyposażenia Ośrodka (pracowni i klimatyzacji w sali widowiskowej), dostępności oferty zajęciowej Ośrodka – prośba o tworzenie większej liczby nowych miejsc. Ankietowani, stwierdzili również, że chcieliby więcej koncertów, filmów i spektakli w ofercie Ośrodka.

Poprosiliśmy jeszcze o ogólne uwagi na temat działalności Ośrodka Kultury, zakładając, że ankietowani mogą nam jeszcze coś przekazać czego nie wyczerpały zadane pytania.

Ankietowani pisali o pożyteczności i potrzebie istnienia Ośrodka Kultury w Serocku oraz o rozszerzeniu oferty.

Z ostatniego pytania wynika, że ogólnie osoby wypełniające ankietę są bardzo zadowolone (41 wskazań) lub raczej zadowolone (34 wskazania) z działalności Ośrodka Kultury w Serocku. Niezdecydowana była 1 osoba, średnio zadowolone – 5 osób, a nikt nie wskazał odpowiedzi „raczej niezadowolony” i „bardzo nie zadowolony”.