



**LOKALNE
BADANIA
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

Dokument wdrożeniowy

Standaryzacja narzędzi ewaluacyjnych

Lokalne Badania Społeczne dla Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy

1. Wprowadzenie

Firma Lokalne Badania Społeczne opracowała systemowe rozwiązanie w obszarze monitorowania i pomiaru jakości usług społecznych w gminie Dębica. Dokument został przygotowany na podstawie diagnozy potrzeb i potencjałów społeczności lokalnej Gminy Dębica, której celem było poznanie potrzeb mieszkańców i zbadanie lokalnego potencjału usługowego oraz podniesienie kompetencji kadry zamawiającego, w tym m.in:

- rodzajów usług, na które jest zapotrzebowanie i skali zapotrzebowania na te usługi,
- stanu zasobów w zakresie świadczenia usług społecznych m.in. przez lokalne organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej i podmioty zatrudnienia socjalnego,
- dodatkowym celem była edukacja kadry CUS.

Jak już wspomnieliśmy, celem niniejszego opracowania jest utworzenie systemowych rozwiązań w obszarze gromadzenia wiedzy na temat jakości usług społecznych i stworzenie planu działań operacyjnych na rzecz podniesienia poziomu satysfakcji klienta ww. usług. Niniejszy dokument został przygotowany **w perspektywie czasowej do roku 2025**. Oznacza to, że realizacja zaplanowanych działań, a następnie ocena uzyskanych rezultatów powinny być realizowane właśnie w perspektywie trzyletniej. Po upływie tego okresu należy przeprowadzić kompleksową ewaluację programu, a następnie podjąć strategiczne decyzje o jego aktualizacji i kontynuacji.

Niejako z definicji efekty tego rodzaju działań zazwyczaj są odłożone w czasie. Z tego powodu działania przewidziane do realizacji w ramach niniejszym programie powinny zostać zaplanowane w kilku etapach. Być może warto rozpocząć od mniej skomplikowanych i najłatwiejszych w realizacji przedsięwzięć, a potem stopniowo wprowadzać bardziej zaawansowane projekty. Wskazane jest również zaprojektowanie systematycznych działań z zakresu monitoringu i ewaluacji, o czym szerzej piszemy w dalszej części tego opracowania (w tym badania ilościowe i jakościowe, analiza danych zastanych – m.in. ewaluacja pod kątem takich kryteriów ewaluacyjnych, jak trafność,

skuteczność, efektywność, użyteczność i trwałość podejmowanych działań). W ten sposób możliwa będzie identyfikacja „dobrych” i „złych praktyk”, a także wprowadzenie stosownych korekt lub usprawnień. Innymi słowy, system usług społecznych w gminie Dębica powinien być stale monitorowany i ewaluowany, a kluczowe decyzje powinny być oparte o rzetelną i udokumentowaną wiedzę.

Jedną z kluczowych rekomendacji „Planu komunikacji CUS w Gminie Dębica” sprowadza się do konieczności sformułowania długofalowej i kompleksowej strategii rozwoju CUS. Oznacza to między innymi ocenę adekwatności dotychczasowej misji i wizji funkcjonowania GOPS do nowych wyzwań, a także precyzyjne zdefiniowanie podzielanych wartości, celów i priorytetów, a więc szeroko rozumianej kultury organizacyjnej tej instytucji. W tym miejscu można dodać również kwestie związane z identyfikacją, tożsamością i wizerunkiem społecznym CUS, co – używając biznesowego języka – stanowi podstawę do wykreowania unikatowej marki tej instytucji. Innymi słowy, chodzi tu o uwzględnienie trzech następujących wymiarów: świadomości, kim jesteśmy, kim chcielibyśmy być w przyszłości, a także jak postrzegają nas inni.

W nawiązaniu do powyższych konstatacji proponuje się stworzenie podstaw strategii pomiaru jakości usług społecznych oraz funkcjonowania CUS w oparciu o podejście procesowe. Co niezmiernie istotne, owo zarządzanie procesowe nie może być fikcją czy zewnętrznym sztafżem, obliczonym wyłącznie na realizację formalnych procedur i uzyskanie efektu wizerunkowego. Przeciwnie, należy założyć, że dokonane zostaną zasadnicze zmiany sposobu funkcjonowania GOPS/CUS, co wymagać będzie woli politycznej, konsekwencji i wytrwałości.

