

# **MONITORING DZIAŁAŃ CENTRUM WIELOKULTUROWEGO**

## **Analiza danych pochodzących z ankiet satysfakcji za rok 2021**

### **WPROWADZENIE**

W 2021 roku jedną z metod monitoringu działalności Centrum Wielokulturowego w Warszawie (CWW) było badanie satysfakcji jego beneficjentów i beneficjentek.

W 2021 roku działalność Centrum miała charakter zarówno stacjonarny jak i on-line. W formie zdalnej odbywała się przede wszystkim działalność związana ze wsparciem cudzoziemców: lekcje języka polskiego oraz konsultacje psychologiczne. Poradnictwo prawne i zawodowe przez część roku odbywało się online, natomiast 24 maja przywrócono doradztwo stacjonarne.

W 2021 roku w przestrzeni CWW oraz w formie zdalnej odbyło się wiele wystaw, wydarzeń kulturalnych i edukacyjnych oraz warsztatów, przede wszystkim o tematyce związanej z wielokulturowością, integracją i prawami człowieka. W wydarzeniach uczestniczyła i często je organizowała społeczność lokalna. Większą niż w zeszłym roku liczbę wydarzeń odbywających się w przestrzeni Centrum determinowało przywrócenie 4 maja możliwości rezerwacji przestrzeni w CWW po remoncie. Z przestrzeni Centrum skorzystało wiele organizacji społecznych oraz kulturalnych, organizując między innymi warsztaty, zajęcia chóru, zajęcia aktorskie oraz zajęcia edukacyjne.

## METODA

Badanie przeprowadzono dwiema metodami, które służyły do systematycznego pomiaru satysfakcji gości Centrum Wielokulturowego: ankiety elektronicznej oraz kwestionariusza papierowego. Ankiety wypełniano w trakcie lub bezpośrednio po wizycie w Centrum lub po wydarzeniu lub konsultacji, która odbyła się online. Ankiety były dostępne w trzech wersjach językowych (polskiej, angielskiej i ukraińskiej) i zarówno ankietą internetową jak i papierową zawierały identyczne zestawy pytań i odpowiedzi. Wszyscy badani byli informowani o tym, że ankietą jest anonimowa, a ich odpowiedzi będą analizowane zbiorczo.

### 1. Ogólny opis ankiety

Aby dowiedzieć się, kto i w jakim celu najczęściej odwiedza i korzysta z oferty Centrum, na początku ankiety pytano o płeć i narodowość, a następnie o cel wizyty w CWW oraz o to, w jaki sposób dana osoba dowiedziała się o Centrum. Pytania te umożliwiają dostosowywanie oferty CWW do jego beneficjentów oraz rozszerzanie jej pod kątem osób, które rzadziej odwiedzają Centrum.

W celu zbadania potrzeb, oczekiwań i opinii beneficjentów Centrum Wielokulturowego, osoby badane proszono o ocenę uprzejmości i chęci pomocy, profesjonalizmu oraz komunikatywności (w tym kompetencji językowych) jego pracowników. Pytano także o to, czy dana osoba jest zadowolona z wizyty w CWW i czy zamierza odwiedzić to miejsce ponownie. Na końcu zadawano pytanie otwarte dotyczące tego, co można zrobić, żeby osoba badana częściej odwiedzała Centrum oraz pozostawiono miejsce na dodatkowe uwagi.

### 2. Zmienne demograficzne

Na początku każdej ankiety zadawano zamknięte pytanie o płeć. Badani mogli wybrać jedną z trzech dostępnych odpowiedzi: kobieta/mężczyzna/inna odpowiedź. Wybierając trzecią opcję, mieli możliwość wpisania dowolnej odpowiedzi. Następnie w otwartym pytaniu proszono ich o wskazanie swojej/swoich narodowości.

### 3. Zmienne zależne

#### 3.1. Cel wizyty w Centrum Wielokulturowym

Pytanie o cel wizyty było zamknięte, przy czym możliwe było wybranie więcej niż jednej odpowiedzi. Zaznaczenie ostatniej opcji (*inny*) umożliwiała udzielenie odpowiedzi otwartej. Na Tablicy 1 zaprezentowano pytanie o cel wizyty wraz z możliwymi odpowiedziami.

