

Piotr Rogala

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

PROPOZYCJA METODY BADANIA SUBIEKTYWNEJ JAKOŚCI ŻYCIA NA POZIOMIE LOKALNYM

Streszczenie: W artykule zaprezentowana została autorska metoda badania subiektywnej jakości życia na szczeblu lokalnym. Omówiono, składającą się z czterech etapów, procedurę prowadzenia badań, a następnie przedstawiono zestaw pytań służących do badania opinii mieszkańców. Pytania te zostały podzielone na trzy grupy, tj. dotyczące oceny miejscowości lub gminy, dotyczące relacji z lokalną społecznością oraz prezentujące realizację indywidualnych potrzeb respondentów. W opracowaniu zasygnalizowane również zostały zmiany wprowadzone w metodzie w następstwie doświadczeń związanych z pilotażowym jej zastosowaniem w gminie Myszków.

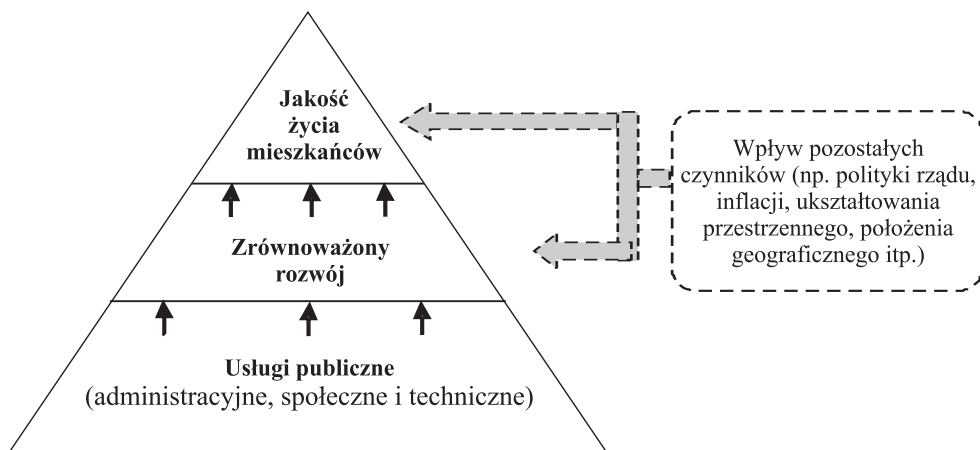
Słowa kluczowe: jakość życia, zarządzanie w administracji publicznej, badanie lokalnej społeczności.

1. Wstęp

W latach 80. XX wieku w Wielkiej Brytanii zainicjowany został proces zmian w administracji publicznej. Zaczęto tworzyć nowe koncepcje jej funkcjonowania, które stały się „natchnieniem” dla wielu krajów OECD w reformowaniu administracji publicznej. Zasadnicza zmiana w ramach tzw. *nowego podejścia* dotyczyła sposobów finansowania i zarządzania¹. W efekcie w administracji publicznej, także w Polsce, na coraz większą skalę zaczęły być stosowane koncepcje i narzędzia zarządzania charakterystyczne dla sektora biznesu, takie jak zarządzanie jakością, zarządzanie strategiczne, a także zarządzanie przez cele. Zostały także wypracowane specyficzne dla administracji rozwiązania, takie jak system *best value*, standard *investors in people* oraz *Wspólna metoda oceny* (The Common Assessment Framework – CAF).

Wspólnym celem tych rozwiązań jest dążenie do podnoszenia jakości świadczonych usług. To z kolei powinno bezpośrednio przyczyniać się do rozwoju danego terytorium i ostatecznie prowadzić do podnoszenia jakości życia mieszkańców, gdyż

¹ K. Opolski, P. Modzelewski, *Zarządzanie jakością w usługach publicznych*, CeDeWu, Warszawa 2004, s. 34- 35.



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

Źródło: opracowanie własne na podstawie: T. Potkański, *Rozwój SAS w kontekście projektu „Budowanie potencjału instytucjonalnego JST do lepszego dostarczania usług publicznych”*, materiał powielany.

za nadrzędny cel rozwoju należy przyjmować właśnie podnoszenie jakości życia na danym obszarze, np. w gminie lub powiecie² (zob. rys. 1). O ile jednak badania jakości usług (świadczonych np. przez urzędy gmin) są dość powszechne w praktyce funkcjonowania polskich samorządów, o tyle badania jakości życia podejmowane są sporadycznie. Obserwując jednak tendencje występujące w zagranicznych (głównie brytyjskich) samorządach, w których tego typu działania cieszą się rosnącą popularnością³, można zakładać, że także w Polsce zwiększy się zainteresowanie nimi.

