

Piotr Rogala

WSKAŹNIKI SILNYCH SPOŁECZNOŚCI JAKO KOMPONENT WSKAŹNIKÓW JAKOŚCI ŻYCIA

1. Wstęp

Peter Drucker, przedstawiając najważniejsze cechy charakteryzujące zarządzanie, wskazał m.in. na to, że wymaga ono rozbudowanego systemu wskaźników pozwalających stale i wszechstronnie monitorować, oceniać i poprawiać efektywność prowadzonych działań. Stosowanie wskaźników pozwala nie tylko reagować na to, co się już wydarzyło, ale także prognozować przebieg zjawisk i podejmować odpowiednie działania zaradcze [5, s. 140]. Zalecenie to nie ogranicza się wyłącznie do przedsiębiorstw, gdyż pomiary i analiza potrzebne są każdej organizacji.

W coraz większym stopniu zdają sobie z tego sprawę przedstawiciele władz lokalnych. Poszukują oni różnych danych, aby na ich podstawie podejmować właściwe decyzje. W odpowiedzi na to zapotrzebowanie pojawiło się wiele koncepcji wskaźników mających na celu dostarczanie odpowiednich informacji. Szczególną rolę wśród nich odgrywają mierniki jakości życia, gdyż to za ich pomocą najlepiej można określić, w jakim stopniu udaje się zaspokoić potrzeby mieszkańców gminy, miasta lub powiatu. Badania jakości życia na poziomie lokalnym prowadzone są lub były (najczęściej na zlecenie władz samorządowych) m.in. w USA, Australii, Nowej Zelandii oraz Wielkiej Brytanii. Także w Polsce wskazać można wiele miejscowości (np. Poznań, Wrocław, Sopot i Puszczykowo), w których realizowano tego typu działania.

Należy zauważyć, że poza zestawem wskaźników jakości życia (który w każdym z badań ma odmienną zawartość) pojawiają się inne podejścia, takie jak np. wskaźniki zrównoważonego rozwoju oraz wskaźniki dobrobytu i dobrostanu. Interesująco przedstawiają się słabo opisane w polskiej literaturze przedmiotu wskaźniki służące badaniu siły społeczności. W prezentowanym artykule przedstawiono wybrane doświadczenia z tego zakresu i podjęto próbę określenia relacji tych wskaźników ze wskaźnikami jakości życia.

Tabela 1. Wskaźniki silnych społeczności

Wyniki	A	B	C	D	E
Wzrost partycypacji społecznej w procesie zarządzania na poziomie lokalnym	Wzrost spójności i integracji społecznej	Rozwój wolontariatu	Rozwój sektora wolontarystycznego i społecznego (<i>voluntary and community sector</i> – VCS)	Rozwój kluczowych usług dostarczanych przez sektor wolontarystyczny i komunalny	
Wskaźniki	Wskaźniki	Wskaźniki	Wskaźniki	Wskaźniki	Wskaźniki
A1. Procent mieszkańców, którzy uważają, że mogą wpłynąć na decyzje zapadające w miejscu ich zamieszkania	B1. Procent mieszkańców, którzy uważają, że w ich okolicy ludzie z różnych środowisk mogą dobrze współpracować	C1. Procent mieszkańców zapewnających, że w ciągu ostatniego roku minimum raz na miesiąc podejmowali pracę wolontariacką	D1. Procent grup i organizacji z VCS twierdzących, że w ciągu ostatniego roku nastąpił wzrost w zakresie (i) obrotów finansowych (ii) wolontariatu	E1. Udział usług (w zakresie wybranych usług publicznych ¹) dostarczanych przez VCS w imieniu samorządu	
A2. Procent mieszkańców (i) zaangażowanych (ii), gotowych rozważyć zaangażowanie się w obywatelskie zarządzanie w charakterze reprezentanta lokalnej społeczności (np. jako członek partnerstwa, rady itp.)	B2. Procent mieszkańców czujących się włączonymi w lokalną społeczność	C2. Procent mieszkańców, którym przynajmniej raz w miesiącu ktoś udzielił pomocy (pomoc nieodpłatna i pochodząca od osoby niebędącej członkiem rodziny)	D2. Priorytetowe obszary działań deklarowane przez VCS (np. zdrowie, edukacja, środowisko, bezpieczeństwo itp.)	E2. Liczba i wartość kontraktów uzyskanych przez VCS w ciągu ostatniego pełnego roku rozliczeniowego	
A3. Procent mieszkańców deklarujących, że jest im znany sposób reagowania (np. składania reklamacji) w sprawie jakości świadczenia usług publicznych z zakresu: (i) zdrowia, (ii) edukacji, (iii) środowiska, (iv) mieszkalnictwa, (v) policji, (vi) transportu, (vii) innego	B3. Relacja ocen dla któregośkolwiek ze wskaźników podawanych przez osoby ze środowisk zagrożonych wykluczeniem (niepełnosprawni, bezrobotni itp.) do średniej oceny dla całej społeczności	C3. Osobiste korzyści z wolontariatu (poczucie korzyści z udziałania pomocy takich, jak zdobywanie nowych umiejętności, zawieranie nowych znajomości itp.)	D3. Procent grup i organizacji z VCS, które deklarują, że w ciągu roku uzyskały pomoc umożliwiającą im zwiększenie ich potencjału	E3. Liczba i wartość dotacji (grantów) uzyskanych lub obsługiwanych przez VCS w ciągu ostatniego pełnego roku finansowego	
Wskaźniki dodatkowe					

