

dr Piotr Rogala

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wydział w Jeleniej Górze

---

## **RAPORT Z REALIZACJI PRACY**

# **„Zaprojektowanie i przetestowanie systemu mierzenia jakości życia w gminach”**

**-ETAP 2 -**

**Jelenia Góra – Poznań, marzec 2009**

## SPIS TREŚCI

1	Cel i zakres pracy	3
2	Istota jakości życia i metody badania jakości życia	4
3	Proces badania subiektywnej jakości życia w gminie	8
4	Koncepcja 3- płaszczyznowej metody badania jakości życia	20
5	Elementy jakości życia (zestaw pytań)	25
6	Analiza i prezentacja wyników	29
7	Załączniki	33
	7.1.Przykład kwestionariusza	33
	7.2.„Mapa drogowa” badań jakości życia w gminie	38
	7.3.Procedura badania jakości życia	40
	7.4.Powiązania pomiędzy wskaźnikami jakości życia i wskaźnikami zrównoważonego rozwoju	42
	7.5.Przykład analizy parametrycznej	48
	7.6.Przykład sposobu prezentowania wyników badań w raporcie	49
	7.7.Przykład wykorzystania w analizie wskaźników obiektywnych	52
	7.8.Przykład analizy zależności	54
8	Wykaz źródeł	46

## 1. CEL I ZAKRES PRACY

Podstawą prawną realizacji niniejszego opracowania była **umowa o dzieło** zawarta w dniu 15 stycznia 2008 roku między Stowarzyszeniem Związek Miast Polskich reprezentowanym przez dr Tomasza Potkańskiego jako Zamawiającym, a autorem niniejszej ekspertyzy jako Wykonawcą.

**Przedmiotem i celem pracy** było zaprojektowanie i przetestowanie systemu mierzenia jakości życia w gminach poprzez opracowanie ramowej ankiety nt. jakości życia mieszkańców (jako odbiorców usług publicznych, z uwzględnieniem zróżnicowania jednostek samorządu), jako metody oceny finalnych efektów zarządzania jednostką samorządu i dostarczania usług w odbiorze mieszkańców.

Wyżej wymieniony zakres pracy zrealizowany został w dwóch etapach:

**Etap 1:** przygotowanie projektu ankiety, propozycji metodologii i udostępnienie do wdrożenia w ramach pracy GWD w ramach systemu SAS.

**Etap 2:** nadzór metodologiczny nad testowym wdrożeniem, oraz weryfikacja, korekta projektu i metodologii w efekcie analizy wniosków z wdrożenia.

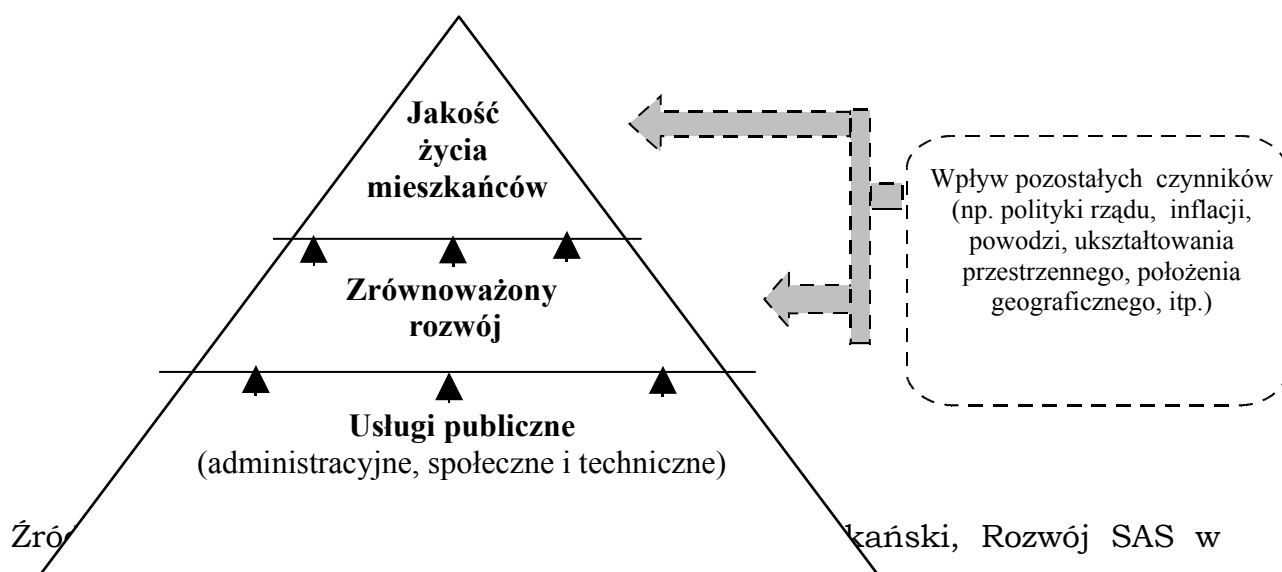
## 2. ISTOTA JAKOŚCI ŻYCIA I METODY JEJ BADANIA

*Najbardziej nowoczesny kierunek myślenia to ten, który znów odkryje pojedynczego człowieka.*

Witold Gombrowicz

Wysoka **jakość życia** winna być uznawana za **nadrzędny cel rozwoju** zarówno na szczeblu lokalnym, regionalnym, krajowym jak i międzynarodowym. Jest ona ostatecznym efektem działań podejmowanych przez odpowiednie struktury władzy, w tym władze samorządowe (zob. rys. 1).

Rys. 1. Relacje pomiędzy jakością życia, zrównoważonym rozwojem oraz usługami publicznymi



Źródło: Potkański, Rozwój SAS w kontekście projektu „Budowanie potencjału instytucjonalnego JST do lepszego dostarczania usług publicznych”, materiał powielany<sup>1</sup>.

Władze samorządowe chcąc mieć wpływ na wzrost jakości życia mieszkańców powinny przeprowadzać i coraz częściej przeprowadzają

<sup>1</sup> Autor dziękuje dr Tomaszowi Potkańskiemu za cenne informacje i uwagi wykorzystane podczas przygotowywania niniejszego opracowania.

badania jakości życia na terenie swojej gminy. Prawidłowo przeprowadzane badania pozwalają m.in.

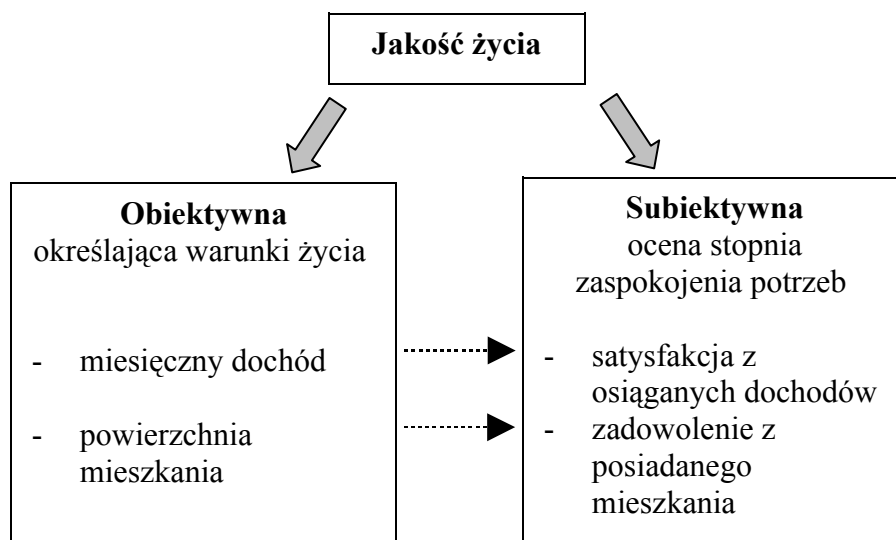
- rozpoznać nastroje panujące w lokalnej społeczności i identyfikować jej podstawowe problemy;
- analizować zmiany w zadowoleniu i oczekiwaniach mieszkańców (w przypadku cyklicznie powtarzanych badań jakości życia mieszkańców);
- porównywać opinie różnych grup mieszkańców (np. mieszkańców terenów wiejskich i terenów miejskich w przypadku gminy miejsko – wiejskiej);
- lepiej kreować lokalny rozwój (np. poprzez uwzględnianie opinii mieszkańców w procesie opracowywania lub aktualizacji strategii rozwoju gminy lub w procesie przygotowywania nowego budżetu gminy);
- dostosowywać usługi publiczne do potrzeb i oczekiwań lokalnej społeczności;
- porównywać się z innymi jednostkami samorządu terytorialnego (o ile te także prowadzą podobne badania);
- promować gminę (w przypadku uzyskania wysokich ocen);
- wiarygodnie wskazywać słabe strony gminy w różnego rodzaju wnioskach o finansowanie lub dofinansowanie działań na rzecz gminy.

Wysiłki związane z badaniem jakości życia były i są podejmowane w wielu jednostkach samorządu terytorialnego m.in. z USA, Wielkiej Brytanii, Australii, a także z Polski (m.in. w Poznaniu, Krakowie, Sopocie, Gliwicach, Jaworznie czy w Puszczykowie).

Interpretując wyniki badań dotyczących jakości życia w danej gminie należy pamiętać, że wpływ na nią ma, poza usługami publicznymi, wiele **czynników niezależnych** lub tylko częściowo zależnych od decyzji podejmowanych przez władze samorządowe, takich jak np. ukształtowanie przestrzenne, zagrożenie katastrofami ekologicznymi, czy też ceny energii elektrycznej.

Aby móc prowadzić badania jakości życia pojęcie to powinno zostać w miarę jednoznacznie zdefiniowane. Pomimo wielu starań podejmowanych w tym zakresie nie udało się jednak doprowadzić do zadawalającego stopnia uporządkowania terminologicznego. Wciąż np. nie zostały klarownie określone relacje pomiędzy takimi terminami jak jakość życia, warunki życia, poziom życia, stopa życiowa, sposób życia czy styl życia. Dlatego pojęcia te bywają niewłaściwie interpretowane i błędnie stosowane. Nie ulega jednak wątpliwości, że jakość życia jest pojęciem o bardzo szerokim zakresie pojęciowym. W ramach tej kategorii wyodrębnić można wiele podgrup – zależnie od przyjętego kryterium. Szczególnie ważne jest kryterium obiektywności jakości życia. W przypadku jego zastosowania wskazać można **obiektywną i subiektywną jakość życia** (zob. rys. 1). Klasyfikacja ta ma bezpośredni wpływ na sposób badania jakości życia.

Rys. 1. Subiektywna i obiektywna jakość życia



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: T. Borys, P. Rogala (red.), Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe, UNDP, Warszawa 2008, s. 13 – 14.

**Obiektywna jakość życia** jest zbliżona znaczeniowo do pojęcia **warunków życia** (lub **poziomu życia**), które oznaczają całokształt obiektywnych warunków o charakterze infrastrukturalnym, w jakich żyje społeczeństwo (grupy społeczne, gospodarstwa domowe i jednostki). Wiążą się one głównie z: 1) kondycją materialną, 2) zabezpieczeniem egzystencjalnym i 3) zabezpieczeniem środowiskowym życia jednostek. Określając obiektywną jakość życia wykorzystuje się zwykle dane dostępne w ramach statystyki publicznej. Jako przykłady miar z tego zakresu wskazać można średnią długość życia, dochody miesięczne oraz powierzchnię mieszkania.

**Subiektywna jakość życia** to ocena stopnia zaspokojenia potrzeb. Choć w literaturze jest wiele różnych definicji tej kategorii to istnieje między nimi pewne podobieństwo. Polega ono na subiektywnym postrzeganiu własnego życia w ramach określonego systemu wartości i w określonych warunkach społecznych, gospodarczych i politycznych. Jako przykłady miar z tego zakresu wskazać można zadowolenie ze stanu zdrowia, uzyskiwanych dochodów, własnej sytuacji mieszkaniowej.<sup>2</sup>

**Pełny obraz jakości życia** uzyskuje się badając zarówno jej obiektywny jak i subiektywny wymiar. Niniejsze opracowanie koncentruje się jednak na pomiarze subiektywnej jakości życia<sup>3</sup>. Do badania obiektywnej jakości życia można posłużyć się prezentowanymi w literaturze przedmiotu gotowymi zestawami wskaźników (np. wskaźnikami zrównoważonego rozwoju opracowanymi na zlecenie Ministra Środowiska lub wskaźnikami stosowanymi w ramach Urban Audit).

---

<sup>2</sup> T. Borys, P. Rogala (red.), *Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, UNDP, Warszawa 2008.

<sup>3</sup> Zaproponowana w niniejszym opracowaniu metoda badania jakości życia oparta jest na wykorzystaniu tzw. wskaźników bezpośrednich, tzn. takich dla obliczenia, których dane pozyskiwane są bezpośrednio od mieszkańców gminy. Wśród nich znajdują się zarówno wskaźniki subiektywne (np. czy uważa się Pani/Pan za osobę cieszącą się dobrym zdrowiem?) jak i wskaźniki obiektywne (np. czy w ciągu tygodnia chorowała Pani/Pan poważnie?). Aby jednak nie komplikować opisu przyjęto uproszczenia polegające na uznaniu, że wszystkie wskaźniki, dla których dane pozyskiwane są bezpośrednio od mieszkańców gminy mają charakter subiektywny.