W artykule zaprezentowana została autorska metoda badania subiektywnej jakości życia na szczeblu lokalnym. Koncepcja ta została opracowana z inicjatywy Związku Miast Polskich i przetestowana pod koniec 2008 r. w gminie Myszków.

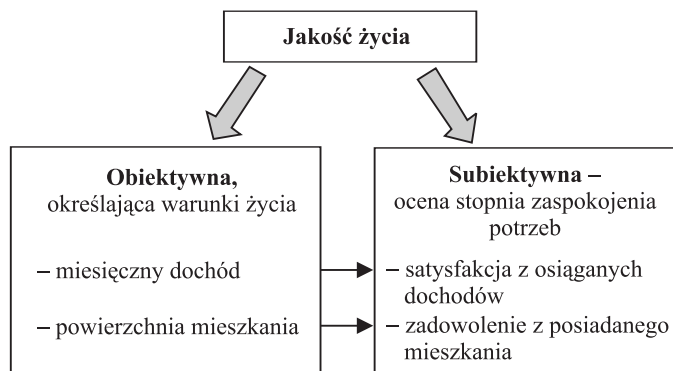
2. Subiektywna i obiektywna jakość życia

Pomimo wielu prób zdefiniowania jakości życia nie udało się doprowadzić do zadowalającego stopnia uporządkowania terminologicznego w tym zakresie. 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

² Zob. P. Rogala, *Jakość życia jako główny wyznacznik rozwoju gmin*, [w:] J. Tomczyk-Tołkacz (red.), *Jakość życia w perspektywie nauk humanistycznych, ekonomicznych i ekologii*, AE, Jelenia Góra 2003, s. 226-232.

³ Zob. T. Borys, P. Rogala (red.), *Jakość życia na szczeblu lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, UNDP, Warszawa 2008.

jednak wątpliwości, że jakość życia jest pojęciem o bardzo szerokim zakresie. W ramach tej kategorii, zależnie od przyjętego kryterium, wyodrębnić można wiele podgrup. Szczególnie istotne jest kryterium obiektywności, gdyż ma ono bezpośredni wpływ na sposób badania jakości życia. W przypadku jego zastosowania wyróżnić można obiektywną i subiektywną jakość życia (zob. rys. 2).



Rys. 2. 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: kondycją materialną, zabezpieczeniem egzystencjalnym i 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 mieszkańców dokonana przez samych mieszkańców. Czasem jest ona określana mianem *poczucia jakości życia*. Choć w literaturze przedmiotu pojawia się 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 mieszkaniowej⁴.

Pełny obraz jakości życia uzyskuje się, badając zarówno jej obiektywny, jak i subiektywny wymiar. Niniejsze opracowanie koncentruje się jednak na pomiarze

⁴ T. Borys, P. Rogala (red.), wyd. cyt.

subiektywnej jakości życia. 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).

3. Procedura badania jakości życia

Typowy proces przeprowadzenia badania jakości powinien składać się z czterech, scharakteryzowanych niżej, etapów⁵. Każdy z nich jest istotny z punktu widzenia celu prowadzenia badania, dlatego z należytą dbałością powinien być przygotowany i zrealizowany.

Etap I polega na powołaniu pełnomocnika ds. badania jakości życia w gminie. Powinien on mieć świadomość dotyczącą celu przeprowadzanych badań oraz posiadać kompetencje pozwalające na skuteczne przygotowanie i przeprowadzenie badań.

Opracowanie planu badania to **II etap** badania. Jest to pierwsze zadanie pełnomocnika. W trakcie przygotowania planu powinny być uwzględnione następujące zagadnienia:

- 1) termin badania;
- 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” gminy/powiatu;
- 3) liczebność próby – zwykle nie jest możliwe przebadanie wszystkich mieszkańców danej gminy. Jednak 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. Na podstawie analizy zasad statystycznych można sformułować wniosek, że minimalna liczebność próby powinna kształtować się na poziomie 400⁶;
- 4) metoda kontaktowania się z respondentami – do wyboru są m.in. następujące formy: bezpośrednia (ustna) – przeprowadzana przez ankierów na podstawie kwestionariusza, telefoniczna, pocztowa, prasowa, internetowa oraz rozdawanie – polegające na przekazywaniu kwestionariusza wybranym osobom do samodzielnego wypełnienia. Ze względu na specyfikę badania zaleca się wybór metody bezpośredniej. Aby zapewnić wiarygodne wyniki, proces powinien być rozpoczęty od wylosowania z całej populacji mieszkańców odpowiedniej liczby osób (np. posługując się bazą PESEL), dotarcia do nich i poproszenia o udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu⁷;

⁵ Za K. Mazurek-Łopacińska (red.), *Badania marketingowe – teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2005.

