

Dariusz Głuszcuk

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

**METODY OCENY SPOŁECZNYCH ASPEKTÓW
DZIAŁALNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW
UŻYTECZNOŚCI PUBLICZNEJ NA PRZYKŁADZIE
ZAKŁADU WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI**

**1. Prawne i ekonomiczne podstawy oceny przedsiębiorstw
użyteczności publicznej**

Gospodarka komunalna wiąże się z realizacją zadań o charakterze użyteczności publicznej, ukierunkowanych na bieżące i nieprzerwane zaspokajanie potrzeb wspólnot samorządowych przez świadczenie usług powszechnie dostępnych [Banasiński, Kulesza 2002, s. 14]. Podmiotem tych działań są jednostki samorządu terytorialnego, które wykonują zadania własne z wykorzystaniem przedsiębiorstw użyteczności publicznej. Podstawę ich oceny można konstruować na bazie ustawowej definicji gospodarki komunalnej. Byłoby to jednak nadmiernym uproszczeniem. Wprawdzie przedsiębiorstwa te zmierzają w swojej działalności do zaspokojenia powszechnie dostępnych potrzeb (higieniczno-sanitarnych, transportowych, energetycznych), ale trudno nie wiązać ich aktywności ze spełnieniem elementarnych zasad gospodarności, równowagi finansowej i dochodowości.

Zasada gospodarności wyraża się w dążeniu przedsiębiorstw do osiągnięcia celu przy jak najmniejszym zużyciu środków lub maksymalizacji celu przy danym poziomie środków. Jej przejawem może być także poszukiwanie rozwiązania kompromisowego między maksymalizacją celu a minimalizacją zużycia środków [Haus 2001, s. 14-15]. Specyfika przedsiębiorstw użyteczności publicznej wydaje się wska-

zywać, że powinny one pokrywać potrzeby społeczności lokalnej (cel), minimalizując nakłady na wytworzenie określonych usług [Wojciechowski 2004, s. 61-62].

Gospodarka pieniężna, polegająca na „gromadzeniu pieniądza z różnych źródeł i tytułów oraz na jego wydatkowaniu i lokowaniu na różne cele i w różny sposób” [Fedorowicz 1995, s. 285], formułuje fundament zasady równowagi finansowej. Jej treścią jest pokrywanie wydatków przedsiębiorstw ze zgromadzonych środków pieniężnych (samofinansowanie). Trwała deficytowość prowadzi do likwidacji bądź upadłości jednostki gospodarczej, z wyjątkiem przedsiębiorstw użyteczności publicznej. W ich przypadku dopuszcza się dotowanie działalności, ale jednocześnie postuluje się zachowanie idei samofinansowania.

Zasada dochodowości jest swoistym rozwinięciem zasady równowagi finansowej. U jej podstaw leży założenie, że przedsiębiorstwa powinny osiągać nadwyżkę finansową (zysk), a także ją maksymalizować [Haus 2001, s. 15]. Korzystne wyniki finansowe nie muszą być obce przedsiębiorstwom użyteczności publicznej. Powszechnie uważa się, że podmioty te mogą być dochodowe. Zezwala się jednak na ich działanie na granicy progu rentowności (przychody ze sprzedaży pokrywają koszty wytworzonych usług), a także – jak już wspomniano – na ich ewentualną, jak najniższą deficytowość [Wojciechowski 2004, s. 62].

2. Misja i kryteria oceny przedsiębiorstw użyteczności publicznej

Zasady gospodarności, dochodowości i równowagi finansowej w połączeniu z ustawowym obowiązkiem świadczenia usług pokrywających zbiorowe potrzeby ludności zdają się tworzyć podstawę konstrukcji misji przedsiębiorstw użyteczności publicznej. Ich powinnością – zdaniem autora – jest niezawodne zaspokajanie, tak w czasie, jak i przestrzeni, potrzeb wspólnot samorządowych (higieniczno-sanitarnych, transportowych i energetycznych) z jednoczesnym zachowaniem zasady gospodarności i w miarę możliwości zasad równowagi finansowej i dochodowości. Misja ta odślania różnorodne aspekty działalności tych podmiotów, a zatem i obszary oceny. Za podstawowy należy przyjąć aspekt społeczny (ocena stopnia zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej). Jego swoista nadrzędność względem innych obszarów¹ nie może być utożsamiana z możliwością ignorowania pozostałych wymiarów działalności rozpatrywanych jednostek. Istotne są także oceny formułowane w sferze ekonomiczno-finansowej (np. ocena rentowności, płynności finansowej, zadłużenia, sprawności działania) i techniczno-eksploatacyjnej (np. ocena wykorzystania zdolności produkcyjnej, czasu pracy maszyn i urządzeń, nakładów pracy przewozowej itd.)². W sferze