Narzędziem zarządzania procesowego będą określone standardy monitoringu, ewaluacji i prowadzenia badań satysfakcji klienta usług społecznych, a więc stworzenie systemu gromadzenia i przetwarzania wiedzy na temat lokalnego rynku usług społecznych z możliwością eksperymentowania i wdrażania nowych rozwiązań (np. pilotaże nowych usług, testowanie conceptów). Innymi słowy, kierownictwo CUS i władze gminy powinny zostać wyposażone w użyteczne narzędzia zarządcze, które zagwarantują, że strategiczne decyzje będą zakorzenione w empirii, podejmowane na podstawie rzetelnej

i udokumentowanej wiedzy. Podsumowując ten wątek można stwierdzić, że pożądaną cechą nowego podejścia do zarządzania CUS jest innowacyjność, pewna odwaga i otwartość na zmiany. Co istotne, dotyczy to nie tylko kadry kierowniczej CUS, ale również pozostałych pracowników tej instytucji.

Wdrożenie wizji CUS jako podmiotu innowacyjnego i uczącego się wymaga pewnej zmiany filozofii zarządzania. Ta instytucja samorządowa mogłaby ewoluować w kierunku nieco bardziej partycypacyjnego modelu, opartego na silnej tożsamości i identyfikacji z pracodawcą, stworzeniu mechanizmów wewnętrznej debaty i konsultowania podejmowanych decyzji, czy wreszcie włączania jak najszerszych grup pracowników do współtworzenia nowych pomysłów, zwłaszcza w kwestiach operacyjnych (zasadnicze kierunki polityki CUS niejako z natury rzeczy muszą być formułowane odgórnie). W istocie chodzi o otwartość na dialog i inicjatywy pracownicze, co pozwoliłoby na wyzwolenie i zdyskontowanie potencjału intelektualnego, jaki – wszystko na to wskazuje – drzemie w środowisku osób zatrudnionych w CUS.

Ucząca się instytucja musi posiadać również wewnętrzny system edukacyjny, który powinien stać się jednym z priorytetów nowego systemu zarządzania CUS. Po pierwsze, chodzi tu o podniesienie lub utrzymanie zasobów kompetencyjnych, co jest dość banalną, oczywistą konstatacją. Po drugie – udział w szkoleniach może być pozapłacową formą motywowania pracowników. Kolejnym, trzecim aspektem jest uzyskanie efektu integrującego zespół CUS, budowania poczucia wspólnoty, tożsamości, a nawet pewnego prestiżu i dumy z bycia zatrudnionym w tej instytucji. I wreszcie – po czwarte – edukacja jest koniecznym, choć niewystarczającym warunkiem innowacyjności i dokonywania daleko idących zmian funkcjonowania GOPS/CUS. Wydaje się, że podobne przedsięwzięcia są szczególnie ważne dla personelu o relatywnie niewielkim stażu. W tym kontekście szczególnie istotne jest budowanie ogólnopolskich forów wymiany wiedzy i doświadczeń, skupiających centra usług społecznych z całej Polski. Innymi słowy, działania edukacyjne mogłyby prowadzić bardziej doświadczeni pracownicy CUS z różnych regionów kraju, którzy w ten sposób dzieliliby się swoją wiedzą i doświadczeniem z mniej zaawansowanymi koleżankami i kolegami.

Ten ostatni aspekt wymaga szczególnego podkreślenia. Niniejszy dokument uwzględnia fakt, że CUS posiada swoje ograniczenia i jest w dużym stopniu uzależniony od czynników zewnętrznych. W najbliższych latach CUS będzie funkcjonował w modelu projektowym, lecz z pewnością nie będzie dysponował znaczącą pulą własnych środków na inwestycje, czy zwiększenie płac (choć warto podejmować działania na rzecz pozyskania funduszy zewnętrznych). W związku z tym rekomendowane działania niekoniecznie wymagają dużych nakładów. Odwrotnie, należy skupić się na uruchomieniu i wykorzystaniu posiadanych zasobów wewnętrznych, np. potencjału intelektualnego, czy rezerw organizacyjnych. Oznacza to, że wiele proponowanych w niniejszym dokumencie rozwiązań może zostać opracowanych i wdrożonych we własnym zakresie, choć w miarę możliwości warto korzystać również ze wsparcia ekspertów zewnętrznych.