⁶ Zob. <http://www.knsp.uni.wroc.pl/calc.php> oraz <http://www.pbssopot.com.pl/x.php?x=139/Dobor-proby.html>.

⁷ J. Chołoniewski, *Ankieta bez ankietera*, „Marketing w Praktyce” 2007 nr 7.

5) ustalenie ostatecznego zestawu pytań – proces badania jakości życia może zostać wykorzystany do uzyskania od mieszkańców dodatkowych informacji. Na przykład 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 uszczegółowienie zagadnień zaproponowanych w kwestionariuszu, np. zamiast pytać o stan środowiska jako całości, można zadać oddzielne pytania dotyczące czystości wody, powietrza i gleby. W tej sytuacji w miejsce jednego pojawią się trzy pytania;

6) skład zespołu prowadzącego rozmowy z mieszkańcami (w przypadku podjęcia decyzji o przeprowadzaniu rozmów z respondentami własnymi siłami). Należy przy tym dołożyć wszelkich starań, aby skład zespołu gwarantował uzyskanie rzetelnych wyników.

Etap III to przeprowadzenie badania ankietowego. Bezpośrednio po zaprojektowaniu badania następuje etap zbierania danych. Jest on realizowany zgodnie z założeniami przyjętymi w etapie II. Po zakończeniu pracy ankierów warto ponownie skontaktować się z częścią respondentów (zazwyczaj dociera się do 10-20% badanych osób). Działanie to powinno dać odpowiedź na następujące pytania: czy wszystkie osoby dobrane do próby były rzeczywiście pytane przez ankierów, czy ankierzy przeprowadzili pełne wywiady z każdym ankierem, czy ankier był uprzejmy i czy potrafił nawiązać kontakt z respondentem⁸.

Analiza danych oraz przygotowanie i prezentacja raportu z badań to **etap IV**. Analiza danych obejmuje:

1. Kontrolę i korektę 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. Sklasyfikowanie i zliczenie danych, a następnie zapisanie ich w odpowiednich tabelach.

Na tej podstawie przygotowujemy jest raport z badań. 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.

⁸ S. Kaczmarczyk, *Badania marketingowe. Metody i techniki*, PWE, Warszawa 2002, s. 253-254.

4. Koncepcja trój płaszczyznowego podejścia do badania subiektywnej jakości życia

Na podstawie polskich i zagranicznych doświadczeń w zakresie badania jakości życia zaproponowane zostało nowe podejście do sposobu analizowania tego zjawiska. Polega ono na uwzględnieniu trzech perspektyw badawczych, nazwanych płaszczyznami:

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.

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. 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. 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 pozytywne 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 znacznym 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 ocenić na podstawie danych statystycznych). Ich analiza będzie sprzyjała lepszemu zrozumieniu sytuacji mieszkańców i umożliwi podejmowanie lepszych decyzji dotyczących kierunków rozwoju danej społeczności lokalnej.

5. Zestaw pytań

Dla każdej z wyodrębnionych wcześniej płaszczyzn zaproponowany został zestaw szczegółowych pytań. W grudniu 2008 r. przeprowadzono pilotażowe badanie jakości życia w gminie Myszków. Na podstawie uzyskanych w ten sposób doświadczeń zaproponowane zostały zmiany w tych zestawach. W poniższych tabelach przedstawione zostały zestawy pytań zarówno „przed” weryfikacją, jak i „po” weryfikacji.

Pierwsza płaszczyzna koncentruje się na ocenie miejscowości. Zawiera ona największą liczbę pytań (zob. tab. 1).