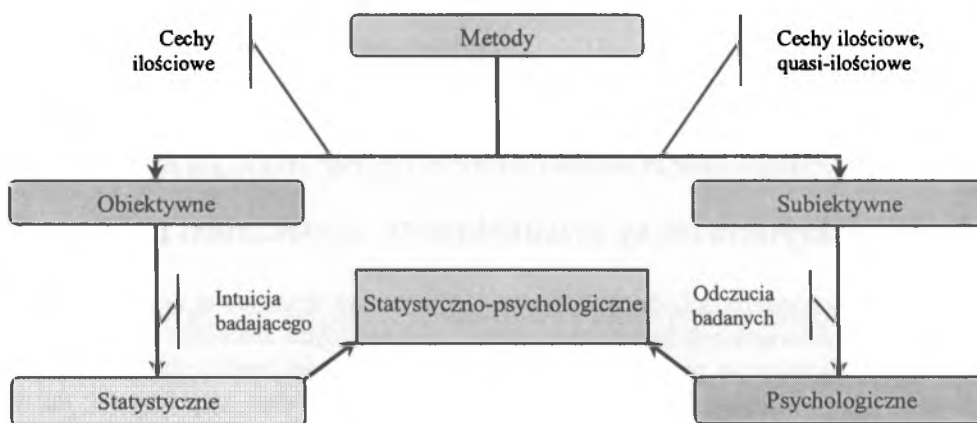
¹ „Podstawowym zadaniem jednostek samorządu terytorialnego jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb mieszkańców, a nie maksymalizacja zysków” [Jerzmanowski, Ciszewski 2006, s. 70].

² Podstawowe wymieniane w literaturze przedmiotu kryteria oceny komunalnych przedsiębiorstw użyteczności publicznej koncentrują się na ich efektywności ekonomicznej oraz stopniu zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnych [Sadowy 2000, s. 142].

zainteresowań niniejszego artykułu znajdują się jednak wyłącznie metody oceny stopnia zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej.

3. Metody oceny stopnia zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej

Stopień zaspokojenia potrzeb wspólnoty samorządowej opisuje zbiór niejednorodnych parametrów (cech). Zależnie od sposobu pomiaru są to cechy ilościowe (wyrażane w jednostkach wartościowych lub naturalnych; np. długość sieci wodociągowej w km), bądź quasi-ilościowe (porządkowe; np. niski, umiarkowany, wysoki stopień zadowolenia z barwy lub smaku wody). Właściwości te, połączone z wariantowością doboru parametrów oceny, prowadzą do klasyfikacji metod ustalania stopnia zaspokojenia potrzeb społeczności samorządowej (rys. 1).



Rys. 1. Metody oceny stopnia zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej – ogólna systematyka

Źródło: opracowanie własne.

Metody obiektywne przyjmują za podstawę oceny wartości cech ilościowych lub konstruowanych na ich podstawie wskaźników. Ich ostateczny zbiór jest pochodną doświadczenia i intuicji badającego. Inne podejście reprezentują metody subiektywne. W ich przypadku ocena jest sumą indywidualnych odczuć (poczucia satysfakcji) wobec cech mierzalnych lub quasi-mierzalnych. Odmienne podejście badawcze nie prowadzi do alternatywności prezentowanych metod. Możliwe jest budowanie systemów ocen integrujących cechy ilościowe i quasi-ilościowe. Jeśli będą one wartościowane według poczucia satysfakcji (zadowolenia), to metody te będą miały charakter subiektywny, a staną się subiektywno-obiektywnymi, gdy zróżnicujemy sposób oceny poszczególnych mierników (jedne z nich będą oceniane na bazie wartości cech, drugie natomiast według stopniowanego poczucia satysfakcji).