### 3. PROCES BADANIA SUBIEKTYWNEJ JAKOŚCI ŻYCIA W GMINIE

Typowy proces przeprowadzenia badania jakości powinien składać się z czterech, wymienionych niżej etapów<sup>4</sup>. Każdy z nich jest istotny z punktu widzenia celu prowadzenia badania (zgodnie z zasadą mówiącą, że łańcuch jest tak silny jak jego najsłabsze ogniwo), dlatego też każdy z nich powinien być z należytą dbałością przygotowany i zrealizowany.

#### Etap I. **Powołanie Pełnomocnika ds. badania jakości życia w gminie.**

Proces należy rozpocząć od wyznaczenia osoby, która będzie odpowiedzialna za koordynację całości podejmowanych prac. Powinna ona mieć świadomość dotyczącą celu przeprowadzanych badań oraz posiadać kompetencje pozwalające na skuteczne przygotowanie i przeprowadzenie badań. Zaleca się, aby pełnomocnikiem w mniejszych gminach był Sekretarz Gminy, natomiast w gminach większych naczelnik/kierownik odpowiedniego wydziału. Warto także rozważyć możliwość powołania zespołu ds. badania jakości życia złożonego przede wszystkim z wybranych pracowników urzędu gminy. Niezwykle istotnym aspektem, na który należy zwrócić uwagę już na tym etapie, jest zapewnienie zaangażowania wójta/burmistrza/prezydenta zarówno w proces przygotowywania badania jak i interpretacji uzyskanych wyników. Bez spełnienia tego warunku badania będą jedynie kolejnym działaniem nie mającym realnego przełożenia na zmiany zachodzące w gminie.

Etap II **Opracowanie planu badania.** Pierwszym zadaniem Pełnomocnika jest przygotowanie planu badania obejmującego przede wszystkim:

- 1) **termin badania**, powinien on być tak wyznaczony, aby w czasie badania (lub tuż przed) nie pojawiły się wydarzenia mogące

<sup>4</sup> Opracowane na podstawie: K. Mazurek – Łopacińska (red.), *Badania marketingowe – teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2005.



istotnie wpłynąć na uzyskane wyniki (np. badań nie powinno się prowadzić w czasie, gdy organizowane są gminne festyny);

- 2) **decyzje dotyczące możliwości skorzystania z pomocy ekspertów zewnętrznych** – przeprowadzenie badań może zostać zlecone wyspecjalizowanej firmie zajmującej się badaniami opinii i rynku bądź też przeprowadzone „własnymi siłami”. **Zlecenie przeprowadzenia badań wyspecjalizowanej firmie** daje wysokie prawdopodobieństwo tego, że proces będzie przeprowadzony prawidłowo. Ponadto zapewnia możliwość korzystania z profesjonalnych wskazówek dotyczących sposobu przeprowadzenia badań i analizowania jej wyników. Rozwiązanie to wiąże się jednak z koniecznością poniesienia większych wydatków. Ze względu na to, że na rynku funkcjonuje wiele różnych firm zajmujących się badaniem rynku i opinii społecznej trudno jest precyzyjnie określić cenę badania mieszkańców. Jednak orientacyjnie można wskazać, że koszt wynajęcia wyspecjalizowanej firmy będzie kształtował się na poziomie 9000 – 25 000 zł netto (zależnie m.in. od tego, jaka firma zostanie wybrana)<sup>5</sup>.

Alternatywnym rozwiązaniem jest **przeprowadzenie badania własnymi siłami**. W tym wypadku proces badania jest tańszy, wymaga jednak większego nakładu pracy ze strony osób wyznaczonych do prowadzenia badania. Podstawowe działania, które muszą być podjęte to: przeprowadzenie rozmów z respondentami, analiza wyników i stworzenia raportu, opracowanie i prezentacja wyników wykonanego badania. Warto także zwrócić uwagę na to, że istnieje możliwość łączenia obu podejść. Polega ono np. na tym, że zewnętrznej firmie/ lub ekspertom (pracownikom naukowym, konsultantom, itp.) zleca się przeprowadzenie tylko wybranych działań z całej procedury badania

---

<sup>5</sup> Kwota podana dla badania obejmującego 400 mieszkańców prowadzonego tzw. metodą przechwytywania przechodniów. W przypadku zastosowania innych metod i/lub zwiększenia próby podane kwoty mogą być wyższe. Np. badania opinii mieszkańców Gliwic *o stanie miasta, warunkach życia oraz oczekiwaniach wobec władz miejskich* przeprowadzonych na próbie 1294 losowo wybranych mieszkańców kosztowały ok. 35 tys. zł (informacje uzyskane w Urzędzie Miejskim w Gliwicach).

jakości życia, np. wyłącznie prowadzenie rozmów z respondentami lub wyłącznie opracowanie raportu, a resztę działań wykonuje się własnymi siłami.

- 3) **metodę kontaktowania się z respondentami** - do wyboru są następujące formy: (a) bezpośrednia (ustna) – przeprowadzana przez ankieterów na podstawie kwestionariusza, (b) telefoniczna, (c) pocztowa, (d) prasowa, (e) rozdawanie – polegające na przekazywaniu kwestionariusza wybranym osobom do samodzielnego wypełnienia, (f) internetowa. Ze względu na specyfikę badania zaleca się wybór **metody bezpośredniej**. Wśród zalet tego rozwiązania znajdują się: większa szansa wzbudzenia zainteresowania respondentów, większe możliwości wyjaśnienia respondentom istoty pytań, większa dokładność uzyskanych odpowiedzi, wysoka efektywność w uzyskiwaniu informacji. Do słabych stron tej metody należą: wyższe koszty, złożoność, pracochłonność i czasochłonność związana ze zbieraniem informacji, a także trudniejsza kontrola przebiegu badań. Często przez samorządy stosowana jest tzw. **technika przechwytywania przechodniów**. Polega ona na tym, że ankieterzy zatrzymują przechodniów i pytają, czy nie chcieliby oni wziąć udziału w studium badawczym<sup>6</sup>. Uzyskane w ten sposób wyniki są rodzajem sondażu opinii i nie mogą być uznawane za w pełni reprezentatywne. Najlepszym rozwiązaniem jest **losowanie respondentów**. Polega ono na wylosowaniu z całej populacji mieszkańców, odpowiedniej liczby osób (np. posługując się bazą PESEL), dotarcie do nich i poproszenie o udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu. W tym przypadku stosowane jest zwykle jedno z dwóch podejść. Pierwsze polega na tym, że ankieterzy osobiście docierają do wylosowanych mieszkańców – to podejście wiąże się jednak z wysokimi kosztami. W celu obniżenia kosztów badania jakości życia mieszkańców wykorzystana może zostać pocztowa forma dystrybucji kwestionariusza. Polega ona na

---

<sup>6</sup> G. A. Churchill, *Badania marketingowe. Podstawy metodologiczne*, PWN, Warszawa 2002, s. 323.

tym, że kwestionariusze wysyła się pocztą do wylosowanych osób. Należy się jednak liczyć z tym, że odpowiedzi odeśle tylko około 20% wylosowanych mieszkańców. Dlatego wystąpi konieczność ponowienia wysyłki do osób, które za pierwszym razem nie zechciały odesłać wypełnionych kwestionariuszy. Zakłada się, że zwrot na poziomie 50% (po 2 – 3 przypomnieniach) jest sukcesem.<sup>7</sup> Prowadzenie badania za pomocą ankiety pocztowej charakteryzuje się długim okresem trwania. Proces badawczy może zająć około 2 miesiące;

- 4) **liczebność i kryteria doboru respondentów** – zwykle nie jest możliwe przebadanie wszystkich mieszkańców danej gminy. Zgodnie z zasadami statystyki przyjmuje się, że wystarczy uwzględnić część mieszkańców (tzw. reprezentatywną próbę), aby móc sformułować wnioski dotyczące wszystkich mieszkańców (tzw. populacji) z wysokim prawdopodobieństwem tego, że wnioski te są prawidłowe. Aby jednak tak się stało próbka musi spełniać pewne wymagania.

Po pierwsze musi być odpowiednio liczna. W literaturze przedmiotu prezentowanych jest wiele różnych wzorów umożliwiających wyznaczenie minimalnej liczebności próby. Jako przykład można wskazać następujący wzór<sup>8</sup>:

$$n \geq \frac{z^2 \cdot s^2}{d^2}$$

gdzie:

n – minimalna liczebność próby,

z – wartość zmiennej losowej Z o rozkładzie normalnym standaryzowanym, taka, że  $P(|Z| \leq z) = 1 - \alpha$  (z przyjmuje zwykle wartość 1,64 lub 1,96),

s – odchylenie standardowe badanej cechy,

<sup>7</sup> zob. J. Chołoniewski, Ankieta bez ankietera, Marketing w praktyce, 7/2007.

<sup>8</sup> zob. M. Szreder, Metody i techniki sondażowych badań opinii, PWE, 2004 Warszawa, s. 110 – 111.

d – dopuszczalny błąd.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż liczebność populacji (liczba mieszkańców gminy) nie ma istotnego wpływu na minimalną liczebność próby<sup>9</sup>. O wielkości próby decydują przede wszystkim parametry związane z zakładaną dokładnością szacunku. Należą do nich: wielkość akceptowalnego błędu pomiaru oraz zakładany poziom ufności. Istotny jest także zakres zmienności mierzonej cechy w populacji. Im wyższy poziom pewności, że odpowiedzi uzyskane z próby pokrywają się z opiniami wszystkich mieszkańców, tym większa musi być liczebność próby.

Łatwiejszym rozwiązaniem, od obliczania minimalnej liczebności próby, jest skorzystanie z dostępnych na stronach internetowych tzw. kalkulatorów liczebności próby<sup>10</sup>.

Na podstawie analizy wyników uzyskiwanych z zastosowaniem różnych metod można sformułować wniosek, że minimalna liczebność próby powinna kształtować się na poziomie 385<sup>11</sup>. Przyjmując wyższe wartości uzyskuje się dokładniejsze szacunki (zob. tab. 2.). W zasadzie nie ma potrzeby, aby liczebność badanej próby przekroczyła 1065 osób.

---

<sup>9</sup> Np. dla akceptowalnego błędu pomiaru na poziomie 5% oraz dla poziomu ufności na poziomie 95% liczebność próby wynosi: dla gminy posiadającej 5 tys. mieszkańców – 357 osób, dla gminy posiadającej 50 tys. mieszkańców - 382 osoby, a dla gminy posiadającej 200 tys. mieszkańców – 384 mieszkańców.

<sup>10</sup> zob. <http://www.knsps.uni.wroc.pl/calc.php> oraz <http://www.pbssopot.com.pl/x.php?x=139/Dobor-proby.html>

<sup>11</sup> Sytuacja zmienia się, jeżeli w badanej populacji wyodrębnione zostają grupy i każda z nich ma być analizowana oddzielnie, np. jeżeli analiza ma dotyczyć mieszkańców gminy z terenów miejskich i oddzielnie z terenów wiejskich (albo z różnych dzielnic) to każda wyodrębniona grupa powinna charakteryzować się odpowiednią liczebnością. .

Tab.2. Liczebność próby

Wariant	Liczebność próby	Dokładność oceny <sup>12</sup>
I	385 osób	Wystarczająca
II	545 osób	Wysoka
III	1065 osób	bardzo wysoka

Źródło: opracowanie własne na podstawie <http://www.knsps.uni.wroc.pl/calc.php>

Dla badania jakości życia mieszkańców proponuje się przyjąć wariant I. W związku jednak z tym, że na niektóre pytania może odpowiedzieć jedynie część respondentów, należy przyjąć próbę nieco większą niż przedstawiono to w tabeli. W przypadku wariantu I zaleca się liczebność **na poziomie minimum 400 osób**. W celu zapewnienia porównywalności wyników badań ankietowych przeprowadzanych w poszczególnych latach, badania warto robić na tak samo licznej próbie respondentów.

Drugim istotnym aspektem jest sposób doboru respondentów. Są możliwe dwa podejścia, łatwiejsze - tzw. metoda doboru kwotowego i trudniejsze, ale dokładniejsze - metoda doboru losowego.

**Metoda doboru kwotowego** opiera się na założeniu, że dana próba jest reprezentatywna dla wszystkich badanych cech, jeśli jej struktura oparta na kilku istotnych cechach jest identyczna ze strukturą całej zbiorowości. Próbę taką dobiera się w następujący sposób:

- na podstawie znanej struktury zbiorowości generalnej w odniesieniu do określonych cech (cechy proporcji) dobiera się grupy proporcjonalne (czyli kwoty jednostek),

<sup>12</sup> Wystarczająca dokładność oceny oznacza akceptowalny błąd oceny = 5%, poziom ufności = 95%; wysoka dokładność oceny oznacza akceptowalny błąd oceny = 5%, poziom ufności = 98%, bardzo wysoka dokładność oceny oznacza akceptowalny błąd oceny = 3%, poziom ufności = 98%.