## Tablica 1. Cel wizyty w Centrum Wielokulturowym

### JAKIE BYŁY CELE TWOJEJ WIZYTY W CENTRUM WIELOKULTUROWYM?

*Można wybrać więcej niż jedną odpowiedź.*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> porady prawne                                | <input type="checkbox"/> uzyskanie wsparcia w organizacji wydarzenia        |
| <input type="checkbox"/> doradztwo zawodowe                           | <input type="checkbox"/> organizacja wydarzenia kulturalnego / edukacyjnego |
| <input type="checkbox"/> wsparcie psychologiczne                      | <input type="checkbox"/> udział w wydarzeniu kulturalnym / edukacyjnym      |
| <input type="checkbox"/> uzyskanie pomocy przy wypełnianiu dokumentów |   |
| <input type="checkbox"/> <b>inny cel:</b> .....                       |   |

### 3.2. Źródło wiedzy na temat Centrum Wielokulturowego

Podobnie jak w przypadku celu wizyty, pytanie o źródło wiedzy na temat Centrum było zamknięte, wielokrotnego wyboru, a w ostatniej opcji (*inne*) możliwe było udzielenie otwartej odpowiedzi. Pytanie z kafeterią odpowiedzi przedstawiono na Tablicy 2.

## Tablica 2. Źródło wiedzy na temat CWW

### SKĄD DOWIEDZIAŁEŚ(AŚ) SIĘ O CENTRUM WIELOKULTUROWYM?

*Można wybrać więcej niż jedną odpowiedź*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> z Facebooka                    | <input type="checkbox"/> przez polecenie znajomych     |
| <input type="checkbox"/> ze strony internetowej Centrum | <input type="checkbox"/> przy okazji wizyty w Urzędzie |
| <input type="checkbox"/> z innych stron w Internecie    | <input type="checkbox"/> mieszkam w okolicy            |
| <input type="checkbox"/> <b>inny cel:</b> .....         |  |

### 3.3. Ocena pracowników Centrum Wielokulturowego

W celu zbadania odczuć beneficjentów CWW na temat zachowania i działań pracowników, zadawano pytanie o to, jak dana osoba ocenia odpowiednio: uprzejmość i chęć pomocy, profesjonalizm oraz komunikatywność pracowników Centrum. Odpowiedzi udzielano na skali porządkowej od 1 do 5, gdzie „1” oznaczało *bardzo źle*, „2” *raczej źle*; „3” *ani dobrze ani źle*, „4” *raczej dobrze*, a „5” – *bardzo dobrze*. Pytanie wraz z możliwymi odpowiedziami przedstawiono w Tablicy 3.

## Tablica 3. Ocena pracowników Centrum

### JAK OCENIASZ PRACOWNIKÓW CENTRUM?

Na poniższych skalach odnieś się do każdego punktu.

	Bardzo źle	Raczej źle	Ani dobrze ani źle	Raczej dobrze	Bardzo dobrze
uprzejmość i chęć pomocy	1	2	3	4	5
profesjonalizm (w tym: zakres otrzymanej informacji)	1	2	3	4	5
komunikatywność (w tym: znajomość języka)	1	2	3	4	5

### 3.4. Zadowolenie z wizyty w Centrum

Aby zbadać satysfakcję z wizyty w Centrum badanym zadawano dwa pytania: o to, czy są zadowoleni z wizyty oraz czy chcieliby odwiedzić Centrum ponownie. Odpowiedzi udzielano na skali Likerta od 1 do 5, gdzie „1” oznaczało *zdecydowanie nie*, a „5” *zdecydowanie tak*. Pytania oraz skale obrazuje Tablica 4.

#### Tablica 4. Zadowolenie z wizyty w Centrum

##### USTOSUNKUJ SIĘ DO PONIŻSZYCH PYTAŃ:

Odpowiedzi udziel na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „Zdecydowanie nie”, a 5 „Zdecydowanie tak”

	Zdecydowanie nie			Zdecydowanie tak	
Czy jesteś zadowolony z wizyty w Centrum?	1	2	3	4	5
Czy zamierzasz odwiedzić Centrum ponownie?	1	2	3	4	5

## WYNIKI

### 1. Uczestnicy badania

W 2020 roku w badaniu satysfakcji wzięło udział 343 osoby, w tym 233 osoby wypełniły ankietę papierową, a 110 elektroniczną. Najczęściej wybieraną wersją ankiety elektronicznej była wersja polska (wybrało ją 57 osób), następnie angielska (44 osoby), a jedynie 9 osób wypełniło ankietę po ukraińsku.