Zaproponowana ogólna systematyka metod oceny stopnia zaspokojenia zbiorowych potrzeb wspólnot samorządowych ma charakter konwencyjny. Jej podstawą jest kryterium obiektywizacji miernika, stąd metody statystyczne uznaje się za obiektywne, a psychologiczne za subiektywne. Trzeba jednak zaznaczyć, że wytyczone granice są dość płynne. Metody statystyczne zawierają pewną dozę subiektywizmu, czego wyrazem jest względna swoboda w zakresie indywidualnego doboru mierników, zaś psychologiczne można uznać za obiektywne, przyjmując, że indywidualne odczucia są subiektywne, ale ich suma kształtuje w miarę obiektywny obraz badanego problemu.

3.1. Obiektywny pomiar stopnia zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej na przykładzie przedsiębiorstwa wodociągów i kanalizacji

Dane statystyczne i ewidencyjne komunalnych przedsiębiorstw użyteczności publicznej tworzą podstawę do opracowania zestawu obiektywnych wskaźników opisujących stopień zaspokojenia zbiorowych potrzeb ludności. Ich systematyka w zakresie usług wodociągowo-kanalizacyjnych prowadzi do wyodrębnienia sześciu grup mierników [Dziembowski 1983, s. 118; Bartniczak, Brzozowski, Ptak 2005, s. 302, 304, 311; Kusterka i in. 2005, s. 272, 274, 276; Dziarski, Kłosowski 2003, s. 16-17; Sadowy, Woźniak 1991, s. 33- 36], i tak:

- grupa pierwsza zestawia wskaźniki określające liczbę wyrobów lub usług przypadających na jednego mieszkańca (zużycie wody z sieci wodociągowej w m^3 na jednego mieszkańca, ścieki odprowadzone siecią kanalizacyjną w m^3 na jednego mieszkańca, odprowadzone i oczyszczone ścieki komunalne ogółem do ludności obsługiwanej przez oczyszczalnię komunalne w m^3 na osobę),
- grupa druga obejmuje relacje ustalające liczbę urządzeń przypadających na jednego mieszkańca (długość sieci wodociągowej w km na mieszkańca, długość sieci kanalizacyjnej w km na mieszkańca, liczba oczyszczalni ścieków w przeliczeniu na jednego mieszkańca),
- grupa trzecia wyznacza procent ludności korzystającej z usług przedsiębiorstwa w stosunku do ogółu ludności wspólnoty samorządowej (ludność korzystająca z sieci wodociągowej w ogólnej liczbie mieszkańców gminy, ludność korzystająca z sieci kanalizacyjnej w ogólnej liczbie mieszkańców gminy, ludność obsługiwana przez oczyszczalnię do ludności ogółem),
- grupa czwarta mierzy stopień wyposażenia terenu miasta i budynków mieszkalnych w urządzenia przedsiębiorstw użyteczności publicznej (długość rozdzielczej sieci wodociągowej w km na km^2 powierzchni, długość rozdzielczej sieci kanalizacyjnej w km na km^2 powierzchni, mieszkania wyposażone w sieć wodociągową w ogólnej liczbie mieszkań, mieszkania wyposażone w sieć kanalizacyjną w ogólnej liczbie mieszkań),
- grupa piąta przedstawia skalę świadczonych usług na tle ogólnego zapotrzebowania (oczyszczone ścieki komunalne i przemysłowe w ogólnej ilości ście-

ków wymagających oczyszczenia, ilość ścieków oczyszczonych ogółem do ilości ścieków odprowadzonych przez kanalizację komunalną),