- poszczególne grupy przydzielane są ankieterom i przekazywana jest im dokładna instrukcja prowadzenia badań,
- ankieterzy dokonują doboru jednostek według swojego uznania w obrębie ściśle przestrzeganych grup proporcjonalnych (kwot).

Na kryteria doboru proporcjonalnego nadają się przede wszystkim cechy społeczno – ekonomiczne, demograficzne i terytorialne.<sup>13</sup> Tak więc kryteriami takimi są: płeć, wiek, wykształcenie. Mogą one (zależnie od specyfiki gminy) obejmować także inne cechy takie jak np. miejsce zamieszkania (blokowiska - domki jednorodzinne, tereny miejskie – tereny wiejskie, lub poszczególne dzielnice, ew. miejscowości/sołectwa w mieście/gminie). Słabszą stroną metody doboru kwotowego, jest to, że ankieterzy mają duży wpływ na dobór osób (w ramach wyodrębnionych grup), z którymi prowadzą wywiad. W konsekwencji próba może nie być reprezentatywna (z perspektywy cech nie będących kryteriami doboru).

Alternatywą dla próby kwotowej jest **próba losowa** (była już o niej wstępnie mowa w części dotyczącej metod kontaktowania się z respondentami). Wymaga ona nieco większych przygotowań ale zapewnia pełną reprezentatywność próby. Wyniki badań na tak określonej próbie będzie można bez przeszkód porównywać z roku na rok. W tym przypadku losuje się ostatecznych respondentów, np. z istniejących list adresowych (meldunkowych) znajdujących się w urzędzie, z zastosowaniem tych samych kryteriów doboru proporcjonalnego co w metodzie kwotowej, z tym, że dochodzi się do poziomu konkretnych osób, do których ma dotrzeć ankieter. Firmy badające opinię publiczną stosują w tym celu losowanie z bazy PESEL, stratyfikując tę próbę wg wspomnianych kryteriów.

---

<sup>13</sup> K. Mazurek – Łopacińska (red.), *Badania marketingowe – teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2005, s. 114-115.

Niżej sformułowano kilka praktycznych uwag dotyczących procedury przeprowadzania samodzielnego losowania próby przez pracowników jednostki samorządu<sup>14</sup>

Losując próbę mieszkańców w gminie miejskiej, która ma dzielnice lub miejsko-wiejskiej trzeba uwzględnić podziały terytorialne. Tak więc liczba osób w próbie będzie proporcjonalna do liczby mieszkańców tych dzielnic lub miasta i sołectw. Znając strukturę wiekową mieszkańców w gminie i wiedząc ile osób będzie wylosowanych na danym terytorium, dzieli się listę mieszkańców każdego oddzielnego terytorium wg. kategorii wiekowych (np. do 18 lat, 19-30, 30-60, powyżej 60 l.) i z tak przygotowanej wybiera się kolejno co którąś osobę (np. co 5-tą, co 7-mą) do chwili aż wylosuje się wymaganą liczbę osób w każdej grupie wiekowej na danym terytorium.

Trzeba pamiętać, że w niektórych gminach (zwłaszcza wiejskich) 20-30% osób mogło wyjechać do pracy do innych miast lub za granicę. Jeśli zatem ankieterzy nie dotrą do tych osób, należy dolosować wg tej samej zasady kolejne osoby tak aby wielkość próby była wystarczająca. Jeśli dana osoba nie jest obecna to ankieter powinien próbować spotkać się z nią jeszcze 2 razy, starając się z nią umówić, np. poprzez członków rodziny lub w inny dostępny sposób. Jeśli to nie da spodziewanego rezultatu, dopiero wtedy, można wybrać osobę z dodatkowej listy („dolosowanej”).

Ten sam proces losowania stosuje się gdy wybrana została ankietę pocztową.

Należy pamiętać, że coraz bardziej popularna obecnie ankietą internetowa (tzn. zamieszczana kwestionariusza na stronie internetowej urzędu i prośba o odesłanie wypełnionego, ew. zamieszczenie kwestionariusza interaktywnego, do automatycznego odesłania) nie zapewnia wiarygodnych wyników. Wyłącznie część gospodarstw domowych ma dostęp do Internetu, jeszcze mniejsza

---

<sup>14</sup> Autor dziękuje dr Cezaremu Trutkowskiemu za przekazane opinie i praktyczne wskazówki.

część aktywnie go używa (jedne grupy wiekowe bardziej niż inne). Ponadto, przedstawiciele samorządów dobrze wiedzą, że w wypadku takich ankiet internetowych pobieranych ze strony urzędu często występuje „naturalny dobór negatywny”, tzn. wypełniają ją głównie ci, którzy mają z jakiegoś powodu pretensje do urzędu (źle obsłużeni, nie potrafią znaleźć informacji na stronie, nie te godziny pracy urzędu, zły stan dróg, sąsiad pali śmieci, a policja i urząd nie reaguje, itp.). Zgromadzone w ten sposób mają pewną wartość poznawczą i mogą znaleźć pewne zastosowania jednak nie można uznawać ich za reprezentatywne dla całej gminy.

5) **modyfikowanie kwestionariusza** – proces badania jakości życia może zostać wykorzystany do uzyskania od mieszkańców dodatkowych informacji. Np. w przypadku planowania dużej inwestycji można spytać respondentów o opinie na jej temat. Ze specyfiki gminy może także wynikać konieczność dodania pytań, np. gdy na terenie gminy znajduje się kopalnia, w sąsiedztwie gminy ulokowany jest port lotniczy lub turystyka stanowi dominującą część aktywności gospodarczej. Specyficzną formą zwiększania liczby pytań może być uszczegółowianie zagadnień zawartych w kwestionariuszu, np. zamiast pytać o stan środowiska jako całości można zadać oddzielne pytania o stan czystości wody, powietrza i gleby (w tej sytuacji w miejsce jednego pojawią się trzy pytania). Ponadto dodane mogą być pytania charakteryzujące respondenta (mogą one dotyczyć jego dochodów, posiadania samochodu, stanu cywilnego, itp.). Do kwestionariusza można także dołączyć pytania otwarte (niosą one ważne informacje zarządcze dla burmistrza czy wójta). Należy jednak pamiętać o tym, że ankieta nie może być rozbudowana i udzielenie odpowiedzi na zawarte w niej pytania nie powinno zabierać respondentom



zbyt wiele czasu. W niektórych sytuacjach można zrezygnować z części pytań zaproponowanych w kwestionariuszu (przedstawionym w załączniku 1);

- 6) **skład zespołu** prowadzącego rozmowy z mieszkańcami (w przypadku podjęcia decyzji o przeprowadzaniu rozmów z respondentami własnymi siłami). Wybrane powinny zostać osoby, które zostaną włączone w proces badania. Należy przy tym dołożyć wszelkich starań, aby skład zespołu ankieterów gwarantował uzyskanie rzetelnych wyników. Bardzo istotne jest to wg, jakich kryteriów osoby te będą rekrutowane<sup>15</sup>. Jeżeli, np. do zespołu zostaną wybrani pracownicy urzędu to w małej miejscowości może to doprowadzić do tego, że respondenci będą podawać zawyżone oceny nie chcąc być uznanymi za krytyków władz samorządowych. Skorzystanie z pomocy uczniów (np. liceów ogólnokształcących) może natomiast prowadzić do tego, że respondenci nie będą traktowali badania z należytą powagą i nie będą udzielali rzetelnych odpowiedzi lub będą oni stosowali metodę „na skróty”. Problemów tego typu można uniknąć, jeżeli odpowiednio przygotowuje się ankieterów, tzn. np. zorganizuje się z nimi spotkanie, podczas którego zostaną przekazane informacje i wskazówki dotyczące: celu prowadzenia badania, preferowanego ubioru, sposobu prowadzenia rozmowy. Zaleca się, aby zespół ankieterów utworzyć z praktykantów (np. stażystów z Urzędu Pracy, o zatrudnienie których może się starać urząd gminy) lub osób specjalnie do tego celu zatrudnionych.

### Etap III. **Przeprowadzenie badania ankietowego.**

Bezpośrednio po zaprojektowaniu badania następuje etap zbierania danych. Jest on realizowany zgodnie z założeniami przyjętymi w etapie II. Pomimo dobrego przygotowania całego procesu badania wynik badania może

---

<sup>15</sup> Zaobserwowano na przykład, że respondent mężczyzna na pytanie o dochody zadawane przez ankietera kobietę podaje wyższe kwoty, niż gdy pyta go ankieter mężczyzna zob. J. Chołoniewski, Ankieta bez ankietera, Marketing w praktyce, 7/2007.

być bezużyteczny, jeżeli realizacja procesu będzie nieprawidłowa. Aby tego uniknąć warto zapoznać się z rodzajami najczęściej pojawiających się błędów. Zostały one przedstawione w poniższej tabeli.

Tab. 3. Zestawienie błędów i wybranych sposobów radzenia sobie z nimi

Nazwa	Charakterystyka	Wybrane metody zaradcze
Nieobjęcie	Niewłączenie niektórych jednostek lub całych części badanej populacji do ram próby (np. w przypadku ankiety telefonicznej objęte badaniem mogą być osoby posiadające telefon).	- poprawić próbę badawczą
Nieobecni	Wyznaczonego respondenta nie ma w domu w momencie wizyty ankietera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ankieterzy powinni się wcześniej umawiać,</li> <li>- zgłosić się powtórnie, najlepiej o innej porze dnia (dodatkowe próby należy podjąć 2 razy)</li> <li>- próbować nawiązać kontakt z respondentem w inny sposób – np. telefonicznie z książki telefonicznej.</li> <li>- w wypadku, gdy przeprowadzenie ankiety jest ostatecznie niemożliwe należy „dolosować” kolejną osobę z zastosowaniem wcześniejszej metody.</li> </ul>
Odmowy	Respondent odmawia współpracy w badaniu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- próbować przekonać respondenta o wartości badania i znaczenia jego (jej) uczestnictwa,</li> <li>- dać wcześniejszą zapowiedź nadejścia ankiety,</li> <li>- jeszcze raz zagwarantować anonimowość,</li> <li>- dostarczyć bodźców zachęcających do uczestnictwa,</li> <li>- w wypadku, gdy przeprowadzenie ankiety jest ostatecznie niemożliwe należy „dolosować” kolejną osobę z zastosowaniem wcześniejszej metody.</li> </ul>
Błędy terenowe	Respondent uczestniczy w badaniu, ale odmawia odpowiedzi na konkretne pytanie lub odpowiada niepoprawnie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnić podobieństwo ankieterów i respondentów (młody – młody, starszy-starszy)</li> <li>- upewnić się, że instrukcje ankietera są jasne i spisane,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzić serię praktycznych szkoleń dla ankieterów,</li> <li>- zbadać zrozumienie przez ankieterów celów i procedur badania,</li> <li>- zweryfikować próbę ankiet każdego z ankieterów (do 10%). Wymaga to aby każda ankieta była oznaczona kodem ankietera.</li> </ul>
--	--	---

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: G. A. Churchill, Badania marketingowe. Podstawy metodologiczne, PWN, Warszawa 2002, s. 603 – 604.

Po zakończeniu pracy ankieterów warto ponownie skontaktować się z częścią respondentów (zazwyczaj dociera się do 10 – 20% badanych osób). Pracownik urzędu kontaktuje się z respondentem i pyta, czy ankieter rzeczywiście przeprowadził ankietę. Działania te powinny dać odpowiedź na następujące pytania: (a) czy wszystkie osoby dobrane do próby były rzeczywiście pytane przez ankieterów? (b) czy ankieterzy przeprowadzili pełne wywiady z każdym respondentem? (c) czy ankieter był uprzejmy i czy potrafił nawiązać kontakt z respondentem?<sup>16</sup>

#### **Etap IV. Analiza danych oraz przygotowanie i prezentacja raportu z badań.**

Analiza danych obejmuje:

1. Redakcję zebranych danych. Polega ona na kontroli i korekcie uzyskanych odpowiedzi. W jej trakcie sprawdza się, czy w kwestionariuszach zaznaczono odpowiedzi na wszystkie pytania, czy podane odpowiedzi są jednoznaczne, itp. W razie wystąpienia nieprawidłowości podejmowane są odpowiednie decyzje.
2. Tabulację danych. Polega ona na tym, że sklasyfikowane i zliczone dane przenoszone są do odpowiednich tabel.

Na tej podstawie przygotowany jest raport z badań (zagadnienie to zostało szerzej omówione w rozdziale 6 i w załącznikach).

<sup>16</sup> S. Kaczmarczyk, Badania marketingowe. Metody i techniki, PWE, Warszawa 2002, s. 253 – 254.