Tabela 1. Zestaw pytań z dziedziny: miejscowość

Lp.	Przed weryfikacją	Po weryfikacji
1	2	3
Jak Pani/Pan ocenia:		
1	Czystość środowiska przyrodniczego (powietrze, woda, gleba)	Czystość środowiska przyrodniczego
2	Uciążliwość hałasu	Uciążliwość hałasu
3	Estetykę budynków, ulic i terenów przyległych oraz czystość i porządek w miejscach publicznych	Estetykę budynków, ulic, parków i skwerów oraz czystość i porządek w miejscach publicznych
4	Przygotowanie odpowiednich służb do sytuacji kryzysowych (na wypadek wystąpienia np. powodzi, pożaru, awarii przemysłowej itp.)	Przygotowanie odpowiednich służb do sytuacji kryzysowych (na wypadek wystąpienia np. powodzi, pożaru, awarii przemysłowej itp.) a) straż miejska, b) policja, c) straż pożarna, d) służby medyczne
5	Zmiany, jakie dokonały się w środowisku przyrodniczym w ciągu ostatnich 3 lat	Zmiany, jakie dokonały się w środowisku przyrodniczym w ciągu ostatnich 3 lat
6	Możliwości i warunki podnoszenia wykształcenia przez dzieci i młodzież	Jakość i warunki kształcenia przez dzieci i młodzież (szkoły podstawowe, gimnazja) a) w swojej gminie, b) w sąsiednich gminach
7	Możliwości i warunki podnoszenia wykształcenia (zmiany kwalifikacji) przez osoby dorosłe	Możliwości oraz jakość i warunki kształcenia przez dzieci i młodzież (szkoły średnie, policealne)
8	–	Możliwości i warunki podnoszenia wykształcenia (zmiany kwalifikacji) przez osoby dorosłe
9	Wsparcie dla osób wymagających pomocy (ubogich, niepełnosprawnych, bezrobotnych itp.)	Wsparcie dla osób wymagających pomocy: a) ubogich, b) niepełnosprawnych, c) bezrobotnych

1	2	3
Jak Pani/Pan ocenia:		
10	Możliwości i warunki korzystania z usług służby zdrowia	Dostępność i jakość usług służby zdrowia
11	Stan bezpieczeństwa publicznego	Stan bezpieczeństwa publicznego
12	Możliwość kupienia/wynajęcia/wybudowania mieszkania lub domu	–
13	Możliwość i warunki atrakcyjnego spędzenia wolnego czasu	Możliwość i warunki atrakcyjnego spędzenia wolnego czasu
14	Możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów	Możliwość i warunki wygodnego robienia zakupów
15	Możliwość skorzystania z potrzebnych usług (szewc, krawiec, zegarmistrz, serwis RTV i AGD, fryzjer itp.)	Możliwość skorzystania z potrzebnych usług (szewc, krawiec, zegarmistrz, serwis RTV i AGD, fryzjer itp.)
16	Możliwość i warunki poruszania się po miejscowości (liczba i stan dróg)	Jakość dróg w gminie
17	Sytuację na rynku pracy, czyli możliwość znalezienia odpowiedniej pracy lub otwarcia i utrzymania działalności gospodarczej	Sytuację na rynku pracy, czyli możliwość znalezienia odpowiedniej pracy bądź rozpoczęcia i utrzymania działalności gospodarczej
18	Funkcjonowanie urzędu gminy (kompetencje, dostępność, sprawność działania itp.)	Funkcjonowanie urzędu gminy a) kompetencje, b) sprawność działania, c) terminowość załatwiania spraw, uprzejmość pracowników
19	Działalność władz samorządowych (burmistrza/prezydenta oraz rady miejskiej)	Działalność władz samorządowych a) wójta (burmistrza, prezydenta), b) rady gminnej (miejskiej)
21	-	Czy ma Pani/Pan zaufanie do władz samorządowych a) burmistrza (wójta), b) rady miejskiej (gminy)
22	Zmiany, jakie dokonały się w Pani/Pana miejscowości w ciągu ostatnich 3 lat	Zmiany, jakie dokonały się w Pani/Pana miejscowości w ciągu ostatnich 3 lat
23	Czy chciałaby się Pani/Pan na stałe przeprowadzić do innej gminy?	Czy chciałaby się Pani/Pan na stałe przeprowadzić do innej gminy?

Źródło: opracowanie własne.

W wyniku badań pilotażowych zdecydowano się zrezygnować z części pytań. Jednocześnie jednak zaproponowane zostały nowe pytania.

Płasczyzna druga w pierwotnej wersji zawierała zestaw składający się z 11 pytań, jednak w efekcie weryfikacji został on zredukowany do 9 (zob. tab. 2).