- grupa szósta bada jakość świadczonych usług (jakość wody dostarczonej odbiorcom – normatywny pomiar jakości wody, liczba podłączeń wyposażonych w wodomierz do liczby podłączeń ogółem, udokumentowana liczba zgłoszonych przez odbiorców skarg dotyczących niskiego ciśnienia wody w danym okresie, udokumentowane przypadki spadku ciśnienia w sieci rozdzielczej, udokumentowana liczba zgłoszonych przez odbiorców skarg dotyczących przerw w dostawach wody, udokumentowana liczba problemów technicznych prowadzących do przerw w dostawie wody, średni czas usunięcia awarii sieci wodociągowej – usunięte awarie w roboczo godzinach do liczby awarii w skali roku, średni czas usunięcia awarii sieci kanalizacyjnej – usunięte awarie w roboczo godzinach do liczby awarii w skali roku, liczba przypadków zalania ściekami ulic, placów lub piwnic, sprawność oczyszczania ścieków – BZT₅ w %, sprawność oczyszczania ścieków – ChZT w %, sprawność oczyszczania ścieków – zawiesina w %, sprawność oczyszczania ścieków – fosfor ogólny w %).

Ocena wartości przywołanych wskaźników odbywa się na tle przyjętej podstawy odniesienia. Wielkością bazową – uwzględniając klasyczne kierunki analizy porównawczej – mogą być dane: historyczne (odnotowane w przeszłości osiągnięcia badanej jednostki; zwykle z jednego wybranego okresu), postulowane (plan, norma) i zrealizowane w innych porównywalnych obiektach [Sułowska 2004, s. 24-25]. Rejestrowane odchylenia (wielkości rzeczywiste minus ich podstawy odniesienia) nie zawsze prowadzą do wydania jednoznacznych sądów wartościujących. Często możemy jedynie stwierdzić, czy sytuacja w badanej kwestii uległa pogorszeniu lub poprawie względem przyjętej bazy porównawczej (dane historyczne lub planistyczne) lub kształtuje się lepiej albo gorzej niż w obiekcie bliźniaczym. W związku z tym lepszym rozwiązaniem wydaje się standaryzacja³ polegająca na poszukiwaniu wartości wzorcowych, tj. takich stanów cech, których osiągnięcie pozwala wydać najwyższą ocenę [Wersty 2001, s. 445]. W praktyce znalezienie wartości wzorcowej jest dość trudne, ale można tu zaproponować:

1. Indywidualną standaryzację wskaźników na bazie danych historycznych pochodzących z różnych okresów funkcjonowania przedsiębiorstwa. Oznacza to, że każdy ze wskaźników miałby swoją stałą podstawę odniesienia, ale ich bazy porównawcze mogłyby pochodzić z różnych okresów. W ten sposób zbiór wartości standardowych odzwierciedlałby najlepsze wyniki zarejestrowane w przeszłości badanej jednostki.

2. Standaryzację wskaźników bazującą na danych z tego samego okresu, ale pochodzących z różnych przedsiębiorstw. Oznacza to budowę wirtualnej jed-

³ Z procedury standaryzacji należy wyłączyć cechy, których wartości są prawnie unormowane (np. jakość wody pitnej).

nostki, która grupowałaby najlepsze wartości wskaźników zarejestrowanych w tym samym czasie w analizowanym zbiorze przedsiębiorstw użyteczności publicznej.

3. Syntezę różnych baz odniesienia, np. dane historyczne ogółu przedsiębiorstw. Oznacza to, że wartości wzorcowe pochodziłyby z różnych jednostek i okresów, a tym samym reprezentowałyby najlepsze zweryfikowane empirycznie (tak w czasie, jak i przestrzeni) standardy.

Sugerowane procedury standaryzacji zdają się lepiej harmonizować z ideą poszukiwania wartości wzorcowej niż klasyczne bazy odniesienia analizy porównawczej.

3.2. Subiektywny pomiar stopnia zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej na przykładzie przedsiębiorstwa wodociągów i kanalizacji

Subiektywny pomiar stopnia zaspokojenia potrzeb wspólnoty samorządowej bazuje na technikach ankietowych. Ich użyteczność warunkują właściwie przygotowane i przeprowadzone prace sondażowe. Za niewralgiczne punkty tej procedury zwykle uznaje się dobór próby statystycznej oraz konstrukcję arkusza pytań i odpowiedzi (ankiety).