#### **4. KONCEPCJA 3- PŁASZCZYZNOWEJ METODY BADANIA JAKOŚCI ŻYCIA**

W ciągu ostatnich kilku lat pojawiło się wiele interesujących inicjatyw mających na celu badanie jakości życia lub zagadnień związanych z tym tematem. Można wśród nich wymienić:

1. Badanie jakości życia w miastach europejskich w ramach programu Urban Audit.
2. Badanie silnych społeczności (w Wielkiej Brytanii).
3. Pomiar siły wspólnoty (w Australii).
4. Badania jakości życia w 12 wybranych miastach Nowej Zelandii.
5. Badanie jakości życia mieszkańców Poznania.
6. Badanie poziomu zadowolenia mieszkańców z życia w Sopotcie.
7. Badanie opinii mieszkańców Gliwic o stanie miasta, warunkach życia oraz oczekiwaniach wobec władz miejskich.
8. Badanie opinii mieszkańców Jaworzna o stanie miasta, warunkach życia oraz oczekiwaniach wobec władz miejskich.

Badania jakości życia prowadzi także kilka innych samorządów w kraju.

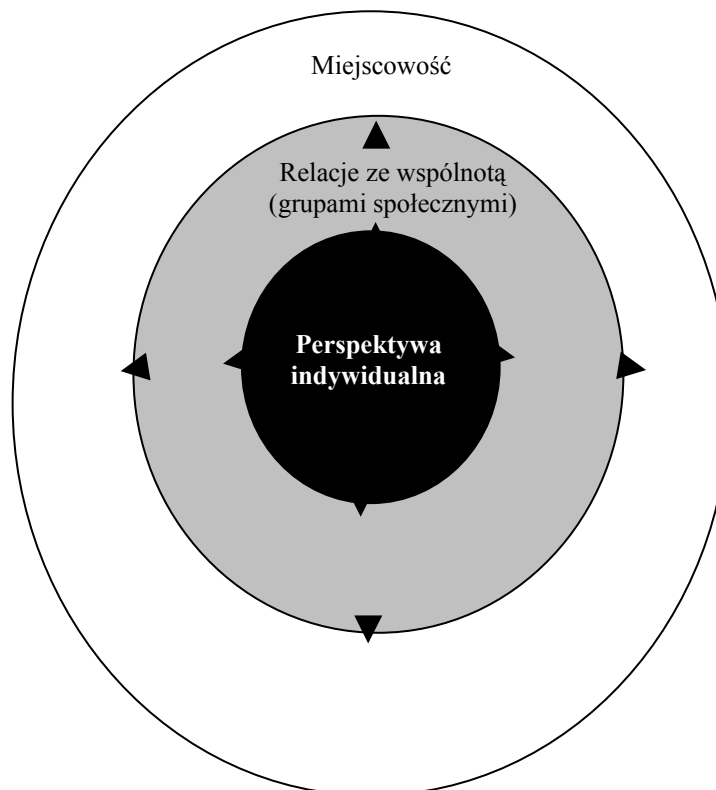
Warto także zwrócić uwagę na badania jakości życia realizowane na poziomie Unii Europejskiej (np. Europejskie Badania Jakości Życia, badania warunków życia ludności w ramach projektu EU-SILC) oraz Polski (np. diagnozy społeczne „o warunkach i jakości życia Polaków”, panel badawczy „Jakość życia” w ramach programu Foresight 2020, badania statystyki publicznej, a także badania opinii publicznej).

Przegląd tych doświadczeń wykazuje duże zróżnicowanie możliwych podejść do badania jakości życia. Zależnie od celu badania, podmiotu projektującego badania itp. stosowane są odmienne metody zbierania informacji oraz kładziony jest nacisk na różne aspekty jakości życia.

Należy zauważyć, że jakość życia może być analizowana w trzech płaszczyznach (zob. rys.3):

1. Płaszczyzna pierwsza to **zadowolenie z życia w danej miejscowości**. W jej ramach ujmowane są m.in. zagadnienia związane z czystością środowiska, dostępem i jakością funkcjonowania służby zdrowia, bezpieczeństwem publicznym.
2. Płaszczyzna druga dotyczy **relacji ze wspólnotą i innymi grupami społecznymi**. Obejmuje ona m.in. takie aspekty jak relacje z sąsiadami oraz z rodziną.

Rys. 3. Trzy płaszczyzny jakości życia



Źródło: Opracowanie własne.

3. Płaszczyzna trzecia koncentruje się na **indywidualnych potrzebach badanego mieszkańca**. Składają się na nią zagadnienia związane np. z tym, czy dana osoba czuje się szczęśliwa, czy uważa się za osobę zdrową, itp.

Kluczowa, z punktu widzenia władz samorządowych, jest płaszczyzna pierwsza (zewnętrzna). Aspekty, które zostały w niej ujęte odnoszą się bezpośrednio do kompetencji jakimi dysponuje samorząd terytorialny (ochrona środowiska, infrastruktura techniczna, ochrona zdrowia). Zagadnienia te uwzględniane są w różnego rodzaju systemach pomiaru rozwoju lokalnego (np. w ramach wskaźników zrównoważonego rozwoju gmin – zobacz Załącznik 4). Jednak oparte są one zwykle na wskaźnikach obiektywnych (odnoszących się np. do poziomu emisji zanieczyszczeń lub liczby praktyk lekarskich na 1000 mieszkańców), dla których dane liczbowe pozyskiwane są z baz statystycznych. Takie ujęcie powinno być jednak uzupełnione badaniem opinii mieszkańców, ponieważ nie zawsze dobre wyniki uzyskane w ramach oceny obiektywnej przekładają się na dobre oceny wystawiane przez mieszkańców (np. duża liczba działających praktyk lekarskich w danej gminie nie musi spowodować wysokiego zadowolenia mieszkańców z dostępności do lekarzy. Podobnie relatywnie niska liczba popełnianych przestępstw i wysoka wykrywalność sprawców nie musi przekładać się na wysokie poczucie bezpieczeństwa wśród mieszkańców). Z tego też powodu warto sprawdzać jak mieszkańcy oceniają daną sytuację.

Obraz gminy budowany wyłącznie na podstawie zagadnień ujętych w ramach płaszczyzny pierwszej byłby jednak niepełny. Podstawowym celem rozwoju każdej gminy powinno być dobro, czyli wysoka jakość życia jej mieszkańców. Wskaźnikowym wyrazem tego dobra (tej jakości) jest poziom szczęścia deklarowanego przez mieszkańców (mierzonego w ramach płaszczyzny trzeciej). Na szczęście wpływają nie tylko aspekty uwzględnione w ramach płaszczyzny pierwszej, ale także (i to w znaczącym stopniu) takie zagadnienia jak relacje z rodziną, relacje ze znajomymi, stan zdrowia itp. Zostały one uwzględnione w ramach płaszczyzny drugiej i trzeciej (zwykle są to dziedziny życia, których nie można w żaden sposób ocenić na podstawie danych statystycznych). Ich analiza będzie sprzyjała lepszemu zrozumieniu sytuacji mieszkańców i umożliwi podejmowanie lepszych decyzji dotyczących kierunków rozwoju danej społeczności lokalnej.

Reasumując można stwierdzić, że zastosowanie 3-płaszczyznowej oceny jakości życia mieszkańców gminy umożliwia m.in.

1. Uzyskanie pełnego obrazu lokalnej społeczności poprzez uwzględnienie opinii mieszkańców na temat stanu gminy. Wskaźniki obiektywne zostają uzupełnione wskaźnikami subiektywnymi.
2. Uwzględnienie analizy o aspekty, których nie można badać za pomocą wskaźników obiektywnych. Dotyczy to m.in. relacji z rodziną, sąsiadami i znajomymi oraz poziomu poczucia szczęścia przez mieszkańców.
3. Identyfikowanie realnych problemów dotyczących lokalnej społeczności i podejmowanie skutecznych działań naprawczych. Np. w sytuacji, gdy wskaźniki obiektywne wykazują, że w gminie jest wysoki poziom bezpieczeństwa, a mimo to mieszkańcy nie czują się bezpiecznie jednym z ważniejszych działań jest przeprowadzenie kampanii informacyjnej pozwalającej na zmianę stereotypów.
4. Weryfikację wskaźników obiektywnych. Różnica pomiędzy wnioskami płynącymi z analizy wskaźników subiektywnych i obiektywnych może być także efektem wyboru niewłaściwych wskaźników obiektywnych, dysponowaniem nieprawidłowymi danymi lub wyborem złego układu porównawczego. Dzięki konfrontacji wskaźników obiektywnych i subiektywnych możliwe jest przeprowadzenie odpowiedniej korekty.

Celem 3-płaszczyznowej metody badania jakości życia jest stworzenie schematu zapobiegającego koncentrowaniu się wyłącznie na zagadnieniach dotyczących sfer na które władze samorządowe mają bezpośredni wpływ (np. stan drogi, jakość funkcjonowania urzędu gminy, itp.) i pomijaniu niektórych istotnych aspektów jakości życia (takich jak np. relacje z sąsiadami, relacje z rodziną czy sytuacja materialna). Dopiero wszystkie 3 płaszczyzny tworzą obraz kondycji mieszkańca w swoim większym lub mniejszym otoczeniu społecznym. Podział na 3 płaszczyzny badań ma istotne zastosowanie na etapie konstruowania kwestionariusza i zbierania danych. Na etapie analizy

danych ze wszech miar zalecanym działaniem jest natomiast łączenie ze sobą (np. porównywanie) informacji pochodzących z różnych płaszczyzn. Najbardziej interesujące wyniki można uzyskać badając zależności pomiędzy odpowiedziami na pytania pochodzące z różnych płaszczyzn (np. pomiędzy indywidualnym poczuciem szczęścia, a oceną bezpieczeństwa publicznego w gminie). Przykład takiego podejścia przedstawiony został w załączniku 7.8. Warto wspomnieć o tym, że możliwa jest analiza średnich wartości odpowiedzi uzyskanych dla każdej z trzech płaszczyzn jednak uzyskane w ten sposób informacje nie mają zbyt dużego zastosowania praktycznego.



## 5. ELEMENTY JAKOŚCI ŻYCIA (ZESTAW PYTAŃ)

Zgodnie z koncepcją przedstawioną w poprzednim rozdziale pytania dotyczące jakości życia zostały ujęte w 3 grupach: miejscowość, relacje z innymi/wspólnotą i perspektywa indywidualna.<sup>17</sup>

Na każde z zadawanych pytań respondenci udzielają odpowiedzi z przedstawionej niżej skali:

5	4	3	2	1	0
Bardzo dobrze	Raczej dobrze	Ani dobrze, ani źle	Raczej źle	Bardzo źle	Nie wiem, lub to pytanie mnie nie dotyczy
Zdecydowanie tak	Raczej tak	Ani tak, ani nie	Raczej nie	Zdecydowanie nie	

### - CZĘŚĆ A. MIEJSCOWOŚĆ -

**Jak Pani/ Pan ocenia w swojej miejscowości:**

Lp	Pytanie	Ocena <sup>1</sup> (skala 5- 0)
1.	Czystość środowiska przyrodniczego	
2.	Zjawisko hałasu/ciszy (tzn. czy w pobliżu miejsca zamieszkania jest cicho?)	
3.	Estetykę budynków, ulic, parków i skwerów oraz czystość i porządek w miejscach publicznych.	
4.	Gotowość odpowiednich służb na sytuacje kryzysowe (na wypadek wystąpienia np. powodzi, pożaru, awarii przemysłowej, itp.)	a)
	a) straż miejska,	b)
	b) policja,	c)
	c) straż pożarna,	d)
	d) służby medyczne,	
5.	Zmiany jakie dokonały się w środowisku przyrodniczym na przestrzeni ostatnich 3 lat	
6.	Jakość i warunki kształcenia przez dzieci i młodzież ( <u>szkoły podstawowe, gimnazja</u> )	a)
	a) w swojej gminie,	b)
	b) w sąsiednich gminach.	
7.	Możliwości, jakość i warunki kontynuacji kształcenia przez dzieci i młodzież ( <u>szkoły średnie, policealne</u> )	a)
	a) w swojej gminie,	b)
	b) w sąsiednich gminach.	

<sup>17</sup> W załączniku 1 znajduje się gotowy do wykorzystania wzór kwestionariusza.

8.	Możliwości i warunki podnoszenia wykształcenia (zmiany kwalifikacji) przez osoby dorosłe a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a)
		b)
9.	Wsparcie dla osób wymagających pomocy a) ubogich, b) niepełnosprawnych, c) bezrobotnych.	a)
		b)
		c)
10.	Dostępność i jakość usług służby zdrowia a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a)
		b)
11.	Stan bezpieczeństwa publicznego	
12.	Możliwość i warunki atrakcyjnego spędzenia wolnego czasu a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a)
		b)
13.	Możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a)
		b)
14.	Możliwość skorzystania z potrzebnych usług (szewc, krawiec, zegarmistrz, serwis RTV i AGD, fryzjer, itp.) a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a)
		b)
15.	Jakość dróg w gminie	
16.	Sytuację na rynku pracy, czyli możliwość znalezienia odpowiedniej pracy bądź rozpoczęcia i utrzymania działalności gospodarczej a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a)
		b)
17.	Zmiany jakie dokonały się w Pani/Pana miejscowości w ciągu ostatnich 3 lat.	
18.	Funkcjonowanie urzędu gminy a) kompetencje, b) sprawność działania, c) terminowość załatwiania spraw, d) uprzejmość pracowników.	a)
		b)
		c)
		d)
19.	Działalność władz samorządowych a) Wójta (burmistrza, prezydenta), b) Rady gminnej (miejskiej)	a)
		b)
20.	Czy ma Pani/Pan zaufanie do władz samorządowych a) Burmistrza (wójta), b) Rady miejskiej (gminy)	a)
		b)
21.	Czy chciałaby się Pani/Pan na stałe przeprowadzić do innej gminy?	