Źródło: opracowanie własne na podstawie [8] oraz [6].

¹ Samorząd sam wybiera 3 rodzaje usług publicznych, które zostaną uwzględnione w tym badaniu.

2. Wskaźniki silnych społeczności

Zestaw wskaźników silnych społeczności (*indicators of strong communities*) opracowano i udostępniono w kwietniu 2005 r. przez Fundację Bezpieczniejszych i Silniejszych Społeczności (Safer and Stronger Communities Fund) z Wielkiej Brytanii. [9]. Przyjęto w nim, że na silną społeczność składa się 5 podstawowych komponentów (dziedzin):

1. Partycypacja mieszkańców w zarządzaniu (w podejmowaniu decyzji).
2. Spójność i integracja społeczna.
3. Wolontariat.
4. Sektor wolontarystyczny i społeczny (VSC).
5. Główne usługi publiczne świadczone przez sektor wolontarystyczny i społeczny.

Każdy z tych tematów może być opisywany przez szczegółowe wskaźniki. Ze względu na to, że w trakcie opracowywania zestawu kierowano się zasadą, że jeżeli wskaźniki mają być użyteczne, to ich liczba nie może być duża; cały zestaw składa się z zaledwie 15 mierników² podzielonych na 2 grupy:

1. Wskaźniki rdzeniowe (5 wskaźników).
2. Wskaźniki dodatkowe (10 wskaźników).

Mierniki zostały tak dobrane, aby każda dziedzina opisywana była przez 1 wskaźnik rdzeniowy i 2 wskaźniki dodatkowe (por. tab. 1).

Zestaw ten funkcjonuje także pod nazwą „wskaźniki zaangażowania społecznego” (*indicators of community involvement*). W tej wersji są one promowane przez angielską Fundację Rozwoju Wspólnot [3].

3. Wskaźniki siły wspólnoty

Wskaźniki siły wspólnoty (*indicators of community strength*) zostały wprowadzone w 2002 r. i wykorzystywane są przez Wydział Planowania i Rozwoju Wspólnot australijskiego stanu Wiktorii. Przygotowując ten zestaw, uwzględniono założenie, że zdrowa społeczność opiera się na równowadze między trzema rodzajami powiązań, takimi jak:

1. Bliskie więzi osobiste (rodzina, przyjaciele).
2. Udział w szerzej rozumianych wspólnotach (takich jak miejsce pracy, szkoła itp.).
3. Udział w procesach podejmowania decyzji (w zarządzaniu).

Wszystkie te zależności generują różne korzyści dla mieszkańców i pozytywnie wpływają na pozostałe więzi [7].

² Rzeczywista liczba wskaźników jest nieco większa, ponieważ niektóre z nich składają się z kilku podwskaźników (sytuacja taka dotyczy np. wskaźników A2 i A3).

