

PRACE NAUKOWE

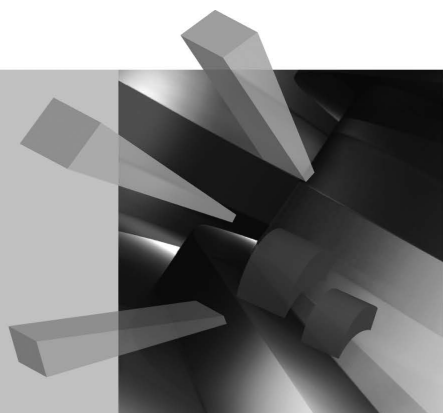
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

264

Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki



Redaktorzy naukowi

Tadeusz Borys

Piotr Rogala



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Witold Biały, Marek Bugdol, Joanna Ejdys, Piotr Grudowski,
Jan Jasiczak, Piotr Jedynek, Krystyna Lisiecka, Alina Matuszak-Flejszman,
Franciszek Mroczo, Bazyl Poskrobko, Piotr Przybyłowski, Tadeusz Sikora,
Elżbieta Skrzypek, Katarzyna Szczepańska, Stanisław Tkaczyk,
Maciej Urbaniak, Tadeusz Wawak, Małgorzata Wiśniewska,
Leszek Woźniak, Zofia Zymonik.

Redakcja wydawnicza: Elżbieta Kozuchowska, Barbara Majewska

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Marcin Orszulak

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:
www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,
The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon
http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa
www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-298-7

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	9
Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz, Zaangażowanie organizacyjne – istota, pomiar i wdrożenie	11
Bartosz Bartniczak, Sposoby badania satysfakcji użytkowników Banku Danych Lokalnych	24
Tadeusz Borys, Kluczowe wymiary orientacji na wyniki	33
Renata Brajer-Marczak, Wyniki procesów z perspektywy dojrzałości procesowej organizacji zorientowanych na jakość	44
Eugenia Czernyszewicz, Samoocena jako element oceny skuteczności systemu zarządzania jakością i doskonalenia organizacji ukierunkowanej na wyniki	57
Ewa Czyż-Gwiazda, Systemy pomiaru wyników w organizacjach	71
Anna Dobrowolska, Wpływ projektowania systemu pomiaru procesów na osiąganie celów organizacji w koncepcji TQM	82
Joanna Ejdys, Foresight znormalizowanych systemów zarządzania	93
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka, Podejście procesowe w organizacjach zorientowanych projakościowo	109
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Aspekty środowiskowe a orientacja na wyniki w przedsiębiorstwach wdrażających ekoinnowacje	118
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Wsparcie dla przedsiębiorstw podczas wdrażania systemu zarządzania środowiskowego	130
Piotr Jedynak, Orientacja na wyniki w optyce badaczy znormalizowanych systemów zarządzania	142
Marian Kachniarz, Koncepcja systemu oceny efektywności samorządu lokalnego	150
Ewa Kastrau, Rola identyfikacji aspektów środowiskowych i ich oceny w procesie eliminacji negatywnego wpływu działalności polegającej na odbieraniu odpadów komunalnych na środowisko naturalne	163
Maja Kiba-Janiak, Wykorzystanie metody SERVQUAL do analizy jakości usług w obszarze transportu zbiorowego	175
Romuald Kolman, Analiza efektów systemu	189
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska, Aspekty badania satysfakcji pracowników	199
Adam Kosiuk, Pomiar efektów gospodarowania. Zrównoważona Karta Wyników	209
Krzysztof Kud, Doskonalenie kształtowania przestrzeni	220