## CZĘŚĆ B. RELACJE Z INNYMI/ WSPÓLNOTĄ –

**Czy:**

Lp	Pytanie	Ocena <sup>1</sup> ( skala 5-0)
1.	Uważa Pani/Pan, że ma Pani/Pan realny wpływ na to, co dzieje się w Pani/Pana najbliższym otoczeniu (w miejscowości, w gminie, w parafii, itp.)	
2.	Działa Pani/Pan w jakiś formalnych/lub nieformalnych organizacjach (np. kulturalnych, sportowych, ekologicznych, parafialnych, politycznych, itp.) – chodzi o działalność, na rzecz społeczności, nie związaną z zarobkowaniem	
3.	W ciągu ostatnich 3 miesięcy uczestniczyła Pani/Pan którymś ze wskazanych niżej wydarzeń gminnych: a) koncercie b) festynie, c) spotkaniu z radnym d) spotkaniu z wójtem (burmistrzem, prezydentem) e) innym (jakim? .....	a) b) c) d) e)
4.	Lubi Pani/ Pan swoją pracę, ewentualnie prowadzenie działalności rolniczej?	
5.	Lubi Pani/Pan swoich sąsiadów?	
6.	Zna Pani/ Pan co najmniej 3 osoby mieszkające w Pani/Pana gminie, które można określić mianem przyjaciół lub bardzo dobrych znajomych?	
7.	Uważa Pani/Pan, że w razie potrzeby byłaby Pani/Pan w stanie w ciągu 2 dni pożyczyć od znajomych lub rodziny mieszkających na terenie gminy kwotę 2000zł?	
8.	W ciągu ostatniego miesiąca spotykała się Pani/Pan ze znajomymi lub członkami rodziny z terenu Pani/Pana gminy, z którymi Pani/Pan nie mieszka? (chodzi o spotkania zorganizowane np. wizyta u znajomych, wspólne wyjścia do kina, itp.)?	
9.	Utrzymuje Pani/Pan bardzo dobre lub dobre relacje ze swoją bliższą i dalszą rodziną mieszkającą na terenie Pani/Pana gminy?	

**- CZĘŚĆ C. PERSPEKTYWA INDYWIDUALNA -**

**Czy:**

<b>Lp.</b>	<b>Pytanie</b>	<b>Ocena<sup>1</sup></b> ( skala 5-0 )
1.	Uważa się Pani/ Pan za osobę szczęśliwą?	
2.	Uważa się Pani / Pan za osobę lubianą?	
3.	Czuje się Pani/Pan bezpieczny (na ulicy, w sklepie, na przystanku, podczas festynów, itp.)	a)
	a) w ciągu dnia b) w nocy	b)
4.	Czy uważa się Pani/Pan za osobę cieszącą się dobrym zdrowiem?	
5.	Jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji mieszkaniowej?	
6.	Jest Pani/Pan zadowolony że mieszka Pani/Pan w tej gminie?	
7.	Uważa Pani/Pan, że Pani/Pana sytuacja finansowa jest dobra?	
8.	Jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji rodzinnej?	

W przypadku niektórych pytań respondenci proszeni są o ocenę sytuacji w swojej gminie i w gminach sąsiednich (np. w części A dotyczy to pytań 6, 7 i 8). Jest to forma pytania kontrolnego, które ma dać wyobrażenie o opinii respondenta w wybranych cechach własnej gminy w stosunku do tej samej cechy u sąsiadów, a nie szczegółowo ocenić sąsiada. Przedstawicielom władz danej gminy, którzy znają rzeczywistą sytuację u sąsiadów, daje to wskazówkę jak te różnice subiektywnie postrzegają ich mieszkańcy. W przypadku badań w dużych miastach (stolicach regionów) warto być może wskazywać inne konkretne i porównywalne miasta, zamiast pytać o sąsiednie, które będą z konieczności znacznie mniejsze. W przypadku niektórych gmin wiejskich bardziej użyteczne może być też zastosowanie określenia „gminy o akceptowalnym połączeniu komunikacyjnym”. Każdy respondent sam wtedy określa, co dla niego oznacza otoczenie posiadające akceptowalne połączenia komunikacyjne (zależnie m.in. od tego czy posiada własny środek lokomocji, jak daleko mieszka od przystanków środków lokomocji publicznej, itp.). Otoczenie posiadające akceptowalne połączenia komunikacyjne to miejscowości znajdujące się w pobliżu, do których dotarcie nie stanowi dla respondenta problemu. Kategorię gmin/otoczenia o akceptowalnym połączeniu komunikacyjnym można zastosować np. w sytuacji, gdy gmina leży w pobliżu (ale nie w bezpośrednim sąsiedztwie)

bardzo dużego miasta. Mimo różnego rozumienia przez respondentów, chodzi tu o uchwycenie percepcji respondenta nt. różnicy między własnym miastem/gminą, a innymi sąsiednimi/podobnymi gminami, do których wg respondenta jest sens się porównywać.

## 6. ANALIZA I PREZENTACJA WYNIKÓW

Wyniki uzyskane w procesie badania ankietowego powinny zostać opracowane i w formie **raportu z badań** udostępnione zainteresowanym stronom (władzom samorządowym, organizacjom pozarządowym, itp.). Raport powinien być pełny, dokładny, jasny i zwięzły. Kryteria te są oczywiście ze sobą ściśle powiązane<sup>18</sup>.

Dobra **struktura raportu** wprawdzie nie może zagwarantować jasności, zwięzłości, ścisłości i kompletności, ale z pewnością kiepska organizacja może przeszkodzić w spełnieniu każdego z tych kryteriów. Nie istnieje jedna, możliwa do przyjęcia organizacja raportu. Wybrana forma zależy od potrzeb głównych odbiorców. Można jednak wskazać uniwersalne elementy, które powinny znaleźć się w treści każdego raportu:

### 1. Strona tytułowa

### 2. Spis treści:

### 3. Streszczenie:

W tej części należy przedstawić najistotniejsze wnioski i zalecenia sformułowane na ich podstawie. W praktyce powinno to być synteza rozdziałów 4 i 5. Zaleca się, aby objętość tej części nie przekraczała 3-4 stron). Część tą można wzbogacić tabelarycznym zestawieniem średnich wartości uzyskanych na poszczególne pytania odpowiedzi. Przykład takiego rozwiązania przedstawiony został w załączniku 7.5.

### 4. Część główna:

Metodyka (w tej części należy zaprezentować wszystkie istotne informacje dotyczące przygotowania i przebiegu badań jakości życia. Powinny się wśród nich znaleźć informacje dotyczące m.in. tego z czyjej inicjatywy przeprowadzono badania, kto koordynował prace, kto realizował badania, w jakim terminie zostały przeprowadzone wywiady z mieszkańcami, jak przebiegał proces prowadzenia badań, które

warianty rozwiązań z „mapy drogowej” badania jakości życia w gminie (załącznik 3) zostały wybrane.

Wyniki. Uzyskane w efekcie przeprowadzonych badań rezultaty (przeliczone na procenty) należy przedstawić w postaci wykresów (preferowane są histogramy) i/lub tabel. Rozkład odpowiedzi dla każdego pytania należy przedstawić na oddzielnym wykresie. Pod każdym z wykresów należy umieścić komentarz dotyczący uzyskanych wyników. Powinien on dotyczyć tego, która odpowiedź uzyskała największą, a która najmniejszą liczbę odpowiedzi; czy istnieją istotne dysproporcje pomiędzy poszczególnymi odpowiedziami oraz innych zaobserwowanych prawidłowości. Jeżeli np. na zadane pytanie uzyskano istotnie różne odpowiedzi od respondentów pochodzących z różnych grup społecznych (np. od kobiet i mężczyzn, z terenu miasta i z części wiejskiej, w różnych dzielnicach dużego miasta, itp.) to należy na ten fakt zwrócić uwagę. Przykład takiego opisu przedstawiono w załączniku 7.6.

Niezwykle cennym rozwiązaniem może być wzbogacenie analizy wartościami **wskaźników bazujących na danych obiektywnych**. Mogą one pochodzić np. z bazy System Analiz Samorządowych<sup>19</sup>, na której dostępne są nie tylko wartości wskaźników dla każdej gminy, ale także niezwykle cenne wartości porównawcze. Przykład takiej analizy został zaprezentowany w załączniku 7.7.

Przydatnym rozwiązaniem jest także **analiza zależności** pomiędzy odpowiedziami udzielanymi na poszczególne pytania. Można np. sprawdzić, które czynniki są najsilniej skorelowane z deklarowanym przez mieszkańców poziomem szczęścia. Analiza taka wymaga jednak przeprowadzenia dodatkowych obliczeń z zastosowaniem odpowiednich miar zależności (zwykle wykorzystywany jest do tego współczynnik korelacji liniowej Pearsona). Przykład zastosowania tego rozwiązania znajduje się w załączniku 7.8.

Ograniczenia. Jeżeli w trakcie badań pojawiła się konieczność przeprowadzenia zmian w przygotowanej koncepcji badań (np.

---

<sup>19</sup> zob. [www.sas.zmp.poznan.pl](http://www.sas.zmp.poznan.pl)

zdecydowano się zmniejszyć liczebność próby) lub pojawiły się zdarzenia, które mogły mieć wpływ na uzyskane wyniki to należy je krótko opisać w tej części raportu. Np. jeżeli na dzień przed rozpoczęciem wywiadów z mieszkańcami dokonano na terenie gminy spektakularnej zbrodni i wieść o niej została rozpowszechniona to można domniemywać, że zdarzenie to miało istotny wpływ na poczucie bezpieczeństwa mieszkańców gminy.

## 5. **Wnioski i zalecenia.**

Podstawowym celem badania jakości życia jest sformułowanie praktycznych wniosków dotyczących działań, które w najbliższym czasie powinny zostać podjęte, aby zapewnić właściwy (tj. zgodny z potrzebami i oczekiwaniami mieszkańców) rozwój gminy.

Mogą one zostać sformułowane przez Pełnomocnika ds. badania jakości życia oraz (koniecznie) Wójta, Burmistrza lub Prezydenta. Jednak optymalnym rozwiązaniem wydaje się być zorganizowanie spotkania do udziału, w którym powinni zostać zaproszenie tzw. lokalni liderzy reprezentujący różne sfery funkcjonowania gminy (np. przedstawiciele biznesu, służby zdrowia, policji, organizacji pozarządowych, władz samorządowych: gminy, powiatu, sąsiednich gmin, itd.). W spotkaniu powinien uczestniczyć Wójt/Burmistrz/Prezydent. W drodze dyskusji powinien zostać wypracowany i przyjęty zestaw kluczowych celów i zadań związanych z rozwojem gminy. Może on stanowić np. podstawę aktualizacji strategii rozwoju gminy.

## 6. **Załączniki:**

- Kwestionariusz ankiety
- Szczegółowe tablice z uzyskanymi wynikami badania<sup>20</sup>.

Należy także podjąć decyzję o formie **upowszechniania raportu**. Możliwe są w tym zakresie różne rozwiązania, np. udostępnianie w urzędzie powielanych egzemplarzy, wydanie raportu w profesjonalnej drukarni, zamieszczenie wersji elektronicznej na stronie internetowej, opublikowanie raportu (ewentualnie jego syntezy lub części) w lokalnym czasopiśmie, itp.

---

<sup>20</sup> G. A. Churchill, *Badania marketingowe. Podstawy metodologiczne*, PWN, Warszawa 2002, s. 857 - 864.



## **7. ZAŁĄCZNIKI**

### **7.1. Przykład kwestionariusza**

(kwestionariusz może być modyfikowany w szczegółach, tak aby zadawane pytania były lepiej dostosowane do lokalnych warunków, w tym potrzeb informacyjnych ze strony osób zarządzających gminą)<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Autor dziękuje Pani Krystynie Jasińskiej za praktyczne uwagi i sugestie.

## SZANOWNI MIESZKAŃCY!

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie tej **anonymowej ankiety**. Uzyskane informacje zostaną wykorzystane do poprawy bieżącej sytuacji w naszej gminie (Mieście) oraz do przyjęcia takich kierunków jej rozwoju które będą najlepiej odpowiadały Państwa potrzebom i oczekiwaniom.

.....  
( wójt, burmistrz, prezydent )

### - CZĘŚĆ A. MIEJSCOWOŚĆ -

Należy wpisać odpowiednią ocenę (5, 4, 3, 2, 1 lub 0) z podanej poniżej skali ocen.