Reprezentatywna próba statystyczna powstaje, gdy zbiorowość objęta badaniem jest dostatecznie liczna, a w jej strukturze występują losowo wybrane podmioty z populacji generalnej [Siedlecka 2001, s. 12]. Sam dobór próby nie wydaje się jednak przesądzać o jakości prowadzonych badań. Równie istotne jest prawidłowe opracowanie ankiety. Kwestionariusz taki powinien wskazywać instytucję prowadzącą badanie, informować o celu badania, określać sposób odpowiadania na pytania, zawierać pytania z zakresu badanego problemu i metryczkę respondenta (społeczno-demograficzne cechy ankietowanych), a w końcu i dodatkowe wyjaśnienia, tj. podziękowania za wypełnienie ankiety, zapewnienie o poufności badań [Mielecka-Kubiś 2004, s. 215].

Badania ankietowe, zważywszy na ich przedmiot (stopień zaspokojenia potrzeb lokalnej społeczności w zakresie gospodarki wodno-ściekowej), powinny prowadzić władze samorządowe lub przedsiębiorstwa użyteczności publicznej. Ich zadaniem jest również właściwe sformułowanie celu sondażu. Czytelna dla respondentów wydaje się: ocena stopnia zaspokojenia potrzeb w zakresie usług wodno-kanalizacyjnych.

Pytania sondażowe mogą być zadawane w różny sposób. Ich forma przesądza jednak o zbiorze możliwych odpowiedzi. Raczej nie jest zasadne stawianie pytań z wykorzystaniem partykuły „czy”, gdyż wariantowość odpowiedzi (tak, nie) koliduje z celem badań. Dwustopniowa, biegunowa skala ocen nie określi poziomu zaspokojenia jakichkolwiek potrzeb. Konieczne jest jej rozszerzenie. Wówczas respondent będzie miał sposobność wartościowania subiektywnego poczucia zadowolenia (satisfakcji) według przyjętej skali. Jej szerokość musi być wyważona. Zbyt wąska (np. niezadowolony, umiarkowanie zadowolony, zadowolony) niemalże przywróci problem krańcowych ocen, a nadmiernie szeroka utrudni artykułowanie odczuć respondentów. Optymalnym rozwiązaniem zdaje się szkolna, znana

ankietowanym gama ocen uzupełniona o element neutralny. Podsumowując, instrukcja wypełniania ankiety może mieć postać następującego zdania: *proszę ocenić poniższe czynniki określające stopień zadowolenia Pani/Pana z usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągów i kanalizacji z zastosowaniem skali ocen od 0 do 5, gdzie „0” wyraża brak opinii w badanej kwestii, a oceny z przedziału od 1 do 5 odzwierciedlają stopień satysfakcji (zadowolenia), przy czym „1” to najniższy, a „5” to najwyższy stopień zadowolenia.*

Konstrukcja pytań z zakresu badanego problemu powinna przebiegać dwuetapowo. Przede wszystkim należy wyznaczyć obszary opisujące stopień zaspokojenia potrzeb wspólnoty samorządowej w danej dziedzinie (np. woda, sieć wodociągowa, jakość obsługi klienta), a następnie określić zestawy cech kształtujących ich stan (np. smak, barwa i zapach wody). Przykładowy zbiór pytań sondujących satysfakcję ankietowanych z usług przedsiębiorstwa wodociągów i kanalizacji zestawia tab. 1.

Tabela 1. Makieta oceny usług przedsiębiorstwa wodociągów i kanalizacji

Lp.	Przedmiot oceny	Ocena
Woda		
1	Barwa	
2	Zapach	
3	Smak	
Sieć wodociągowa		
1	Dostępność sieci wodociągowej	
2	Ciśnienie wody w gospodarstwie domowym	
3	Niezawodność dostaw wody	
4	Lokalizacja hydrantów przeciwpożarowych	
5	Pomiar ilości dostarczonej wody	
Sieć kanalizacyjna		
1	Dostępność sieci kanalizacyjnej	
2	Działalność oczyszczalni ścieków	
3	Pomiar ilości odprowadzonych ścieków	
Jakość obsługi klienta		
1	Usytuowanie punktów obsługi klienta	
2	Godziny urzędowania punktów obsługi klienta	
3	Dostępność kontaktu telefonicznego	
4	Czas obsługi klienta	
5	Skuteczność załatwiania spraw, w tym procedury rozpatrywania i załatwiania skarg	
6	Kwalifikacje pracowników	
7	Uprzejmość pracowników	
Ceny i system rozliczeń		
1	Cena za m ³ wody	
2	Cena za m ³ odprowadzanych nieczystości	
3	Sposób wystawiania rachunków	
4	Formy płatności (inkasent, przelew, kasa przedsiębiorstwa)	

Źródło: opracowanie własne.