Zarządzanie systemem usług społecznych przez CUS musi być wspierane działaniami z zakresu komunikacji społecznej, głównie skierowanymi do otoczenia, w jakim funkcjonuje ta instytucja. Przede wszystkim należy komunikować powody, cele, główne kierunki, a także korzyści, płynące z wprowadzanych zmian. Jak pokazuje doświadczenie, a także bogaty dorobek nauk społecznych, tego rodzaju przedsięwzięcia są trudne w realizacji bez wsparcia opinii publicznej. Powyższym zagadnieniom poświęcono osobny dokument pn. „Plan komunikacji CUS w gminie Dębica”.

2. System gromadzenia wiedzy na temat usług społecznych

W niniejszym rozdziale zamieszczamy najważniejsze informacje na temat założeń systemu gromadzenia wiedzy na temat lokalnych usług społecznych. Koniecznym zabiegiem będzie integracja oraz utworzenie ram wspomnianego systemu wraz z określeniem odpowiedzialności (gospodarza systemu) oraz sposobu zbierania, przetwarzania oraz analizy informacji o istotnym znaczeniu dla funkcjonowania CUS. Z pewnością można tu wymienić określenie wewnętrznego standardu badań satysfakcji odbiorców usług społecznych. Innymi słowy, chodzi o skonstruowanie modelu stałych, cyklicznych badań jakości usług społecznych, a więc systemowego rozwiązania, które pozostawać będzie w dyspozycji CUS, z możliwością wielokrotnego wykorzystania.

Generalnym celem cyklicznych badań prowadzonych według założonego modelu będzie monitoring jakości usług społecznych, a zwłaszcza uchwycenie kierunku i dynamiki zmian poziomu satysfakcji klienta, ale również funkcjonowania CUS. Wyniki badań służyć będą zatem sformułowaniu trafnej diagnozy, natomiast rekomendacje i wnioski – identyfikacji optymalnych sposobów reagowania w postaci stosownych działań zarządczych.

Model ten został przygotowany w oparciu o doświadczenia płynące z diagnozy potrzeb i potencjałów społeczności lokalnej Gminy Dębica, którą w tym kontekście potraktować można jako formę pilotażu. Docelowy system pomiaru powinien uwzględniać również rezultaty innych prac analitycznych, które dotychczas prowadzone w gminie Dębica (np. podczas opracowywania dokumentów strategicznych i programowych).

Zakładamy, że badania przeprowadzane będą cyklicznie, przy użyciu tej samej metodologii i analogicznych narzędzi pomiaru. Częstość realizacji tych badań zależeć będzie od kierownictwa CUS, np. powinny one być prowadzone nie rzadziej niż co 2 lata. Najważniejszą cechą proponowanego modelu jest pełna standaryzacja metod i narzędzi pomiaru, a także terminów realizacji, kolejności poszczególnych etapów i innych istotnych okoliczności, które mogłyby wpływać na uzyskane wyniki. Rezultaty pomiarów muszą być możliwie zobiektywizowane i uniezależnione od działania czynników przypadkowych, które mogłyby je zaburzać. W ten sposób zagwarantowana będzie pełna porównywalność wyników uzyskanych w kolejnych falach badania.

Najważniejsze cechy modelu:

- standardowa metodologia,
- cykliczność, realizacja w określonych odstępach czasowych,
- pełna porównywalność wyników z poszczególnych fal badania,
- wieloetapowość,
- zastosowanie różnych, wzajemnie komplementarnych metod i technik badawczych,
- wieloperspektywiczność, odwołanie się do różnych grup respondentów,
- partycypacyjność, odwołanie się do doświadczenia, wiedzy eksperckiej i opinii kadry CUS,

- użyteczność, praktyczny wymiar,
- poziom szczegółowości dostosowany do potrzeb,
- prostota wyrazu, przejrzystość i czytelność wizualizacji,
- standaryzacja, jednolity sposób prezentacji wyników.