Tabela 2. Zestaw pytań z dziedziny: relacje ze społecznością

Lp.	Przed weryfikacją	Po weryfikacji
Czy:		
1	Uważa Pani/Pan, że ma realny wpływ na to, co dzieje się w Pani/Pana najbliższym otoczeniu (w miejscowości, w gminie, w parafii itp.)	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 jakichś formalnych i/lub nieformalnych organizacjach (np. kulturalnych, sportowych, ekologicznych, parafialnych, politycznych) – chodzi o działalność na rzecz społeczności niezwiązaną z zarobkowaniem	Działa Pani/Pan w jakichś formalnych/lub nieformalnych organizacjach (np. kulturalnych, sportowych, ekologicznych, parafialnych, politycznych itp.) – chodzi o działalność na rzecz społeczności niezwiązaną z zarobkowaniem
3	W ciągu ostatnich 3 miesięcy uczestniczyła Pani/Pan w wydarzeniu gminnym (np. koncercie, festynie, spotkaniu z radnymi)	W ciągu ostatnich 3 miesięcy uczestniczyła Pani/Pan w którymś ze wskazanych niżej wydarzeń gminnych: a) koncercie b) festynie, c) spotkaniu z radnym d) spotkaniu z wójtem (burmistrzem, prezydentem) e) innym (jakim?
4	Lubi Pani/Pan lokalną społeczność (mieszkańców swojej miejscowości)?	-
5	Lubi Pani/ Pan swoją pracę, ewentualnie prowadzenie działalności rolniczej?	Lubi Pani/ Pan swoją pracę, ewentualnie prowadzenie działalności rolniczej?
6	W ciągu ostatniego miesiąca rozmawiała Pani/Pan ze swoimi sąsiadami?	
7	Lubi Pani/Pan swoich sąsiadów?	Lubi Pani/Pan swoich sąsiadów?
8	Zna Pani/ Pan co najmniej 3 osoby mieszkające w Pani/Pana gminie, które można określić mianem przyjaciół lub bardzo dobrych znajomych?	Zna Pani/ Pan co najmniej 3 osoby mieszkające w Pani/Pana gminie, które można określić mianem przyjaciół lub bardzo dobrych znajomych?
9	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 1000 zł?	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 2000 zł?
10	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.)?	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.)?
11	Utrzymuje Pani/Pan bardzo dobre lub dobre relacje ze swoją bliższą i dalszą rodziną mieszkającą na terenie Pani/Pana gminy?	Utrzymuje Pani/Pan bardzo dobre lub dobre relacje ze swoją bliższą i dalszą rodziną mieszkającą na terenie Pani/Pana gminy?

Źródło: opracowanie własne.

Ostatnia płaszczyzna to perspektywa indywidualna. Podczas badań pilotażowych odpowiedzi uzyskane w jej ramach okazały się niezwykle przydatne przy interpretacji wyników (szczególnie przy badaniu różnego rodzaju zależności i powiązań). W pierwotnej wersji zestaw ten składał się, podobnie jak poprzedni, z 11 pytań, jednak ostatecznie został pomniejszony o 2 zagadnienia (zob. tab. 3).

Tabela 3. Zestaw pytań z dziedziny: perspektywa indywidualna

Lp.	Przed weryfikacją	Po weryfikacji
Czy:		
1	Uważa się Pani/Pan za osobę szczęśliwą?	Uważa się Pani/Pan za osobę szczęśliwą?
2	Uważa się Pani/Pan za osobę lubianą?	Uważa się Pani/Pan za osobę lubianą?
3	W ciągu ostatnich 3 miesięcy nie znalazła się Pani/Pan w sytuacji silnie stresującej?	-
4	Czuje się Pani/Pan bezpieczny (na ulicy, w sklepie, na przystanku, podczas festynów itp.) w ciągu dnia?	Czuje się Pani/Pan bezpieczny (na ulicy, w sklepie, na przystanku, podczas festynów itp.) a) w ciągu dnia b) w nocy
5	Czuje się Pani/Pan bezpieczny (na ulicy, w sklepie, na przystanku, podczas festynów itp.) wieczorem i w nocy?	-
6	Uważa się Pani/Pan za osobę cieszącą się dobrym zdrowiem?	Czy uważa się Pani/Pan za osobę cieszącą się dobrym zdrowiem?
7	W ciągu ostatnich 12 miesięcy chorowała Pani/Pan poważnie?	-
8	Jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji mieszkaniowej?	Jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji mieszkaniowej?
9	Jest Pani/Pan zadowolony, że mieszka Pani/Pan w tej gminie?	Jest Pani/Pan zadowolony, że mieszka Pani/Pan w tej gminie?
10	Uważa Pani/Pan, że Pani/Pana sytuacja finansowa jest dobra i stabilna?	Uważa Pani/Pan, że Pani/Pana sytuacja finansowa jest dobra?
11	Jest Pani/Pan zadowolona ze swojej sytuacji rodzinnej?	Jest Pani/Pan zadowolony ze swojej sytuacji rodzinnej?