Metryczka respondenta zazwyczaj ustala cechy społeczno-demograficzne ankietowanych, takie jak: płeć, wiek, wykształcenie czy też rodzaj aktywności społeczno-zawodowej. Właściwości te nie odnoszą się jednak do nieruchomości, a ich cechy mają zasadnicze znaczenie w kształtowaniu opinii respondentów na temat stopnia zaspokojenia potrzeb higieniczno-sanitarnych. Różnice poglądów mogą być pochodną lokalizacji nieruchomości (dzielnica, sołectwo lub ulica w gminie), jej wieku (stare, nowe budownictwo) bądź też rodzaju (wolnostojący dom jednorodzinny, dom w zabudowie szeregowej, budynki wielorodzinne, lokale produkcyjne lub usługowe), stąd cechy osobiste ankietowanych powinny ustąpić miejsca w metryczce właściwościom użytkowanych nieruchomości. Warto również zauważyć, że reprezentatywność prowadzonych badań jest uwarunkowana adresowaniem pytań do właścicieli różnych obiektów.

Ankiety powinny zamknąć podziękowania za jej wypełnienie, a także zapewnienie respondentów o poufności zebranych anonimowo informacji.

3.3. Obiektywno-subiektywny pomiar zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej

Statystyczne i psychologiczne metody badań zdają się mieć ograniczoną substytucyjność. Obiektywny pomiar zaspokojenia określonych potrzeb może, ale nie musi pokrywać się z subiektywnymi odczuciami badanej społeczności. Przykładowo ocena jakości wody przeprowadzona z wykorzystaniem usankcjonowanych prawnie norm (NDS) będzie korzystna, gdy spełni ona określone parametry (zob. tab. 2). Nie musi to oznaczać spełnienia oczekiwań lokalnej społeczności. Ta może być niezadowolona ze smaku, barwy czy też zapachu dostarczanej wody. W takim przypadku opinia społeczna negatywnie zweryfikuje psychologiczną obojętność liczb.

Tabela 3. Normatywny pomiar jakości wody

Oznaczenie	Mętność	Barwa	Odczyn pH	Żelazo	Mangan	Chlorki	Twardość	Zasadowość	Chlor wodny	L. bakt. E. Coli
Jednostka	mg/dm ³ SiO ₂	mg/dm ³ Pt	pH	mg/dm ³ Fe	mg/dm ³ Mn	mg/dm ³ Cl	mg/dm ³ CaCO ₃	mval/dm ³	mg/dm ³ Cl	g/dm ³ CaCO ₃
NDS	< 1	< 15	6,50-09,5	0,2	0,05	250	60-500	-	0,3	0

Źródło: Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Sosnowcu Spółka Akcyjna, [<http://www.rpwik...>].

Warto zauważyć, że parametry opisujące stopień zaspokojenia potrzeb ludności w zakresie gospodarki wodno-ściekowej mogą być oceniane z wykorzystaniem technik statystycznych, co nie wyklucza stosowania badań psychologicznych. Zatem nie należy mówić o substytucyjności, a raczej o komplementarności tych metod.

4. Podsumowanie

Przedstawione metody oceny społecznych aspektów działalności przedsiębiorstw użyteczności publicznej zdają się mieć charakter komplementarny. Jednocześnie, dualistyczny (statystyczny i psychologiczny) pomiar stopnia zaspokojenia zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej prowadzi do obiektywizacji wyników badań, a także pełniejszego opisu poruszanego problemu. Innymi słowy, techniki ankietowe wzbogacają i obiektywizują statystyczny pomiar stopnia zaspokojenia zbiorowych potrzeb ludności.