5	4	3	2	1	0
Bardzo dobrze	Raczej dobrze	Ani dobrze, ani źle	Raczej źle	Bardzo źle	Nie wiem, lub to pytanie mnie nie dotyczy
Zdecydowanie tak	Raczej tak	Ani tak, ani nie	Raczej nie	Zdecydowanie nie	

#### Jak Pani/ Pan ocenia w swojej miejscowości:

Lp.	Pytanie	Ocena <sup>1</sup> ( skala 5- 0 )
22.	Czystość środowiska przyrodniczego	
23.	Zjawisko hałasu/ciszy (tzn. czy w pobliżu miejsca zamieszkania jest cicho?)	
24.	Estetykę budynków, ulic, parków i skwerów oraz czystość i porządek w miejscach publicznych.	
25.	Gotowość odpowiednich służb na sytuacje kryzysowe (na wypadek wystąpienia np. powodzi, pożaru, awarii przemysłowej, itp.) a) straż miejska, b) policja, c) straż pożarna, d) służby medyczne,	a) b) c) d)
26.	Zmiany jakie dokonały się w środowisku przyrodniczym na przestrzeni ostatnich 3 lat	
27.	Jakość i warunki kształcenia przez dzieci i młodzież ( <u>szkoły podstawowe, gimnazja</u> ) a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)
28.	Możliwości oraz jakość i warunki kontynuacji kształcenia przez dzieci i młodzież ( <u>szkoły średnie, policealne</u> ) a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)

29.	Możliwości i warunki podnoszenia wykształcenia (zmiany kwalifikacji) przez osoby dorosłe a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)
30.	Wsparcie dla osób wymagających pomocy d) ubogich, e) niepełnosprawnych, f) bezrobotnych.	a) b) c)
31.	Dostępność i jakość usług służby zdrowia a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)
32.	Stan bezpieczeństwa publicznego	
33.	Możliwość i warunki atrakcyjnego spędzenia wolnego czasu a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)
34.	Możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)
35.	Możliwość skorzystania z potrzebnych usług (szewc, krawiec, zegarmistrz, serwis RTV i AGD, fryzjer, itp.) a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)
36.	Jakość dróg w gminie	
37.	Sytuację na rynku pracy, czyli możliwość znalezienia odpowiedniej pracy bądź rozpoczęcia i utrzymania działalności gospodarczej a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach.	a) b)
38.	Zmiany jakie dokonały się w Pani/Pana miejscowości w ciągu ostatnich 3 lat.	
39.	Funkcjonowanie urzędu gminy e) kompetencje, f) sprawność działania, g) terminowość załatwiania spraw, h) uprzejmość pracowników.	a) b) c) d)
40.	Działalność władz samorządowych c) Wójta (burmistrza, prezydenta), d) Rady gminnej (miejskiej)	a) b)
41.	Czy ma Pani/Pan zaufanie do władz samorządowych c) Burmistrza (wójta), d) Rady miejskiej (gminy)	a) b)
42.	Czy chciałaby się Pani/Pan na stałe przeprowadzić do innej gminy?	

## CZEŚĆ B. RELACJE Z INNYMI/ WSPÓLNOTĄ –

Należy wpisać odpowiednią ocenę (5, 4, 3, 2, 1 lub 0) z podanej wcześniej skali ocen.

**Czy:**

Lp.	Pytanie	Ocena <sup>1</sup> ( skala 5-0)
10.	Uważa Pani/Pan, że ma Pani/Pan realny wpływ na to, co dzieje się w Pani/Pana najbliższym otoczeniu (w miejscowości, w gminie, w parafii, itp.)	
11.	Działa Pani/Pan w jakiś formalnych/lub nieformalnych organizacjach (np. kulturalnych, sportowych, ekologicznych, parafialnych, politycznych, itp.) – chodzi o działalność, na rzecz społeczności, nie związaną z zarobkowaniem	
12.	W ciągu ostatnich 3 miesięcy uczestniczyła Pani/Pan którymś ze wskazanych niżej wydarzeń gminnych: a) koncercie b) festynie, c) spotkaniu z radnym d) spotkaniu z wójtem (burmistrzem, prezydentem) e) innym (jakim? .....	a) b) c) d) e)
13.	Lubi Pani/ Pan swoją pracę, ewentualnie prowadzenie działalności rolniczej?	
14.	Lubi Pani/Pan swoich sąsiadów?	
15.	Zna Pani/ Pan co najmniej 3 osoby mieszkające w Pani/Pana gminie, które można określić mianem przyjaciół lub bardzo dobrych znajomych?	
16.	Uważa Pani/Pan, że w razie potrzeby byłaby Pani/Pan w stanie w ciągu 2 dni pożyczyć od znajomych lub rodziny mieszkających na terenie gminy kwotę 2000zł?	
17.	W ciągu ostatniego miesiąca spotykała się Pani/Pan ze znajomymi lub członkami rodziny z terenu Pani/Pana gminy, z którymi Pani/Pan nie mieszka? (chodzi o spotkania zorganizowane np. wizyta u znajomych, wspólne wyjścia do kina, itp.)?	
18.	Utrzymuje Pani/Pan bardzo dobre lub dobre relacje ze swoją bliższą i dalszą rodziną mieszkającą na terenie Pani/Pana gminy?	

## - CZEŚĆ C. PERSPEKTYWA INDYWIDUALNA –

Należy wpisać odpowiednią ocenę (5, 4, 3, 2, 1 lub 0) z podanej wcześniej skali ocen.

**Czy:**

Lp.	Pytanie	Ocena <sup>1</sup> ( skala 5-0)
9.	Uważa się Pani/ Pan za osobę szczęśliwą?	
10.	Uważa się Pani / Pan za osobę lubianą?	
11.	Czuje się Pani/Pan bezpieczny (na ulicy, w sklepie, na przystanku, podczas festynów, itp.) c) w ciągu dnia d) w nocy	a) b)
12.	Czy uważa się Pani/Pan za osobę cieszącą się dobrym zdrowiem?	
13.	Jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji mieszkaniowej?	
14.	Jest Pani/Pan zadowolony że mieszka Pani/Pan w tej gminie?	
15.	Uważa Pani/Pan, że Pani/Pana sytuacja finansowa jest dobra?	
16.	Jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji rodzinnej?	

- CZĘŚĆ D. PYTANIE OTWARTE -

Proszę wskazać 2 najważniejsze, Pani/Pana zdaniem problemy gminy:

1. ....

2. ....

- CZĘŚĆ E. INFORMACJE O RESPONDENCIE -

**Płeć:**

kobieta

mężczyzna

**Wiek:**

8 – 25

26 – 35

36 – 45

46 – 55

56 – 65

powyżej 65 lat

**Wykształcenie:**

podstawowe

zasadnicze

średnie/policealne

licencjat

wyższe magisterskie

**Od jak dawna mieszka Pani/Pan w tej gminie:**

mieszkam tu od urodzenia

przeprowadziłam/(-em), ale dawno

niedawno się tu przeprowadziłam/(-em)

**Pani / Pana status pod względem zawodowym:**

zatrudniony w  
pełnym wymiarze  
czasu

zatrudniony w  
niepełnym  
wymiarze  
czasu

prowadzę  
gospodarstwo  
rolne

pomagam  
członkom  
rodziny  
prowadzić  
dom, firmę lub  
gospodarstwo

bezrobotny

uczeń  
lub  
student

emeryt  
lub  
rencista

**Typ zajmowanego mieszkania:**

własny  
dom  
(lub gosp.  
rolnicze)

mieszkanie  
własnościowe

mieszkanie  
spółdzielcze

mieszkanie  
służbowe

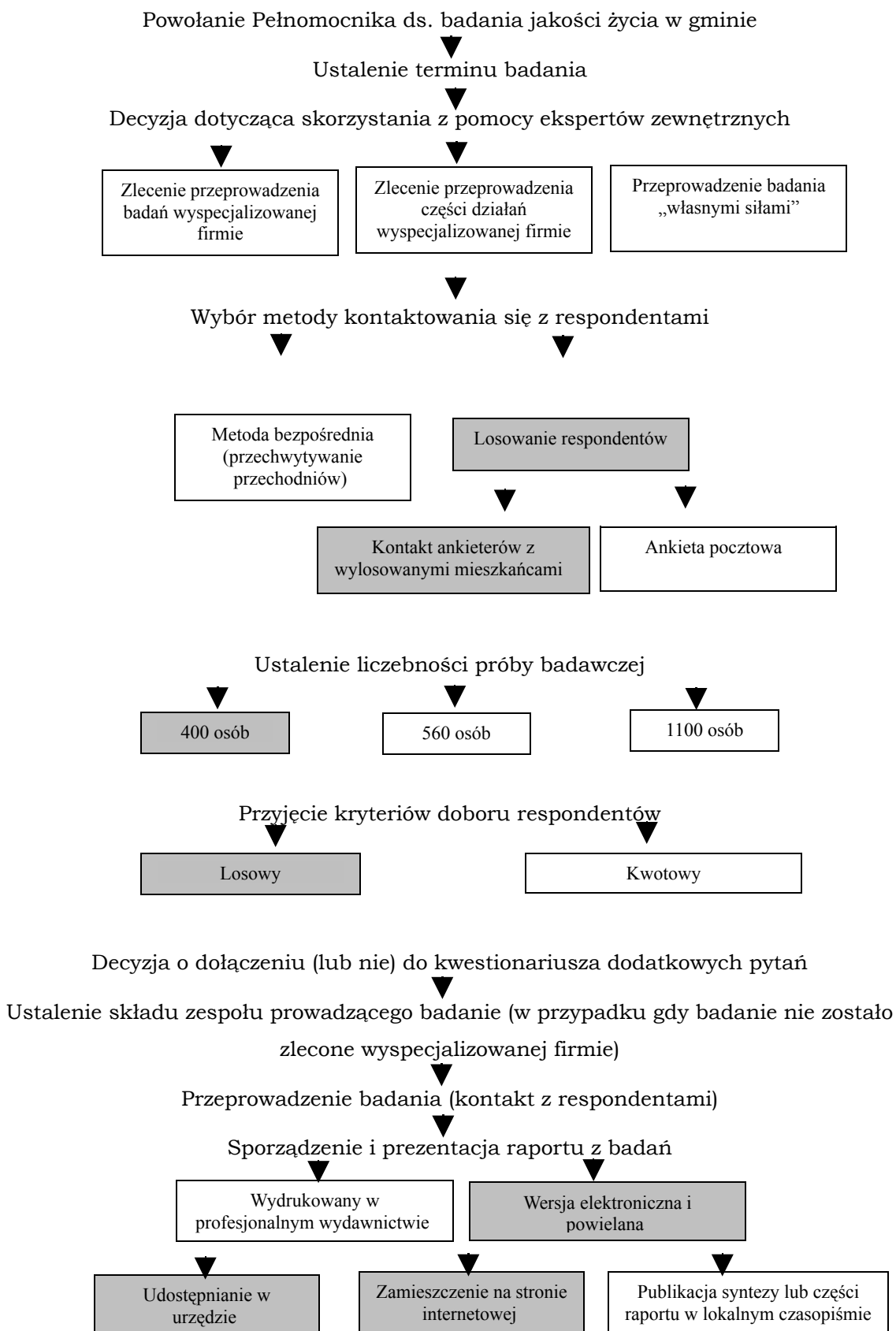
mieszkanie  
kwaterunkowe

u rodziny  
(znajomych)

wynajmuję  
mieszkanie  
lub  
dom

**Identyfikator ankietera:**

## 7.2. „Mapa drogowa” badania jakości życia w gminie



\* \* \* \* \*

„Mapa drogowa” badania jakości życia w gminie przedstawia kluczowe etapy badania jakości życia. Wyeksponowane w niej zostały podstawowe decyzje, które muszą być podjęte na etapie przygotowywania takiego procesu. Wskazano także różne warianty postępowania. Każdy z nich charakteryzuje się specyficznymi wadami i zaletami. Aby ułatwić postępowanie wyróżnione zostały (**szarym kolorem**) rekomendowane rozwiązania. Nie oznacza to, że pozostałe rozwiązania są gorsze. Czasem mogą być one nawet lepsze (np. wyższa liczebność próby zapewnia dokładniejsze wyniki) pod pewnymi względami, ale wiążą się z większymi kosztami, wyższą pracochłonnością, itp. Każda gmina, kierując się własnymi kryteriami, może zmodyfikować proces badania jakości życia, tak aby jak najlepiej odpowiadał jej potrzebom i możliwościom. Pewne uproszczenia, które wynikają z ograniczeń stosowania badań ankietowych po raz pierwszy, mogą być łatwo wyeliminowane w kolejnym roku – gdy zespół w urzędzie nabędzie potrzebnego doświadczenia. Nie mniej stosując odpowiednie uproszczenia metody badań (np. doboru próby reprezentatywnej) należy pamiętać, że to utrudnia wyciąganie wniosków oraz porównanie wyników z ewentualnymi przyszłymi badaniami. Należy przypuszczać, że tego rodzaju badania będą najprawdopodobniej stosowane za jakiś czas w większości polskich gmin, bowiem jest to zgodne z trendem profesjonalizacji zarządzania w administracji publicznej.

### 7.3. Procedura badania jakości życia

W tej części opracowania przedstawione zostały najważniejsze działania składające się na proces badania jakości życia mieszkańców gminy w sytuacji gdy badania te prowadzone są wyłącznie „siłami własnymi” gminy i zdecydowano się postępować zgodnie z wszystkimi rekomendacjami przedstawionymi w „mapie drogowej” badania jakości życia (załącznik 3).