Polacy znacznie rzadziej niż osoby innych narodowości brali udział w badaniu internetowym: wśród osób narodowości polskiej, jedynie 16% wypełniło ankietę elektroniczną, zaś wśród osób innych narodowości, było to 43,4%. Jest to związane z charakterem wizyt w CWW oraz z potrzebami jego beneficjentów. Polacy są zainteresowani przede wszystkim wydarzeniami kulturalnymi, które – często na żywo - odbywają się w Centrum i bezpośrednio po nich wypełniają ankietę papierową. Natomiast osoby innych narodowości, poza udziałem w wydarzeniach, korzystają również z takich usług jak poradnictwo zawodowe czy prawne, które (w przeważającej mierze) odbywa się w formie zdalnej. Tabela 1 przedstawia częstości narodowości (Polacy/cudzoziemcy) w zależności od kanału zbierania danych.

**Tabela 1. Narodowość a metoda zbierania danych**

	<b>Polacy</b>	<b>Cudzoziemcy</b>
<b>Ankieta papierowa</b>	114	116
<b>Ankieta elektroniczna</b>	21	89

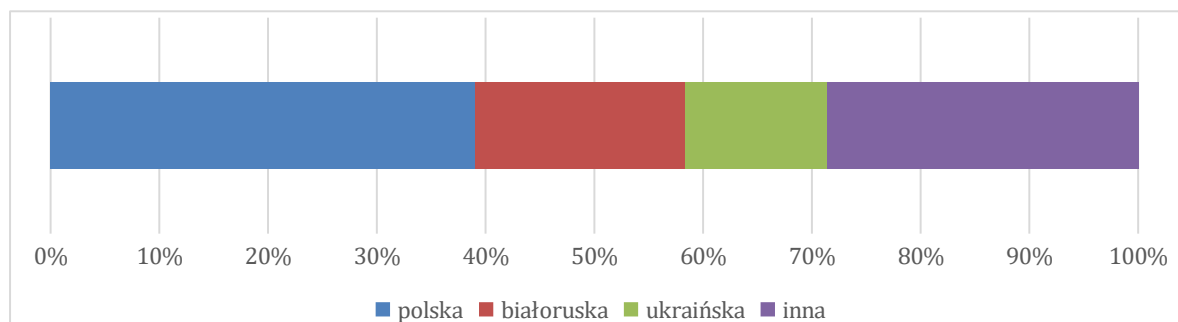
### **Zmienne demograficzne – płeć i narodowość**

Na pytanie o płeć udzielono 338 ważnych odpowiedzi. W badaniu wzięło udział 220 kobiet (64%) i 117 mężczyzn (34%), a jedna osoba wskazała płeć „inna”.

W pytaniu o narodowość udzielono 340 ważnych odpowiedzi (3 osoby nie odpowiedziały na to pytanie). Zebrane dane wskazują na to, że w 2021 roku z oferty Centrum skorzystały osoby reprezentujące przynajmniej 35 narodowości. Wśród badanych najwięcej (39 %) było osób narodowości polskiej (135 osób), następnie białoruskiej (67 osób) oraz ukraińskiej (45 osób). Procentowy udział tych narodowości obrazuje Wykres 1.

Wśród osób narodowości polskiej 72% stanowiły kobiety, które równocześnie były najliczniej reprezentowaną grupą w badaniu. W przypadku osób innych narodowości udział kobiet wynosił 60%.

### Wykres 1. Narodowość osób badanych



## 2. Zmienne zależne

### Cel wizyty w CWW

Spośród badanych 336 osób wskazało przynajmniej jeden cel wizyty w Centrum, przy czym 40 osób podało dwa lub więcej powodów. Najwięcej ankietowanych – aż 54 % - odwiedziło CWW aby wziąć udział w wydarzeniu kulturalnym lub edukacyjnym (183 osoby), a 64 osoby odwiedziły Centrum w celu organizacji takiego wydarzenia. Trzecim najczęściej wskazywanym celem było skorzystanie z porad prawnych (37 osób).

Polacy najczęściej odwiedzali CWW aby wziąć udział w wydarzeniu (65 %). W przypadku osób innych narodowości najczęściej wskazywanymi celami wizyty w Centrum Wielokulturowym było wzięcie udziału w wydarzeniu (46%) lub skorzystanie ze wsparcia dla cudzoziemców (45%), przy czym najwięcej osób wskazało w tym przypadku uzyskanie porady prawnej. W Tabeli 3 przedstawiono wskazywane przez badanych cele wizyty w Centrum, w zależności od ich narodowości.