Literatura

- Banasiński C., Kulesza M., *Ustawa o gospodarce komunalnej: komentarz*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 2002.
- Bartniczak B., Brzozowski T., Ptak M., *Wskaźniki lokalne, regionalne i krajowe*, [w:] *Wskaźniki zrównoważonego rozwoju*, red. T. Borys, Wydawnictwo „Ekonomia i Środowisko”, Warszawa – Białystok 2005.
- Dziarski G., Kłosowski W., *Usługi publiczne, w tym usługi komunalne*, Agencja Wydawniczo-Reklamowa MT, Warszawa 2003.
- Dziembowski Z., *Ekonomika przedsiębiorstwa komunalnego*, PWE, Warszawa 1983.
- Fedorowicz Z., *Finanse, finansista*, [w:] *Encyklopedia biznesu*, red. W. Pomykało, Fundacja Innowacja, Warszawa 1995.
- Haus B., *Przedmiot i ewolucja nauki o przedsiębiorstwie (Przedmiot nauki)*, [w:] *Podstawy nauki o przedsiębiorstwie*, red. J. Lichtarski, AE, Wrocław 2001.
- <http://www.rpwik.sosnowiec.pl>, 03.09.2007.
- Jerzmanowski Z., Ciszewski Ł., *ABC zarządzania mieniem komunalnym*, Business Expert Z. Jerzmanowski sp. j., Poznań 2006.
- Kusterka M., Ptak M., Sej-Kolasa M., Skowron P., Zielińska A., *Wskaźniki lokalne, regionalne i krajowe*, [w:] *Wskaźniki zrównoważonego rozwoju*, red. T. Borys, Wydawnictwo „Ekonomia i Środowisko”, Warszawa – Białystok 2005.
- Mielecka-Kubień Z., *Problemy badań sondażowych*, [w:] *Ocena i analiza jakości życia*, red. W. Ostasiewicz, AE, Wrocław 2004.
- Regional Interests in the Usti nad Labem Region and Their Holders*, red. M. Šašek, Uniwersytet J. E. Purkynego w Usti n/Łabą, Usti n/Łabą 2002.
- Sadowy M., *Ekonomika przedsiębiorstw komunalnych (zarys problematyki)*, [w:] *Samorząd terytorialny a rozwój lokalny*, red. M. Majchrzak, A. Zalewski, SGH, Warszawa 2000.
- Sadowy M., Woźniak M., *Kryteria oceny komunalnych przedsiębiorstw użyteczności publicznej*, Agencja Wydawnicza Instytutu Gospodarki Przestrzennej i Komunalnej, Warszawa 1991.
- Siedlecka U., *Projektowanie badania statystycznego*, [w:] S. Ostasiewicz, Z. Rusnak, U. Siedlecka, *Statystyka, elementy teorii i zadania*, AE, Wrocław 2001.
- Sułowska J., *Metody analizy ekonomicznej*, [w:] *Analiza ekonomiczna w przedsiębiorstwie*, red. M. Jerzemowska, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2004.
- Wersty B., *Diagnostyka ekonomiczna przedsiębiorstwa*, [w:] *Analiza ekonomiczna przedsiębiorstwa*, red. B. Wersty, AE, Wrocław 2001.
- Wojciechowski E., *Przekształcenia sektora komunalnego w warunkach gospodarki rynkowej*, [w:] *Ekonomika i zarządzanie miastem*, red. R. Brol, AE, Wrocław 2004.

ASSESSMENT METHODS OF SOCIAL ASPECTS OF ACTIVITIES OF PUBLIC UTILITY COMPANIES ON THE EXAMPLE OF A WATERWORKS AND SEWAGE PLANT

Summary

The assessment of social aspects of activities of public utility companies involves solving some key problems, which can be contained in two questions:

- How to measure the degree of need satisfaction within municipalities?
- What determines the objectivization of formulated opinions?

Attempts to answer these questions in the article lead to the general systematics and presentation of methods that can measure the degree of need satisfaction within municipalities in relation to waterworks and sewage services, a discussion on the objectiveness of formulated opinions, and a proposal of statistical and psychological research. The author believes that survey techniques enrich and make statistical measuring of the degree of satisfaction of people's collective needs more objective.