Monitoring:

Podstawowym założeniem systemu usług społecznych usług jest jego dynamiczny i otwarty charakter, a monitorowanie jest narzędziem skutecznego zarządzania usługami oraz aktywnością lokalnych społeczności. Celem monitorowania jest zbieranie informacji, uwag i komentarzy, na podstawie których następuje ocena działań oraz aktualizacja tempa i kierunku zachodzących zmian. Pozwoli to na bieżąco oceniać efektywność działań, z uwzględnieniem tempa i poziomu realizacji celów, opracować jeszcze pełniejszą analizę sytuacji, a w efekcie zadecyduje o jakości i skuteczności realizacji lokalnych usług społecznych.

Elementy monitorowania i oceny usług:

- Rejestrowanie zmian i postępów poszczególnych osób objętych Indywidualnym Planem Usług Społecznych oraz poprawności świadczenia usług społecznych przez poszczególnych Wykonawców. Monitorowanie ma służyć wprowadzeniu zmian, działań naprawczych lub alternatywnych rozwiązań, które pomogą zrealizować zakładany rezultat dla konkretnej osoby/grupy osób (zadanie KIPUS i OUS):
 - ✓ Monitorowanie realizacji IPUS przez KIPUS poprzez kontakt telefoniczny lub osobisty z klientem – nie rzadziej niż raz na kwartał,
 - ✓ Przeprowadzenie przez KIPUS rozmowy podsumowującej po zakończeniu realizacji IPUS,
 - ✓ Podsumowanie realizacji IPUS przez OUS –raz na 6 miesięcy,
 - ✓ Organizacja spotkań przez OUS, służących omówieniu realizacji IPUS oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych – raz na 3 miesiące.

- Rejestrowanie postępów w realizacji celów wskazanych w Programie Usług Społecznych, na podstawie stopnia realizacji poszczególnych mierników efektywnościowych (zadanie OUS):
 - ✓ Opracowanie raportu przedstawiającego wnioski z monitorowania realizacji Programu i ocenę programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji Programu – nie rzadziej niż raz w roku,
 - ✓ Opracowanie informacji z realizowanego Programu (zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 ustawy o CUS), przedstawionej w formie raportu - po zakończeniu pierwszego etapu realizacji Programu i po zakończeniu drugiego etapu.

Na podstawie danych z monitoringu zostanie dokonana ocena postępów wdrażania Programu, czyli ocena osiągania zaplanowanych w Programie celów. Dzięki monitoringowi i bieżącej ewaluacji, zarządzający będą mogli ocenić skuteczność, efektywność, użyteczność, trwałość i trafność Programu.

Testowanie usług

Wdrażanie nowej jakości usług – Model CUS – będzie podlegało monitorowaniu i testowaniu w trakcie trwania całego projektu, ponieważ jakość realizowanych usług ma wpływ na ich odbiór przez obecnych jak i przyszłych klientów. Aby zapewnić jak najlepsze standardy świadczonych usług dostępnych w Centrum Usług Społecznych, będzie analizowane, jakie usługi są przydzielane, które cieszą się największą popularnością, czy mieszkańcy wybierają pojedyncze usługi, czy raczej pakiety, wiązki usług. Zespół - w skład którego wchodzić będzie min. Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych, scharakteryzuje relacje z mieszkańcami – czy potrafią określić i nazwać swoje potrzeby, czy usługi są właściwie i sprawnie przydzielane. Będzie zwracana uwaga na sferę jakości proponowanych usług, tak aby w najwyższym stopniu zaspokoić oczekiwania mieszkańców, którzy mają zróżnicowane preferencje, oczekiwania i potrzeby. Wraz z testowaniem usług pojawi się, również monitorowanie realizowanych Indywidualnych Planów Usług Społecznych. Poddane zostanie analizie, czy osoba zainteresowana jest zadowolona

z doboru usługi, czy pakietu usług, czy może należy ją zmienić, zaproponować inną, w taki sposób, aby podstawą jakości wykonywanej usługi było indywidualne podejście do klienta.