10 etapów badania jakości życia w gminie<sup>22</sup>:

1. Powołanie pełnomocnika oraz zespołu ds. badania jakości życia w gminie.
2. Ustalenie terminu przeprowadzenia wywiadów z mieszkańcami.
3. Wylosowanie 400 mieszkańców (z zastosowaniem zasad doboru kwotowego).
4. Przygotowanie kwestionariuszy.
  - a) ustalenie zestawu pytań (zestaw pytań przedstawiony w rozdziale 5 może zostać rozszerzony lub zawężony, także pytania dotyczące charakterystyki respondentów – przedstawione w załącznikach 1 i 2 – mogą zostać uzupełnione o nowe zagadnienia).
  - b) skopiowanie odpowiedniej liczby kwestionariuszy.
5. Powołanie zespołu ankieterów i ich przeszkolenie. Zaleca się, aby zespół ankieterów utworzyć z praktykantów lub osób specjalnie do tego celu zatrudnionych.
6. Przeprowadzenie wywiadów z wylosowanymi mieszkańcami. Ankieterzy udają się do miejsca zamieszkania respondentów i przeprowadzają z nimi wywiady.
7. Weryfikacja wyników. Pełnomocnik ds. badania jakości życia lub wybrana osoba z zespołu ds. badania jakości życia kontaktuje się

<sup>22</sup> Jest to procedura przykładowa. W zależności od potrzeb i możliwości realizatorów badania może być modyfikowana.



(osobiście lub telefonicznie) z częścią respondentów (z 40 osobami – ok. 10%) i sprawdza, czy wywiady zostały przeprowadzone w prawidłowy sposób.

8. Analiza zebranych danych. Zebrane informacje są przetwarzane i przedstawiane w postaci tabel.
9. Opracowanie raportu z badań.
10. Upowszechnienie wyników przeprowadzonego badania. Przekazanie raportu radnym, wybranym pracownikom urzędu gminy, lokalnym mediom oraz wybranym instytucjom z terenu gminy. Zamieszczenie wersji elektronicznej raportu na stronie internetowej.

#### 7.4. Powiązania pomiędzy wskaźnikami jakości życia i wskaźnikami zrównoważonego rozwoju

Analiza subiektywnych wskaźników jakości życia dostarcza niezwykle ważnych, często niemożliwych do uzyskania w inny sposób, informacji na temat stanu gminy i jakości życia jej mieszkańców. Pozwala ona poznać nastroje i opinie członków lokalnej społeczności. Warto jednak rozważyć możliwość rozszerzenia prowadzonych badań o wskaźniki obiektywne. Przykład zestawienia wskaźników subiektywnych i obiektywnych przedstawia poniższa tabela.

Tabela. Zestawienie wybranych wskaźników subiektywnych i obiektywnych dotyczących zdrowia

Wskaźniki subiektywne	Wskaźniki obiektywne
<ul style="list-style-type: none"><li>- Czy uważa się Pani/Pan za osobę cieszącą się dobrym zdrowiem?</li><li>- Jak Pani/ Pan ocenia jakość usług służby zdrowia?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Liczba praktyk lekarskich na 1000 mieszkańców.</li><li>- Liczba mieszkańców na jedną przychodnię (jednego lekarza).</li><li>- Liczba aptek na 1000 mieszkańców.</li><li>- Osobodni leczenia na 1000 mieszkańców.</li><li>- Wydatki na ochronę zdrowia ogółem na 1 mieszkańca.</li><li>- Wydatki majątkowe na ochronę zdrowia na 1 mieszkańca.</li></ul>

Źródło: Opracowanie własne.

Wskaźniki obiektywne są zwykle liczone na podstawie danych dostarczanych przez statystykę publiczną (głównie poprzez Bank Danych Regionalnych) oraz na podstawie baz danych prowadzonych przez urząd gminy. Można się posłużyć wskaźnikami opracowanymi w danej gminie (np. często wskaźniki takie opracowywane są przy okazji tworzenia strategii rozwoju) lub gotowymi zestawami opracowanymi przez różne instytucje. Szczególnie pożyteczne są zestawy wskaźników zrównoważonego rozwoju gdyż mają one kompleksowy charakter, tzn. uwzględniają ład środowiskowy,

ład społeczny oraz ład gospodarczy. Wskaźniki obiektywne mogą zostać wykorzystane m.in. do uszczegółowienia prowadzonej analizy, określania przyczyn niskich lub wysokich ocen wystawianych przez mieszkańców, a także weryfikacji wartości wskaźników subiektywnych i identyfikowania rzeczywistych problemów. Może np. okazać się że, mieszkańcy bardzo nisko oceniają stan bezpieczeństwa publicznego w danej gminie podczas, gdy obiektywne wskaźniki dotyczące liczby popełnianych przestępstw, wykrywalności sprawców itp. będą wskazywały, że w badanej gminie bezpieczeństwo publiczne jest na znacznie wyższym poziomie niż w podobnych miejscowościach. W takiej sytuacji należy dążyć do ustalenia rzeczywistej przyczyny takiego stanu rzeczy. Pojawiają się tutaj różne możliwości, tj. stan bezpieczeństwa publicznego jest wyższy niż w innych miejscowościach jednak nie satysfakcjonuje on mieszkańców lub mieszkańcy nie mają wiedzy na temat aktualnego stanu bezpieczeństwa i podczas oceny kierują się stereotypami lub też wiele wykroczeń, przestępstw i wypadków nie jest rejestrowanych w oficjalnych rejestrach. Każda z tych odpowiedzi generuje konieczność podjęcia innych działań doskonalących.

Od października 2008 r. zestaw wskaźników zrównoważonego rozwoju dla polskich gmin jest dostępny na stronie **Systemu Analiz Samorządowych** ([www.zmp.poznan.pl](http://www.zmp.poznan.pl)). Zawarte w nim wskaźniki są zgrupowane w tzw. dziedzinach (każda dziedzina zawiera kilka, kilkanaście lub kilkadziesiąt wskaźników zrównoważonego rozwoju) . Poniższa tabela prezentuje relacje pomiędzy wskaźnikami subiektywnej jakości życia, a dziedzinami zrównoważonego rozwoju.

#### ŁAD SPOŁECZNY

Lp.	Dziedziny zrównoważonego rozwoju	Wybrane subiektywne wskaźniki jakości życia
1.	Demografia	-
2.	Edukacja ( w tym oświata)	Część A. Wskaźniki: 6. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość i warunki podnoszenia poziomu wykształcenia

		<p>przez dzieci i młodzież (szkoły podstawowe, gimnazja).</p> <p>7. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość i warunki podnoszenia poziomu wykształcenia przez dzieci i młodzież (szkoły średnie i policealne)</p> <p>8. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość i warunki podnoszenia poziomu wykształcenia przez osoby dorosłe.</p>
3.	Pomoc społeczna	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>9. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie wsparcie dla osób wymagających pomocy: ubogich, niepełnosprawnych, bezrobotnych</p>
4.	Zdrowie	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>10. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie dostępność i jakość usług służby zdrowia.</p> <p>Część C. Wskaźniki:</p> <p>4. Czy uważa się Pani/Pan za osobę cieszącą się dobrym zdrowiem.</p>
5.	Bezpieczeństwo publiczne	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>11. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie stan bezpieczeństwa publicznego.</p> <p>Część C. Wskaźniki:</p> <p>3. Czy czuje się Pani/Pan bezpieczny: w ciągu dnia, wieczorem i w nocy?</p>
6.	Mieszkalnictwo	<p>Część C. Wskaźnik:</p> <p>5. Czy jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji mieszkaniowej.</p>
7.	Kultura, sport i rekreacja (styl życia)	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>12. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwości i warunki spędzania wolnego czasu</p> <p>Część B. Wskaźnik:</p> <p>3. Czy w ciągu ostatnich 3 miesięcy uczestniczyła Pani/Pan w wydarzeniach gminnych.</p>
8.	Partycypacja społeczna	<p>Część B. Wskaźniki:</p> <p>1. Czy uważa Pani/Pan, że ma realny wpływ na to co się dzieje w Pani/ Pana najbliższym otoczeniu</p> <p>2. .Czy działa Pani/Pan w jakiś formalnych lub nieformalnych organizacjach – chodzi o</p>

		działalność, na rzecz społeczności, nie związaną z zarobkowaniem.
9.	Aktywność na rynku pracy	Część A. Wskaźnik: 16. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie sytuację na rynku pracy.
10.	Ład Instytucjonalno-polityczny	Część A. Wskaźniki: 4. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie gotowość odpowiednich służb na sytuacje kryzysowe. 18. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie funkcjonowanie urzędu gminy/miasta. 19. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie działalność władz samorządowych.

#### ŁAD GOSPODARCZY

Lp.	Dziedziny zrównoważonego rozwoju	Wybrane subiektywne wskaźniki jakości życia
1.	Finanse gminy (budżet; dochody i wydatki; zobowiązania, wiarytelności, korzystanie ze środków UE)	-
2.	Przedsiębiorczość (podmioty gospodarcze i pracujący)	Część A. Wskaźniki: 13. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów.
3.	Struktura podmiotów gospodarczych	14. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość skorzystania z potrzebnych usług.
4.	Poziom i struktura zatrudnienia	Część A. Wskaźniki: 8. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość i warunki podnoszenia wykształcenia przez osoby dorosłe. 16. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie sytuację na rynku pracy.
5.	Budownictwo mieszkaniowe	Część C. Wskaźnik: 8. Czy jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji mieszkaniowej.
6.	Turystyka	-
7.	Rolnictwo	-
8.	Infrastruktura techniczna	Część A. Wskaźnik 15. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie jakość dróg.

9.	Wykorzystanie materiałów i surowców (w tym odpady przemysłowe i ich wykorzystanie)	-
10.	Dostępność produktów i usług	<p>Część A. Wskaźniki:</p> <p>13. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów.</p> <p>14. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie możliwość skorzystania z potrzebnych usług.</p> <p>Część C. Wskaźnik:</p> <p>7. Czy uważa Pani/Pan, że Pani/Pana sytuacja finansowa jest dobra.</p>

#### ŁAD ŚRODOWISKOWO PRZESTRZENNY

Lp.	Dziedziny zrównoważonego rozwoju	Wybrane subiektywne wskaźniki jakości życia
1.	Ekologizacja planowania przestrzennego	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>3. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie estetykę budynków, ulic oraz czystość porządek w miejscach publicznych.</p>
2.	Ochrona przyrody i krajobrazu	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>1. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie czystość środowiska przyrodniczego.</p> <p>5. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie zmiany jakie się dokonały w środowisku przyrodniczym na przestrzeni ostatnich 3 lat.</p>
3.	Ochrona i zrównoważony rozwój lasów	-
4.	Ochrona gleb i odpady	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>1. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie czystość środowiska przyrodniczego.</p> <p>5. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie zmiany jakie się dokonały w środowisku przyrodniczym na przestrzeni ostatnich 3 lat.</p>
5.	Ochrona zasobów kopalin	-
6.	Ochrona wód	<p>Część A. Wskaźnik:</p> <p>1. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie czystość środowiska przyrodniczego.</p>

		5. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie zmiany jakie się dokonały w środowisku przyrodniczym na przestrzeni ostatnich 3 lat.
7.	Ochrona powietrza atm.	Część A. Wskaźnik: 1. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie czystość środowiska przyrodniczego. 5. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie zmiany jakie się dokonały w środowisku przyrodniczym na przestrzeni ostatnich 3 lat.
8.	Ochrona klimatu akustycznego	Część A. Wskaźnik: 1. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie uciążliwość hałasu. 5. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie zmiany jakie się dokonały w środowisku przyrodniczym na przestrzeni ostatnich 3 lat.
9.	Energia odnawialna (wykorzystanie)	-
10	Bezpieczeństwo biologiczne, chemiczne, elektromagnetyczne i przeciwdziałanie skutkom awarii przemysłowym	Część A. Wskaźnik: 4. Jak Pani/Pan ocenia w swojej gminie gotowość odpowiednich służb na sytuacje kryzysowe.

Źródło: opracowanie własne.