**Tabela 3. Cele wizyty w CWW w zależności od ich narodowości.**

		Polacy	Cudzoziemcy	Ogółem
<b>Wsparcie cudzoziemców</b>	Porady prawne	3	34	<b>37</b>
	Doradztwo zawodowe	2	26	<b>28</b>
	Uzyskanie pomocy przy wypełnianiu dokumentów	0	10	<b>10</b>
	Wsparcie psychologiczne	1	9	<b>10</b>

	Nauka polskiego	1	11	<b>11</b>
	<b>Ogółem</b>	<b>7</b>	<b>90</b>	<b>97</b>
<b>Wydarzenia</b>	Wzięcie udziału w wydarzeniu	88	92	<b>180</b>
	Uzyskanie wsparcia w organizacji wydarzenia	8	15	<b>23</b>
	Organizacja wydarzenia	29	29	<b>58</b>
	<b>Ogółem</b>	<b>125</b>	<b>136</b>	<b>261</b>
<b>Inne</b>	Korzystanie z przestrzeni CWW	10	6	<b>16</b>
	Ciekawość, chęć poznania kultur	3	4	<b>7</b>

Powyższe dane wskazują, że Centrum, poza wspieraniem cudzoziemców w porządkowaniu życia codziennego w Polsce oraz organizowaniem wydarzeń, pełni rolę inkubatora aktywności Warszawiaków. Dotyczy to zarówno osób narodowości polskiej jak i cudzoziemców: jako cel wizyty w CWW organizację wydarzenia bądź uzyskanie wsparcia przy jego organizacji wskazało odpowiednio 25% osób narodowości polskiej i 20 % osób innych narodowości.

#### **Źródło wiedzy na temat Centrum Wielokulturowego**

W pytaniu o to, skąd dana osoba dowiedziała się o istnieniu Centrum Wielokulturowego, 329 osób wskazało przynajmniej jedno źródło wiedzy, w tym 27 osób podało dwa lub więcej źródeł informacji. Jako przynajmniej jedno ze źródeł wiedzy na temat CWW najwięcej osób wskazało polecenie znajomych (40%). Następnym najczęściej wskazywanym źródłem informacji o CWW był Facebook (22%), rzadziej o CWW badani dowiadywali się ze strony internetowej Centrum (9 %) lub z innych stron w Internecie (10 %). Ponadto 10% badanych dowiedziało się o Centrum dopiero przy okazji udziału w wydarzeniu, 7% przy okazji wizyty w Urzędzie, 7 % ponieważ blisko mieszka blisko, a 4% uzyskało informacje o CWW od innych instytucji. Częstości poszczególnych odpowiedzi, w zależności od narodowości przedstawiono w Tabeli 4.

**Tabela 4. Źródła informacji o CWW**

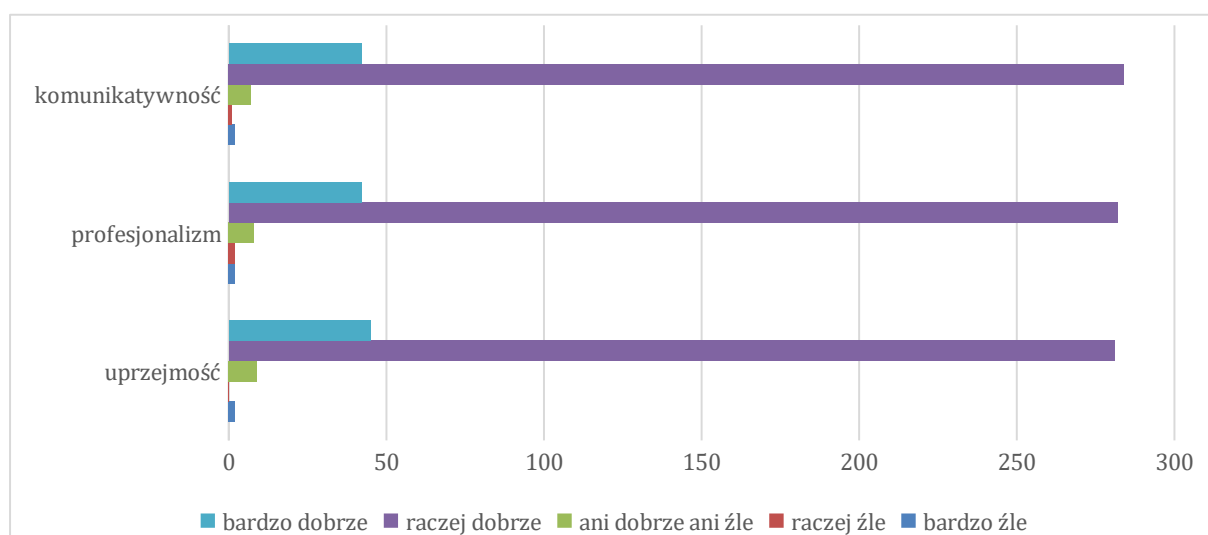
	<b>Polacy</b>	<b>Cudzoziemcy</b>	<b>Ogółem</b>
Facebook	28	42	<b>71</b>
Strona internetowa Centrum	7	20	<b>29</b>
Inne strony w Internecie	6	27	<b>32</b>