Źródło: opracowanie własne.

Szczególne znaczenie w tym zestawie ma pytanie dotyczące poczucie szczęścia, ponieważ jest ono, obok zadowolenia z życia, uznawane za podstawowy wskaźnik subiektywnej jakości życia⁹.

Odnośnie do każdego z zadawanych pytań respondenci wybierali ocenę z 5-stopniowej skali od 1 do 5.

⁹ W. Glatzer, *Conditions and Criteria for Improving Quality of Life*, [w:] W. Ostasiewicz (red.), *Towards Quality of Life Improvement*, AE, Wrocław 2006, s. 21 -22.

6. Podsumowanie

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

1. Uzyskanie pełniejszego obrazu lokalnej społeczności. Powszechnie wykorzystywane wskaźniki obiektywne zostają uzupełnione wskaźnikami subiektywnymi.

2. Uwzględnienie analizy gminy 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. Na przykład 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 może być 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, dysponowania nieprawidłowymi danymi lub wyboru złego układu porównawczego. Dzięki konfrontacji wskaźników obiektywnych i subiektywnych możliwe jest przeprowadzenie odpowiedniej korekty.

Prawidłowo przeprowadzane badania subiektywnej jakości życia pozwalają m.in.:

1. Rozpoznać nastroje panujące w lokalnej społeczności i identyfikować jej podstawowe problemy.

2. Analizować zmiany w zadowoleniu i oczekiwaniach mieszkańców (w przypadku cyklicznie powtarzanych badań jakości życia mieszkańców).

3. Porównywać opinie różnych grup mieszkańców (np. mieszkańców terenów wiejskich i terenów miejskich w przypadku gminy miejsko-wiejskiej).

4. Lepiej kreować lokalny rozwój (np. przez uwzględnianie opinii mieszkańców w procesie opracowywania lub aktualizacji strategii rozwoju gminy lub w procesie przygotowywania nowego budżetu gminy).

5. Dostosowywać usługi publiczne do potrzeb i oczekiwań lokalnej społeczności.

6. Porównywać się z innymi jednostkami samorządu terytorialnego (o ile te także prowadzą podobne badania).

7. Promować gminę (w przypadku uzyskania wysokich ocen).

8. Wiarygodnie wskazywać słabe strony gminy w różnego rodzaju wnioskach o finansowanie lub dofinansowanie działań na rzecz gminy (w przypadku uzyskania niskich ocen).

Literatura

- Borys T., Rogala P. (red.), *Jakość życia na szczeblu lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, UNDP, Warszawa 2008.
- Chołoniewski J., *Ankieta bez ankietera*, „Marketing w Praktyce” 2007 nr 7.
- Glatzer W., *Conditions and Criteria for Improving Quality of Life*, [w:] W. Ostasiewicz (red.), *Towards Quality of Life Improvement*, AE, Wrocław 2006.
- Kaczmarczyk S., *Badania marketingowe. Metody i techniki*, PWE, Warszawa 2002.
- Mazurek-Lopacińska K. (red.), *Badania marketingowe – teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2005.
- Opolski K., Modzelewski P., *Zarządzanie jakością w usługach publicznych*, CeDeWu, Warszawa 2004.
- Potkański T., *Rozwój SAS w kontekście projektu „Budowanie potencjału instytucjonalnego JST do lepszego dostarczania usług publicznych”*, materiał powielany.
- Rogala P., *Jakość życia jako główny wyznacznik rozwoju gmin*, [w:] J. Tomczyk-Tołkacz (red.), *Jakość życia w perspektywie nauk humanistycznych, ekonomicznych i ekologii*, AE, Jelenia Góra 2003.

Źródła internetowe

- www.knsps.uni.wroc.pl/calc.php.
- www.pbssopot.com.pl/x.php?x=139/Dobor-proby.html.

A PROPOSAL OF A METHOD FOR EXAMINING SUBJECTIVE QUALITY OF LIFE AT LOCAL LEVEL

Summary: The article presents an original method of examining subjective quality of life at local level. It discusses, built of four stages, procedure of conducting research. Then it provides a set of questions for surveying inhabitants opinions. Those questions were divided into groups: concerning the town or commune evaluation, concerning relationships with local society and the fulfillment of individual needs of the respondents. The article also points out the changes in the method being the result of experiences in experimental introduction in Myszków commune.