Tabela 2. Wskaźniki siły wspólnoty

Dziedziny	Korzyści	Wskaźniki
Bliskie więzi osobiste	Wsparcie, praktyczna pomoc, kontakty, zasoby	1. Izolacja społeczna. Niemożność uzyskania pomocy od przyjaciół, rodziny i sąsiadów, gdy jest ona potrzebna
		2. Niski poziom zasobów. Niemożność zebrania w ciągu dwóch dni kwoty 2000 dol. w razie wypadku/nagłej potrzeby
Relacje i związki zawarte w klubach, szkołach, miejscach pracy itp.	Pozytywne nastawienie społeczności, integracja społeczna, rozprzestrzenianie się informacji i innowacji	3. Uczestniczący w wydarzeniach gminnych w ostatnich 12. miesiącach
		4. Uczestniczący w zorganizowanych formach uprawiania sportu
		5. Wolontariat
		6. Uczestnicy zorganizowanych grup (partnerstw, rad itp.)
		7. Udział rodziców w funkcjonowaniu szkół
		8. Osoby deklarujące, że lubią lokalną społeczność
		9. Osoby czujące się bezpiecznie, gdy po zmierzchu znajdują się samotnie na ulicy
		10. Osoby uważające że dzięki multikulturze życie na danym obszarze staje się lepsze
Powiązania z instytucjami (władza, zasoby i idee)	Lepsza i bardziej demokratyczna organizacja zasobów i usług	11. Udział w grupach, które podejmują lokalne działania (czy jakaś z grup, do których należysz, podejmowała jakiegokolwiek działania na rzecz społeczności?)
		12. Udział w radach i komisjach podejmujących decyzje (czy jesteś członkiem jakiejś rady lub komitetu, np. w szkole, w klubie sportowym, w przedsiębiorstwie, w kościele itp.)
		13. Osoby czujące się doceniane przez społeczeństwo
		14. Osoby uważające, że są możliwości, aby się wypowiadać na temat ważnych zagadnień

Źródło: opracowanie własne na podstawie [4].

4. Podsumowanie

Jak wykazały przedstawione przykłady, wskaźniki służące ocenie siły lokalnych społeczności koncentrują się na badaniu różnych relacji i więzi zachodzących między członkami tych społeczności. Dotyczą więc bardzo ważnych (aczkolwiek nie

zawsze uświadomionych) czynników wpływających na poczucie zadowolenia, a nawet szczęścia. Niewątpliwie należą więc one do wskaźników jakości życia.

W ramach nurtu koncentrującego się na badaniu komparatywnej³ jakości życia wskazuje się na istnienie obiektywnej i subiektywnej jakości życia. Istota tej pierwszej polega na statystycznym pomiarze wartości cech (np. dochodów, wykształcenia itd.) lub budowania na ich podstawie wskaźników opisujących jakość życia. Rozwój badań w zakresie oceny obiektywnej jakości życia tradycyjnie wiąże się z ekspozycją materialnych warunków życia oraz dobrobytu ekonomicznego i społecznego. Podejście to jest zbieżne z definicją ONZ, według której jakość życia to całościowy kształt rzeczywistych warunków życia ludzi oraz stopień materialnego i kulturalnego zaspokojenia ich potrzeb. Badanie subiektywnej jakości życia jest domeną nauk socjologicznych i psychologicznych. Wykorzystywane są w tym ujęciu takie terminy, jak poziom zadowolenia, satysfakcji czy optymizmu służące przybliżeniu trudno wymiernej kategorii poziomu szczęścia. Przykładem takiego podejścia jest określenie subiektywnej jakości życia jako stopnia satysfakcji człowieka z całej swojej egzystencji [1, s. 12-14]. W takim ujęciu wskaźniki służące badaniu siły społeczności mieszczą się w ramach subiektywnej jakości życia.

Literatura

- [1] Borys T., *Jakość życia jako integrujący rodzaj jakości*, [w:] J. Tomczyk-Tołkacz (red.), *Jakość życia w perspektywie nauk humanistycznych, ekonomicznych i ekologii*, AE, Jelenia Góra 2003.
- [2] Borys T., Rogala P. (red.), *Systemy zarządzania jakością i środowiskiem*, AE, Wrocław 2007.
- [3] Humm J., Jones K., Chanan G., *Testing Indicators of Community Involvement*, Community Development Foundation, London 2005.
- [4] Indicators of Community Strength: A Framework and Evidence, Strategic Policy and Research Division, Melbourne 2006.
- [5] Koźmiński A., Piotrowski W., *Zarządzanie – teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 1998.
- [6] www.cdf.org.uk.
- [7] www.dvc.vic.gov.au.
- [8] www.neighbourhood.gov.uk.
- [9] www.partnersinsalford.org/local-area-agreement/safer-stronger-communities.htm.

THE INDICATORS OF STRONG COMMUNITIES AS A PART OF QUALITY OF LIFE INDICATORS

Summary

The article presents two sets of indicators used in researching the strength of communities. The Indicators of Strong Communities from Great Britain were the first while the second are the Indicators

³ W przypadku jakości życia (podobnie jak w przypadku jakości) wyróżnia się deskryptywne (opisowe) oraz komparatywne (wartościujące) podejście do rozumienia tego podejścia [2, s. 12-13].

of Community Strength from Australia. On the basis of presented information and desideration it is stated that these kinds of indicators should be approached as a specific but still very important part of quality of life indicators.

Piotr Rogala – dr w Katedrze Zarządzania Jakością i Środowiskiem Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu – Wydział w Jeleniej Górze.