Polecenie znajomych	46	86	<b>133</b>
Przy okazji wizyty w Urzędzie	4	20	<b>23</b>
Mieszkam w okolicy	13	9	<b>22</b>
Informacja od innych instytucji/organizacji	6	8	<b>14</b>
Przy okazji wizyty / wydarzenia	26	4	<b>32</b>
Inne	3	0	<b>3</b>

### Ocena pracowników Centrum Wielokulturowego

Na pytanie o ocenę uprzejmości pracowników CWW, udzielono 337 ważnych odpowiedzi, a o profesjonalizmu i komunikatywności – po 336. Uprzejmość pracowników 96,6 % badanych oceniło raczej dobrze lub bardzo dobrze, przy czym najwięcej, to jest 281 osób oceniło ją jako „raczej dobrą”. Profesjonalizm pracowników raczej dobrze lub bardzo dobrze oceniło 96,4 % badanych, a najwięcej, czyli. 282 osoby wybrało opcję „raczej dobrze”. Komunikatywność pracowników 97 % badanych oceniło raczej dobrze lub bardzo dobrze i tu znów najwięcej, to jest 284 osób oceniło ją jako „raczej dobrą”. Odpowiedzi dotyczące oceny pracowników obrazuje Wykres 2.

**Wykres 2. Ocena uprzejmości, chęci pomocy, profesjonalizmu pracowników Centrum**

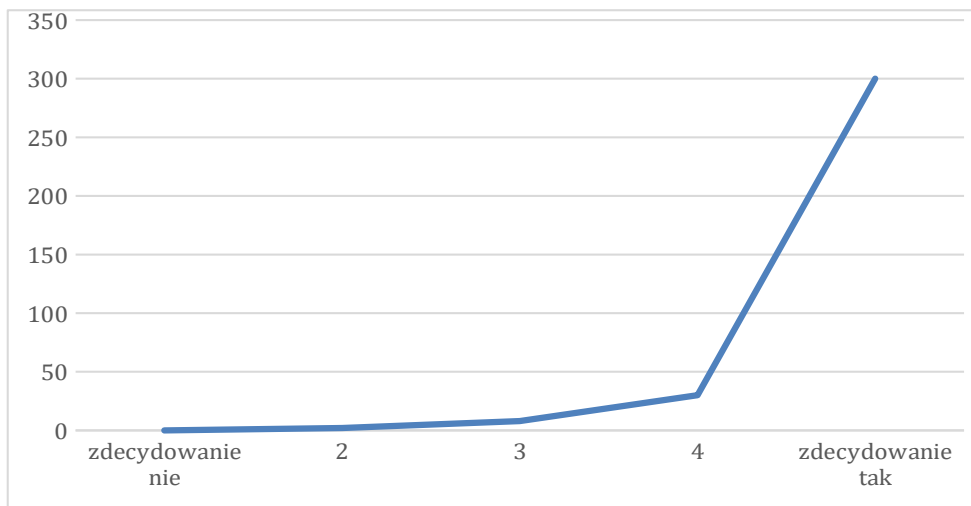


### Zadowolenie z wizyty i chęć ponownego odwiedzenia Centrum

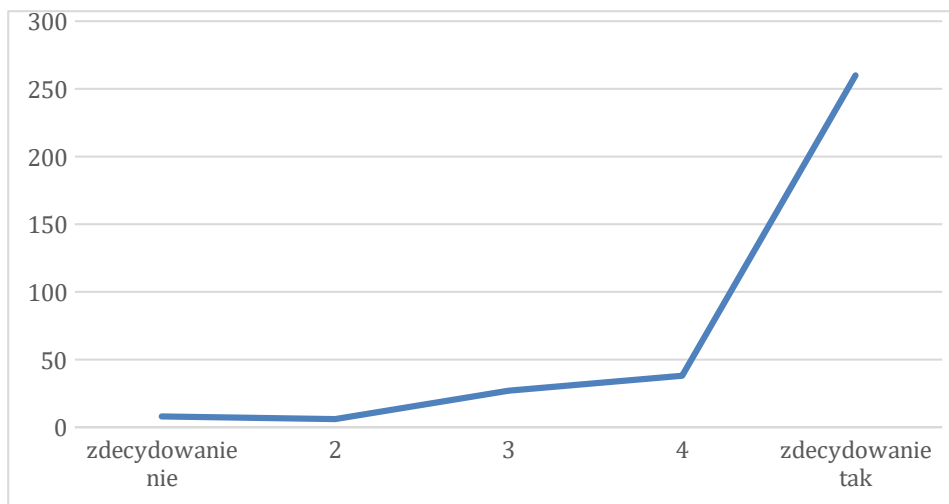


W przypadku pytania o zadowolenie z wizyty udzielono 340 ważnych odpowiedzi, natomiast na pytanie o zamiar ponownego odwiedzenia CWW – 339. Średnio osoby badane były zdecydowanie zadowolone z wizyty w CWW ( $M=4,84$ ;  $SD=0,46$ ) i deklarowały, że chcą wrócić do tego miejsca ( $M=4,58$ ;  $SD=0,89$ ). W pytaniu o zadowolenie z wizyty 88% osób badanych zaznaczyło maksymalny punkt skali oznaczający, że dana osoba jest zdecydowanie zadowolona. Równocześnie nikt nie zaznaczył, że jest zdecydowanie niezadowolona z wizyty. Jeżeli chodzi o chęć ponownego odwiedzenia Centrum, ponad 77% badanych stwierdziło, że zdecydowanie chciałoby odwiedzić CWW ponownie, a jedynie 2 % zdecydowanie nie zamierza tego robić. Wyniki odpowiedzi na te pytania przedstawiono na Wykresach 3 i 4.