Testowanie usług realizowane będzie poprzez odwołanie się do następujących źródeł informacji:

- ✓ informacje zwrotne od mieszkańców, którzy skorzystali z IPUS,
- ✓ informacje zwrotne os usługodawców,
- ✓ kontrole usługodawców (w przypadku zawartych umów),
- ✓ okresowe podsumowanie – co 6 miesięcy,
- ✓ kontrole wykonawców zleceń (w ramach realizacji projektów).

Ewaluacja

Poniższe metody i techniki badawcze będą służyć celom ewaluacyjnym. Kluczowym założeniem jest dostarczenie nie tylko bieżących informacji na temat stanu realizacji usług społecznych, lecz przede wszystkim ocena rzeczywistych efektów podejmowanych działań. Główne badania ewaluacyjne prowadzone będą przez podmiot zewnętrzny, jednak zakłada się, że część tego rodzaju działań może być realizowana przez CUS (autoewaluacja). Wyniki ewaluacji zostaną wykorzystane do wprowadzenia niezbędnych korekt w tym procesie. Zaplanowano partycypacyjny model ewaluacji, polegający na włączeniu przedstawicieli różnych grup interesariuszy lokalnego systemu usług społecznych.

Kryteria ewaluacyjne:

Ewaluacja Programu zostanie przeprowadzona w oparciu o następujące kryteria:

- **Adekwatność/trafność** – rozumiana jako ocena sposobu doboru zastosowanych instrumentów pod kątem realizacji celów lokalnego systemu usług społecznych (w tym rozwoju lokalnego i podnoszenia jakości życia mieszkańców), a także ocena związku między zdefiniowanymi celami a **realnymi potrzebami** w sektorze usług społecznych,

- **Użyteczność** - rozumiana jako ocena stopnia dostosowania działań do potrzeb odbiorców usług społecznych (czy przedsięwzięcia te odpowiadają realnym potrzebom grup docelowych),
- **Efektywność** - rozumiana jako relacja poniesionych nakładów do uzyskanych efektów (czy system usług społecznych przynosi pożądane efekty przy relatywnie niskich kosztach, czy koszty te nie mogłyby być niższe, dając porównywalne efekty?),
- **Skuteczność** – rozumiana jako stopień realizacji założonych celów,
- **Trwałość efektów** – rozumiana jako ocena, w jakim stopniu uzyskane rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie czasowej (czy jest prawdopodobne ich długofalowe funkcjonowanie, od czego zależy trwałość uzyskanych efektów – czynniki sprzyjające i niesprzyjające trwałości),
- **Spójność zarządzania** – rozumiana jako ocena sposobu zarządzania systemem lokalnych usług społecznych, w tym struktury organizacyjnej CUS, komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, sposobu podejmowania decyzji, współpracy między komórkami organizacyjnymi CUS, a także między CUS a pozostałymi interesariuszami systemu itp.,
- **Wartość dodana** – rozumiana jako wystąpienie innych niż założone efektów wynikających z funkcjonowania systemu lokalnych usług społecznych (pozytywnych lub negatywnych).

Etapy i metody badawcze:

W ramach systemu gromadzenia wiedzy na temat lokalnych usług społecznych proponuje się zastosowanie następujących metod i technik pomiaru, a także narzędzi badawczych.