Marta Kusterka-Jefmańska , Pomiar jakości życia na poziomie lokalnym – wybrane doświadczenia europejskie i doświadczenia polskich samorządów	230
Andrzej Kwintowski , Wybrane narzędzia pomocne przy postępowaniu z wyrobem niezgodnym	240
Krystyna Lisiecka , Modele pomiaru wyników w organizacjach.....	252
Jerzy Łańcucki , Jakość a satysfakcja klienta w usługach.....	271
Jacek Luczak, Marcelina Górzna , Ocena skuteczności metodyki zarządzania projektami PRINCE2 w administracji publicznej.....	282
Alina Matuszak-Flejszman , Determinanty skuteczności znormalizowanych systemów zarządzania	300
Mieczysław Morawski , Procesy dzielenia się wiedzą z udziałem pracowników kluczowych w wybranych przedsiębiorstwach turystycznych	316
Franciszek Mroczko , Skuteczne <i>public relations</i> w zarządzaniu kryzysowym	329
Krzysztof Nowosielski , Koszty jakości controllingu.....	344
Stanisław Nowosielski , Dojrzałość procesowa a wyniki ekonomiczne organizacji.....	354
Piotr Rogala , Zasada orientacji na wyniki a system zarządzania jakością	370
Magdalena Rojek-Nowosielska , Zasady społecznej odpowiedzialności Przedsiębiorstw wobec pracowników w kontekście zasad Modelu Doskonałości EFQM	381
Agata Rudnicka , Mierzenie wpływu społecznego przedsiębiorstw	394
Elżbieta Skrzypek , Wyznaczniki dojrzałości jakościowej organizacji w świetle wyników badań.....	401
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Metody pomiaru efektywności banków ..	413
Katarzyna Szczepańska , Podstawy satysfakcji klienta w zarządzaniu jakością i jej implikacje	432
Tadeusz Wawak , Zarys modelu doskonalenia zarządzania w szkołach wyższych	451
Radosław Wolniak , Kryterium przywództwa w procesie oceny poziomu dojrzałości systemu zarządzania jakością	475
Leszek Woźniak, Sylwia Dziedzic , Ekoinnowacyjność i ekoinnowacje jako kryterium drogi ku ekologicznej i społecznej doskonałości.	488
Krzysztof Zymonik , Gwarancja producencka w kontekście odpowiedzialności za produkt.....	496

Summaries

Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz , Organizational engagement – essence, measurement and implementation.....	23
---	----

Bartosz Bartniczak , Methods of research of Local Data Bank users' satisfaction	32
Tadeusz Borys , Key dimensions of orientation to results	43
Renata Brajer-Marczak , The results of processes from the perspective of the process maturity of quality oriented organizations	56
Eugenia Czernyszewicz , Self-assessment as an element of assessing the effectiveness of the quality management system and improving results oriented organization	70
Ewa Czyż-Gwiazda , Performance measurement systems in organisations ...	81
Anna Dobrowolska , Influence of the design of the measurement system of processes on achieving goals in the TQM organizations	92
Joanna Ejdys , Application of foresight studies in the field of quality, environmental and safety management systems	108
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka , Process approach in process oriented organizations	117
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Environmental aspects and orientation to results in enterprises implementing eco-innovations	129
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Support for enterprises during the process of implementation of the Environmental Management System	141
Piotr Jedynak , Orientation to results from the perspective of standardised management systems researchers	149
Marian Kachniarz , Concept of a local government efficiency assessment system	162
Ewa Kastrau , Role of identification of environmental aspects and their assessment within the process of elimination of the negative impact that collecting of municipal waste has on natural environment	174
Maja Kiba-Janiak , Application of the SERVQUAL method for an analysis of service quality in the field of collective transport	188
Romuald Kolman , System effects analysis	198
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska , Aspects of research on employees' job satisfaction	207
Adam Kosiuk , Tools for measuring the effectiveness of economy. Balanced scorecard	219
Krzysztof Kud , Principles of excellence in the space management in municipalities	229
Marta Kusterka-Jefmańska , Life quality measurement at the local level – selected european experience and the experience of polish local government	239
Andrzej Kwintowski , Selected tools helpful in proceeding with a non-conforming product	251
Krystyna Lisecka , Measurement result models in organizations	270
Jerzy Łańcucki , Quality and customer satisfaction in services	281