**Wykres 3. Zadowolenie z wizyty**



**Wykres 4 Chęć ponownego odwiedzenia CWW**



## WNIOSKI I OGÓLNE UWAGI

Centrum Wielokulturowe w Warszawie to Miejsce Aktywności Lokalnej nastawione przede wszystkim na integrację wielokulturową i wsparcie cudzoziemców. Na podstawie ankiet satysfakcji można wnioskować, że w 2021 roku trzon jego działalności stanowiło organizowanie wydarzeń oraz aktywizacja społeczna Warszawiaków i Warszawianek. W 2020 roku CWW poszerzyło swoją działalność o wspieranie w organizacji wydarzeń, z czego w ubiegłym roku aktywnie korzystali jego beneficjenci. Porównania wyników ankiet z 2020 oraz 2021 roku wskazują, że w ostatnim roku Centrum wzmożyło organizację działań kulturalnych i edukacyjnych, co spotkało się z dużym zainteresowaniem i pozytywnym odbiorem społeczności lokalnej.

Z badania wynika, że CWW prowadzi skuteczną kampanię medialną, a jego beneficjenci polecają odwiedzenie tego miejsca swoim znajomym. Równocześnie, podobnie jak w ubiegłym roku, bardzo niewiele osób stwierdziło, że odwiedziło Centrum ponieważ mieszka obok. Takie wyniki mogą wskazywać na potrzebę prowadzenia szerszych działań aktywizujących społeczność lokalną.

Ogólnie, wyniki badania wskazują, że działania Centrum Wielokulturowego spotykają się z pozytywnym odbiorem osób, które je odwiedzają. Postawy i zachowania pracowników są oceniane dobrze, a większość osób była zadowolona z wizyty w CWW i chciałyby odwiedzić to miejsce ponownie.

### **Opracowała**

mgr Patrycja Ziółkowska