Analiza danych zastanych (desk research)

Analiza danych zastanych (desk research) jest metodą, która powinna być stosowana w sposób permanentny i posłużyć m.in. integracji oraz syntezie dostępnych

informacji na temat lokalnych usług społecznych. Zakłada się, że ww. dane będą zbierane oraz analizowane raz na kwartał, na podstawie na podstawie Indywidualnych Planów Usług Społecznych oraz dokumentacji Organizatora Społeczności Lokalnej. Ponadto proponuje się wykorzystanie platformy usług społecznych, która pozwoli na zbieranie użytecznych informacji (wskaźników) na temat sposobu świadczenia usług społecznych. Zakłada się gromadzenie co najmniej następujących informacji:

Informacje dotyczące usług społecznych (na podstawie IPUS):

- liczba nowych osób korzystających z CUS, wcześniej niekorzystających z pomocy GOPS,
- liczba osób korzystających z platformy usług społecznych i kontaktów bezpośrednich z pracownikami CUS,
- liczba nowych, wcześniej nierealizowanych usług społecznych,
- liczba przygotowanych zindywidualizowanych pakietów usług społecznych,
- liczba usługodawców współpracujących z CUS i realizujących usługi społeczne.

Informacje dotyczące działań środowiskowych (na podstawie dokumentacji OSL):

- liczba wolontariuszy i sąsiadów wspierających świadczenie usług społecznych,
- liczba osób zaangażowanych w inicjatywy lokalne,
- liczba aktywności i oryginalnych akcji prezentujących, promujących i skutecznie zachęcających do korzystania z usług społecznych i wspierających skierowanych do wybranych grup i wszystkich mieszkańców,
- liczba i wolontariuszy oraz grup działających na terenie poszczególnych wsi/osiedli i całej gminy.

Badanie ilościowe

Kluczową rolę w ramach tworzonego systemu pomiaru odgrywać będzie ilościowe badanie opinii odbiorców lokalnych usług społecznych, którego celem jest uzyskanie

informacji na temat poziomu zadowolenia z lokalnej oferty usługowej, a także ocena jakości obsługi klienta CUS. Zakłada się cykliczną realizację pomiaru z zastosowaniem tzw. miksów metodologicznych, a więc połączenia technik CAWI (Komputerowo Wspomagany Wywiad Internetowy), PAPI (*Paper & Pen Personal Interview*) oraz CATI (Komputerowo Wspomagany Wywiad Telefoniczny). Dwie pierwsze techniki należy uznać za wiodące. Elektroniczna wersja narzędzia powinna zostać opublikowana na stronie CUS, a także przesłana odbiorcom usług społecznych (w formie linku z dostępem do badania - CAWI). Równolegle respondenci powinni mieć możliwość wypełniania kwestionariusza w formie „tradycyjnej”, papierowej (np. w siedzibie CUS oraz innych lokalnych instytucji, zaangażowanych w lokalny system usług społecznych - PAPI). Dodatkowo możliwa jest również realizacja badania w formie telefonicznej, w zależności od aktualnych zasobów ludzkich (tego rodzaju działania wykonywaliby pracownicy CUS). Zakłada się, że – w ramach jednej fali pomiaru - badaniem objętych zostanie co najmniej 300 odbiorców usług społecznych w gminie Dębica. Dobór próby powinien uwzględniać – proporcjonalnie – równy udział (reprezentację) grup klientów wszystkich podstawowych kategorii usług, świadczonych w gminie.

Badania jakościowe

Jako fakultatywne rozwiązanie proponuje się uzupełnienie powyższych metod i technik badawczych o komponent jakościowy, w zależności od bieżących potrzeb i możliwości realizacyjnych. Zakłada się, że narzędzia badawcze będą konstruowane na bieżąco, aby mogły objąć aktualne zagadnienia, istotne z punktu widzenia CUS i – szerzej – zarządzania usługami społecznymi w gminie Dębica. Możliwa jest m.in. realizacja następujących metod i technik badawczych (poniższy katalog nie jest zamknięty i może być sukcesywnie uzupełniany):

- Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI),
- Telefoniczne Wywiady Pogłębione (TDI),
- Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI),

- Warsztaty Service Design (SD),
- Obserwacje etnograficzne.

Powyższe metody i techniki badawcze mogą zostać zastosowane do zebrania informacji od następujących grup interesariuszy lokalnego systemu usług społecznych:

- odbiorcy usług społecznych,
- realizatorzy usług społecznych,
- kadra CUS,
- przedstawiciele lokalnych władz i instytucji publicznych,
- tzw. „kompetentni informatorzy”: osoby znaczące, lokalni liderzy, przedstawiciele mediów lokalnych itp.,
- eksperci zewnętrzni (w obszarze usług społecznych).