Jacek Łuczak, Marcelina Górzna , Evaluation of the effectiveness of the project management methodology PRINCE2 in the public administration	299
Alina Matuszak-Flejszman , Determinants of the effectiveness of standardised management systems.....	315
Mieczysław Morawski , Processes of sharing knowledge with key members in selected tourist enterprises	327
Franciszek Mroczko , Effective public relations in crisis management	343
Krzysztof Nowosielski , Quality costs of controlling	353
Stanisław Nowosielski , Process maturity and organisation business results..	369
Piotr Rogala , Results orientation versus the quality management system ISO 9001	380
Magdalena Rojek-Nowosielska , Corporate Social Responsibility principles toward employees in the context of EFQM Excellence Model's principles.....	393
Agata Rudnicka , Corporate social impact measurement	400
Elżbieta Skrzypek , Quality maturity in the light of research findings	412
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Methods for measuring the effectiveness of banks.....	431
Katarzyna Szczepańska , Fundamentals of customer satisfaction in quality management and its implications	450
Tadeusz Wawak , Outline of the management improvement model in higher education institutions.....	474
Radosław Wolniak , Criterion for leadership in the process of evaluation of the maturity of a quality management system.....	487
Leszek Woźniak, Sylwia Dziedzic , Ecological innovative character and ecological innovations as a means of ecological and social excellence	495
Krzysztof Zymonik , Producer's guarantee in the context of product liability	510

Marta Kusterka-Jefmańska

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
e-mail: marta.kusterka@ue.wroc.pl

POMIAR JAKOŚCI ŻYCIA NA POZIOMIE LOKALNYM – WYBRANE DOŚWIADCZENIA EUROPEJSKIE I DOŚWIADCZENIA POLSKICH SAMORZĄDÓW

Streszczenie: Celem artykułu jest przegląd wybranych doświadczeń europejskich oraz doświadczeń polskich samorządów w zakresie badań jakości życia na lokalnym poziomie zarządzania. W opracowaniu zdefiniowano kluczowe dla rozważań kategorie, w tym obiektywną oraz subiektywną jakość życia. Podjęto także próbę określenia najistotniejszych założeń aplikacyjnych oraz korzyści prowadzenia tego typu badań.

Słowa kluczowe: jakość życia, samorząd lokalny, rozwój lokalny.

1. Wstęp

Jakość życia jako kategoria złożona, wieloaspektowa stanowi przedmiot badań wielu dyscyplin naukowych. Samo pojęcie jakości życia oraz próby jej kwantyfikacji są odmienne w zależności od metod badawczych i narzędzi pomiaru właściwych dla danej dyscypliny. Podobieństwa lub różnice w podejściu do interpretacji oraz oceny jakości życia mogą także wynikać z systemu wartości, który stanowi podstawę oceny. Przyjmując antropocentryzm za płaszczyznę etyczną jakości życia, uznajemy podmiotowość etyczną każdego człowieka niezależnie od perspektywy czasu i miejsca. W podejściu tym jakość życia odnosi się zatem do obecnych i przyszłych pokoleń niezależnie od cechujących je zmiennych demograficznych (miejsca zamieszkania, płci, wieku i in.) i stanowi wyraz jednej z podstawowych zasad zrównoważonego rozwoju – zasady sprawiedliwości międzygeneracyjnej.

W definicji F. Piontka zrównoważony rozwój oznacza trwałą poprawę jakości życia współczesnych i przyszłych pokoleń osiąganą poprzez kształtowanie właściwych proporcji w gospodarowaniu trzema rodzajami kapitału: ekonomicznym, społecznym oraz naturalnym [Piontek 2000, s. 181]. Jakość życia stanowi zatem istotę koncepcji zrównoważonego rozwoju, a jej trwała poprawa cel nadrzędny wszelkich podejmowanych przez człowieka działań, w tym również działań realizowanych przez wspólnotę samorządową na rzecz rozwoju danej społeczności lokalnej.