## 7.5. Przykład analizy parametrycznej

Tab. Uśrednione wartości odpowiedzi uzyskanych na poszczególne pytania

Lp	Pytanie	Średnia ocena w skali 1-5, gdzie 5 wartością najlepszą
1	Możliwość skorzystania z potrzebnych usług (szewc, krawiec, zegarmistrz, serwis RTV i AGD, fryzjer, itp.) w swojej gminie,	3,67
2	Możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów w swojej gminie,	3,51
3	Możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów w sąsiednich gminach.	3,36
4	Możliwość skorzystania z potrzebnych usług (szewc, krawiec, zegarmistrz, serwis RTV i AGD, fryzjer, itp.) w sąsiednich gminach.	3,31
5	Czy chciałaby się Pani/Pan na stałe przeprowadzić do innej gminy?	2,94
6	Uciążliwość hałasu	2,79
7	Możliwości i warunki korzystania z usług służby zdrowia w swojej gminie,	2,65
8	Możliwości i warunki podnoszenia wykształcenia przez dzieci i młodzież w swojej gminie,	2,64
9	Możliwości i warunki podnoszenia wykształcenia przez dzieci i młodzież w sąsiednich gminach.	2,40

### Uwaga:

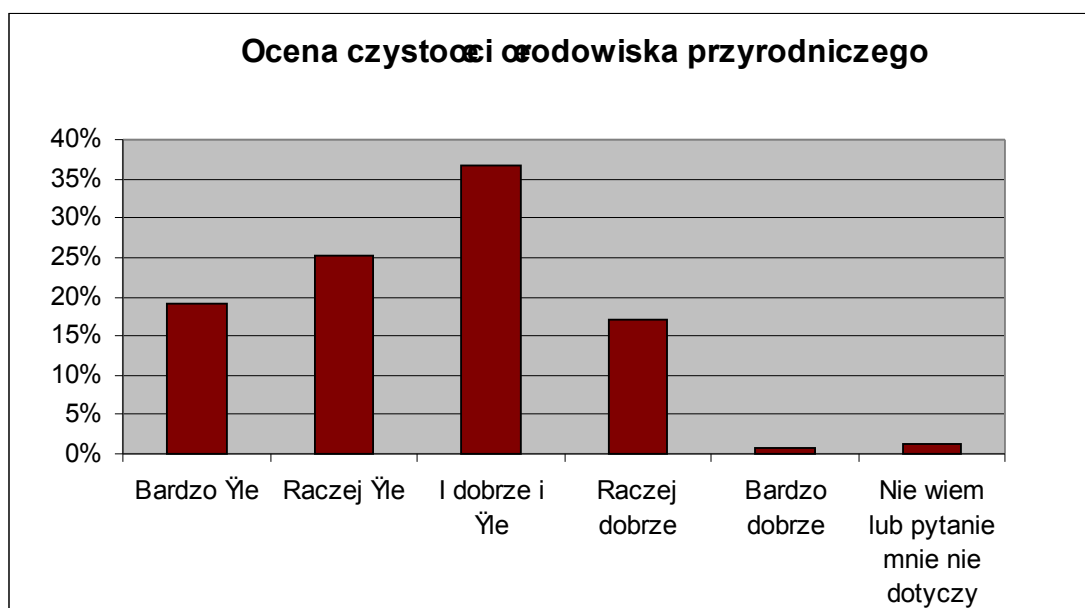
1. Wartość średnią należy obliczać wyłącznie na podstawie odpowiedzi respondentów, którzy wystawili ocenę na poziomie od 1 do 5. Osoby, które jako odpowiedź podały wartość 0 należy pominąć (0 nie oznacza najniższej oceny lecz brak informacji na dany temat).
2. Wygodnym rozwiązaniem jest poukładanie w tabeli pytań od tego, które otrzymało najwyższą średnią ocenę do takiego, które ocenione zostało najniżej.



## 7.6. Przykład sposobu prezentowania wyników badań w raporcie

### PYTANIE 1. Czystość środowiska przyrodniczego

Rys. 1.



Tab. 1.

	<b>Bardzo źle</b>	<b>Raczej źle</b>	<b>I dobrze i źle</b>	<b>Raczej dobrze</b>	<b>Bardzo dobrze</b>	<b>Nie wiem lub pytanie mnie nie dotyczy</b>
<b>OGÓŁEM</b>	19%	25,2%	36,7%	17%	0,8%	1,4%
Kobiety	17,2%	26,4%	37,1%	17,0%	,8%	1,6%
Mężczyźni	21,2%	23,5%	36,0%	17,4%	,8%	1,1%
Podstawowe i zasadnicze	19,4%	32,3%	24,7%	19,4%	2,2%	2,2%
Średnie i policealne	22,6%	22,6%	37,2%	15,9%	,3%	1,3%
Wyższe	14,3%	25,9%	40,2%	17,9%	,4%	1,2%
18 –35 lat	10,4%	28,9%	42,5%	16,1%	1,1%	1,1%
36-55 lat	25,5%	24,4%	30,3%	18,1%	,7%	1,1%
Powyżej 55 lat	25,0%	15,6%	38,5%	17,7%		3,1%
Dzielnica 1	22,1%	25,7%	32,5%	17,4%	,8%	1,6%
Dzielnica 2	16,7%	16,7%	42,2%	21,6%	2,0%	1,0%

Dzielnica 3	11,9%	23,8%	47,5%	14,9%		2,0%
Dzielnica 4	15,6%	37,5%	35,9%	10,9%		

**OPIS:**

1. Czystość środowiska przyrodniczego w mieście Przykładowo uzyskała średnią ocenę na poziomie 2,55. Jest to, w porównaniu z innymi aspektami życia ocenianymi w ramach badania, ocena przeciętna.
2. Jednocześnie jednak okazało się, że czystość środowiska przyrodniczego w niskim stopniu powiązana jest z zadowoleniem z mieszkania w mieście Przykładowo (upraszczając można stwierdzić, że stan środowiska przyrodniczego w niskim stopniu wpływa na zadowolenie z życia w mieście).
3. Największa część mieszkańców (ponad 35%) oceniając stan środowiska przyrodniczego wybrało odpowiedź „i dobry i zły”. Na drugim miejscu znalazła się odpowiedź „zły”, a na trzecim „bardzo zły”.
4. Bardzo nisko stan środowiska przyrodniczego ocenili mieszkańcy Dzielnicy1. Niemal co czwarty z nich wybrał odpowiedź „bardzo źle”. Niskie oceny przyznali także mieszkańcy Dzielnicy4.
5. Relatywnie wysoko oceniony został stan środowiska przez najmłodszych respondentów. Ocena jest wyraźnie korzystniejsza niż ocena przyznana przez respondentów w wieku powyżej 35 lat.
6. Także osoby z wyższym wykształceniem lepiej oceniły stan środowiska przyrodniczego niż wszyscy pozostali respondenci.
7. Nie stwierdzono istotnych różnic pomiędzy ocenami przyznawanymi przez mężczyzn i kobiety.
8. Warto zauważyć, że na pytanie o największe problemy miasta, aż 34 osoby wskazały zagadnienia związane z ochroną środowiska (była to najczęściej wskazywana grupa problemów). Szczególną uwagę zwracano na niską emisję (kominy i samochody), brak wysypiska śmieci oraz

zanieczyszczenie miasta, okolicy i lasów. Relatywnie duża liczba osób wskazujących na problemy związane ze środowiskiem może być odczytana jako pozorna sprzeczność ze spostrzeżeniem zapisanym w punkcie 2. Jednak można także spróbować wytłumaczyć to tym, że pomimo tego dla większości mieszkańców problemy związane ze środowiskiem nie należą do priorytetowych to istnieje pewna grupa mieszkańców dla których są one ważne i grupa ta aktywnie demonstruje swoje zaangażowanie.

## 7.7. Przykład analizy zależności

Do badania zależności przyjęty został współczynnik korelacji liniowej Pearsona (P). Przyjmuje on wartości od -1 do 1. Wartość współczynnika równa 0 oznacza brak zależności. Im wartość ta jest bliższa 1 (lub -1) tym zależność jest silniejsza. Jeżeli współczynnik przyjmuje wartości dodatnie to wzrostowi wartości jednej cechy towarzyszy wzrost wartości drugiej cechy. Natomiast jeżeli współczynnik ten przyjmuje wartości ujemne to wzrostowi wartości jednej cechy towarzyszy spadek wartości drugiej cechy.

W pierwszej kolejności określone zostały czynniki związane ze szczęściem odczuwanym przez mieszkańców miasta Przykładowo. Szczęście zdefiniowane może być pełne i trwałe zadowolenie dotyczące całości życia<sup>23</sup>. W związku z tym poczucie szczęścia jest bardzo dobrym wskaźnikiem określającym jakość życia.

Tab. Zależność pomiędzy poczuciem szczęścia a wybranymi zjawiskami.

Cecha	Siła zależności	Średnia ocena
Sytuacja rodzinna	0,511	3,68
Sytuacja mieszkaniowa	0,450	3,19
Sytuacja finansowa	0,425	2,64
Sympatia do sąsiadów	0,391	3,67
Zdrowie	0,354	3,28
Rozmowy z sąsiadami	0,266	3,83

Mieszkańcy Przykładowa relatywnie wysoko ocenili własne szczęście (średnia ocena = 3,54). Może to dziwić, w związku z niskimi ocenami przyznawanymi wielu czynnikom mogących bezpośrednio oddziaływać na poczucie szczęścia. W wyniku przeprowadzonych analiz stwierdzono, że poczucie szczęścia mieszkańców Przykładowa najsilniej jest związane z oceną własnej sytuacji rodzinnej. Na kolejnych miejscach (z wyraźnym dystansem do miejsca pierwszego) znalazły się oceny sytuacji mieszkaniowej oraz sytuacji finansowej.

## 7.8. Przykład wykorzystania w analizie wskaźników obiektywnych

<sup>23</sup> zob. W. Tatarkiewicz, *O szczęściu*, PWN, Warszawa 1985, s. 31.

Respondenci bardzo krytycznie ocenili sytuację na rynku pracy. Na pytanie dotyczące możliwość znalezienia odpowiedniej pracy lub otwarcia i utrzymania działalności gospodarczej w swojej gminie, uzyskano średnią ocenę wynoszącą 1.79 (najniższą spośród wszystkich zadanych pytań). Bezrobocie może więc być uznane za najpoważniejszy problem w gminie Przykładowo. Wpływa ono do obniżenia poczucia bezpieczeństwa socjalnego i optymizmu społecznego. Brak pracy prowadzi do zachwiania całej hierarchii wartości danej osoby.

Tab. Wartości wybranych wskaźników obiektywnych.

Lp	Wskaźnik	Miasto Przykładowo	Podobne miasta	Powiat	Wojewódz two	Polska
1	Bezrobotni na 100 osób w wieku produkcyjnym	<b>9,32</b>	8,54	9,11	5,95	8,66
2	Liczba podmiotów gospodarczych na 1000 mieszkańców	<b>83,28</b>	93,21	104,06	87,68	89,49
3	Stopa zatrudnienia - liczba pracujących na 1000 mieszkańców	<b>190,74</b>	161,90	131,54	223,00	188,01
4	Wskaźnik zatrudnienia kobiet (udział pracujących kobiet w liczbie kobiet ogółem)	<b>20,28</b>	15,39	13,08	18,84	17,55

Opinie mieszkańców miasta Przykładowo znajdują potwierdzenie we wskaźnikach opartych na danych statystycznych. W mieście tym na 100 mieszkańców przypada 9,32 bezrobotnych. Jest to wyraźnie więcej niż w przypadku podobnych miast polskich<sup>24</sup> (8,54) i w przypadku średniej wartości tego wskaźnika dla wszystkich gmin polskich (8,66). Jak nietrudno się domyśleć przyczyny tej sytuacji należy upatrywać w słabo rozwiniętej na terenie gminy funkcji gospodarczej. Świadczyć o tym może liczba podmiotów gospodarczych przypadających na 100 mieszkańców. W mieście Przykładowo wartość tego wskaźnika wynosi 83,28. Jest to wynik gorszy niż średnia wartość dla wszystkich miast podobnych, dla powiatu, województwa i całego kraju. Pozytywnym, a jednocześnie zaskakującym, zjawiskiem jest relatywnie wysoka stopa zatrudnienia. Trudno jest jednoznacznie wskazać na przyczynę leżącą u źródeł takiej sytuacji. Może ona wynikać np. z tego, że na terenie

<sup>24</sup> Listę jednostek samorządu należących do tych samych „grup porównawczych” wyznaczył dla analiz SAS Związek Miast Polskich (patrz: [www.sas.zmp.poznan.pl](http://www.sas.zmp.poznan.pl))

miasta Przykładowo znajduje zatrudnienie dużo osób mieszkających poza miastem. Drugim pozytywnym zjawiskiem, na który warto zwrócić uwagę, jest wysoka wartość wskaźnika zatrudnienia kobiet.

## 8. WYKAZ ŹRÓDEŁ:

1. Borys T., Rogala P. (red.), Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe, UNDP, Warszawa 2008.
2. Chołoniewski J., Ankieta bez ankietera, Marketing w praktyce, 7/2007.
3. Churchill G. A., Badania marketingowe. Podstawy metodologiczne, PWN, Warszawa 2002, s. 323.
4. Kaczmarczyk S., Badania marketingowe. Metody i techniki, PWE, Warszawa 2002.
5. Materiały promocyjno – informacyjne firmy *Estymator Badania rynku i opinii*, (materiał powielany).
6. Mazurek – Łopacińska K. (red.), Badania marketingowe – teoria i praktyka, PWN, Warszawa 2005.
7. Potkański T., Rozwój SAS w kontekście projektu „Budowanie potencjału instytucjonalnego JST do lepszego dostarczania usług publicznych”, materiał powielany.
8. Szreder M., Metody i techniki sondażowych badań opinii, PWE, 2004 Warszawa.
9. [www.knsps.uni.wroc.pl/calc.php](http://www.knsps.uni.wroc.pl/calc.php)
10. [www.sas.zmp.poznan.pl](http://www.sas.zmp.poznan.pl)