3. Propozycja narzędzi ewaluacyjnych

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA USŁUG SPOŁECZNYCH

Szanowni Państwo,

zapraszamy do wypełnienia krótkiej ankiety, której wyniki pomogą ocenić poziom satysfakcji z jakości usług społecznych, z których Pan(i) skorzystał(a).

Ankieta jest całkowicie anonimowa, więc prosimy nie wpisywać żadnych danych osobowych. Indywidualne odpowiedzi poszczególnych osób nie będą analizowane, a dane będą dostępne wyłącznie w formie zbiorczych zestawień statystycznych (np. procentowych).

JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA CUS

P1. Jak często załatwia Pan(i) sprawy w CUS?

- 1: mniej więcej raz na miesiąc lub częściej
- 2: mniej więcej raz na kwartał
- 3: mniej więcej raz na pół roku
- 4: mniej więcej raz na rok lub rzadziej
- 5: byłem tutaj tylko raz
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

P2. W jakim stopniu jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) z obsługi w CUS? Proszę wziąć pod uwagę wszystkie Pana(i) wizyty w CUS w okresie ostatniego roku.

- 5: bardzo zadowolony(a)
- 4: raczej zadowolony(a)
- 3: częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a)
- 2: raczej niezadowolony(a)
- 1: bardzo niezadowolony(a)
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

P3. Jakie są, Pana(l) zdaniem, mocne strony związane z obsługą klienta w CUS?

.....

.....

.....

P4. A jakie są, Pana(l) zdaniem, słabe strony związane z obsługą klienta w CUS?

.....

.....

.....

P5. Czy podczas załatwiania spraw w CUS w okresie ostatniego roku napotkał(a) Pan(l) jakiegokolwiek problemy?

- 1: tak
2: nie → *przejdź do P7*
9: nie wiem/trudno powiedzieć → *przejdź do P7*

P6. Jakie problemy napotkał(a) Pan(l) podczas załatwiania spraw w CUS w okresie ostatniego roku?

.....

.....

.....

P7. Jak Pan(l) ocenia następujące elementy pracy CUS? Proszę posłużyć się skalą.	bardzo dobrze	raczej dobrze	częściowo dobrze, częściowo źle	raczej źle	bardzo źle	nie dotyczy	nie wiem, trudno powiedzieć
1: kompetencje, profesjonalizm	5	4	3	2	1	8	9
2: uprzejmość, życzliwość, kultura osobista	5	4	3	2	1	8	9
3: pomocność, doradzanie klientom	5	4	3	2	1	8	9
4: umiejętność rozwiązywania problemów przez pracowników (trudnych, nietypowych sytuacji)	5	4	3	2	1	8	9
5: komunikatywność, mówienie przystępnym językiem przez pracowników	5	4	3	2	1	8	9
6: spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	5	4	3	2	1	8	9
7: możliwość kontaktu telefonicznego	5	4	3	2	1	8	9
8: wygląd i ubiór pracowników	5	4	3	2	1	8	9
9: możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu, bez konieczności odwiedzania różnych stanowisk lub komórek organizacyjnych	5	4	3	2	1	8	9
10: czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi klienta podczas wizyty	5	4	3	2	1	8	9
11: wygoda oczekiwania na obsługę (np. miejsca siedzące)	5	4	3	2	1	8	9
12: czas obsługi podczas jednej wizyty	5	4	3	2	1	8	9
13: okres oczekiwania na załatwienie sprawy, wymagającej więcej niż jednej wizyty	5	4	3	2	1	8	9
14: dotrzymywanie ustalonych terminów	5	4	3	2	1	8	9
15: wygląd, estetyka budynku; warunki lokalowe	5	4	3	2	1	8	9
16: oznaczenia w budynku, tablice informacyjne	5	4	3	2	1	8	9
17: dostępność dla osób niepełnosprawnych	5	4	3	2	1	8	9
18: liczba miejsc parkingowych, możliwość zaparkowania samochodu	5	4	3	2	1	8	9

P8. Od początku istnienia CUS prowadzi różne działania na rzecz zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta. Jak Pan(i) myśli, czy w tym okresie obsługa klienta w CUS poprawiła się, pogorszyła, czy nie zmieniła się?

- 3: poprawiła się
- 2: nie zmieniła się
- 1: pogorszyła się
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

KORZYSTANIE Z USŁUG SPOŁECZNYCH

P9. W jakim stopniu jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) z oferty usług społecznych w gminie? Proszę wziąć pod uwagę wszystkie Pana(i) wizyty w CUS w okresie ostatniego roku.

- 5: bardzo zadowolony(a)
- 4: raczej zadowolony(a)
- 3: częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a)
- 2: raczej niezadowolony(a)
- 1: bardzo niezadowolony(a)
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

KATALOG USŁUG SPOŁECZNYCH	P10. Czy korzystał(a) Pan(i) z następujących usług społecznych w okresie ostatnich 2 lat? Proszę zaznaczyć wszystkie usługi, z których Pan(i) skorzystał(a).	P11. Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a), czy niezadowolony(a) tej z usług? Proszę wpisać odpowiednią cyfrę (1-5) 5: bardzo zadowolony(a) 4: raczej zadowolony(a) 3: częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a) 2: raczej niezadowolony(a) 1: bardzo niezadowolony(a)
a: USŁUGA 1	1	
b: USŁUGA 2	2	
c: USŁUGA 3	3	
d: USŁUGA 4	4	
e: USŁUGA 5	5	
f: USŁUGA 6	6	
g: USŁUGA 7	7	
h: USŁUGA 8	8	
i: USŁUGA 9	9	
j: USŁUGA 10	10	
k: USŁUGA 11	11	

P12. Z czego był(a) Pan(i) zadowolony(a) podczas korzystania z usług społecznych?

.....

.....

.....

.....

P13. A z czego był(a) Pan(i) niezadowolony(a) podczas korzystania z usług społecznych?

.....

.....

.....

.....

P14. Z jakich nowych usług społecznych chciał(a)by Pan(i) skorzystać?

.....

.....

.....

.....

METRYCZKA

M1. Proszę zaznaczyć odpowiedź.

- 1: mężczyzna
- 2: kobieta

M2. Ile ma Pan(i) lat? Proszę zaznaczyć przedział wieku.

- 1: 18-29
- 2: 30-39
- 3: 40-49
- 4: 50-59
- 5: 60-74 LAT
- 6: 75 i więcej lat

M3. Jakle ma Pan(i) wykształcenie?

- 1: podstawowe
- 2: zasadnicze zawodowe
- 3: średnie
- 4: wyższe

M4. W jakiej miejscowości lub sołectwie Pan(i) mieszka?

- 1: Braciejowa
- 2: Brzeźnica
- 3: Brzeźnica Wola
- 4: Głobikowa
- 5: Gumniska
- 6: Kędzierz
- 7: Kochanówka
- 8: Kozłów
- 9: Latoszyn
- 10: Nagawczyna
- 11: Paszczyzna
- 12: Podgrodzie
- 13: Pustków
- 14: Pustków-Krownice
- 15: Pustków-Osiedle
- 16: Pustynia
- 17: Stasiówka
- 18: Stobierna
- 19: Zawada

M5. Czy jest Pan(i) osobą... Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiedzi zgodne ze stanem faktycznym.

- 1: pełnosprawną
- 2: z niepełnosprawnością ruchową
- 3: z niepełnosprawnością inną niż ruchowa

M6. Czy ma Pan(i) dzieci? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiedzi zgodne ze stanem faktycznym.

- 1: przynajmniej 1 dziecko w wieku 6 lat lub młodsze
- 2: przynajmniej 1 dziecko w wieku 7-15 lat
- 3: przynajmniej 1 osoba w wieku 16-18 lat
- 4: w moim gospodarstwie domowym nie zamieszkują dzieci lub młodzież

M7. Czy w Pan(i) gospodarstwie domowym zamieszkują osoby zależne, wymagające opieki (np. osoby z niepełnosprawnościami, leżące)?

- 1: tak
- 2: nie