W artykule podjęto zagadnienie pomiaru jakości życia na poziomie lokalnym. W celu określenia głównych założeń aplikacyjnych prowadzenia tego typu badań scharakteryzowano wybrane inicjatywy europejskie i krajowe podejmujące problematykę kwantyfikacji jakości życia w lokalnych układach terytorialnych.

2. Obiektywizacja i subiektywizacja ocen jakości życia

Jakość życia jako cel nadrzędny koncepcji zrównoważonego rozwoju za T. Borysem rozumiana jest jako zrównoważone docenianie i dostrzeganie całego bogactwa globalnej jakości i współistnienia w życiu człowieka dobrobytu (cech jakości typu „mieć”) oraz dobrostanu (cech jakości typu „być”) [Borys 2005, s. 32]. Z kategorią jakości życia związane są pojęcia pochodne o charakterze oceniającym, tj. obiektywna i subiektywna jakość życia czy też, jak podkreśla T. Borys, obiektywizacja i subiektywizacja ocen jakości życia [Borys 2002, s. 58–63].

Obiektywną jakość życia zamiennie określa się jako warunki życia. Poprawa tych warunków nie musi jednak przekładać się bezpośrednio na zwiększenie poziomu zadowolenia mieszkańców. Poziom zadowolenia (satysfakcji) z życia określaną jest jako subiektywna jakość życia i relacje tej kategorii do jakości obiektywnej nie są jednoznacznie określone. Subiektywne poczucie zadowolenia z obiektywnych warunków życia zależy bowiem również od kompleksowości jakości życia, tzw. względnego poczucia pokrzywdzenia oraz systemu wartości [zob. szerzej Borys 2002, s. 63–71]. Podział na obiektywną i subiektywną jakość życia jest jedną z sześciu proponowanych przez T. Borysa kategoryzacji. Wydaje się także najistotniejszą z punktu widzenia organizacji tego typu badań na poziomie lokalnym. Ważne aby pomiaru jakości życia dokonywać zarówno na podstawie wskaźników obiektywnych (obiektywna jakość życia lub warunki życia), jak i wskaźników subiektywnych, pochodzących z badań opinii mieszkańców. Ponieważ żaden z tych zbiorów nie jest wystarczająco trafny i rzetelny, aby samodzielnie w sposób wyczerpujący kwantyfikować jakość życia, w praktyce zarządzania rozwojem w lokalnych jednostkach samorządowych oba zbiory powinny być traktowane jako komplementarne. Tylko wówczas, dzięki wzajemnemu uzupełnianiu się i korygowaniu pewnych informacji płynących z obu analiz wskaźnikowych, władze oraz wspólnota samorządowa uzyskają wiarygodną informację nt. finalnych efektów zarządzania daną jednostką oraz osiągniętego w trzech wymiarach: społecznym, gospodarczym i środowiskowym, poziomu rozwoju, a także stopnia zadowolenia mieszkańców.

3. Problemy aplikacyjne badań jakości życia na lokalnym poziomie zarządzania

Misją samorządów lokalnych powołanych w celu organizacji życia publicznego na danym obszarze jest zaspokajanie potrzeb zbiorowych mieszkańców. Dzięki

kompetencjom oraz zadaniom przyznanym jednostkom samorządu terytorialnego potrzeby te zaspokajane są w wyniku świadczenia wachlarza usług publicznych. Ich dostępność oraz jakość niewątpliwie determinuje obiektywne warunki egzystencji, jak również subiektywne poczucie zadowolenia z życia. Podejmując próbę pomiaru jakości życia, należy jednak mieć na uwadze fakt, iż ocena tej jakości często uwarunkowana jest także czynnikami częściowo lub całkowicie niezależnymi od decyzji oraz działań podejmowanych przez władze samorządowe (np. położenie geograficzne i ukształtowanie terenu czy zagrożenie katastrofami ekologicznymi) [Rogala 2009, s. 5]. W związku z powyższym kategoria jakości życia jawi się jako trudno mierzalna. Mimo to władze samorządowe, chcąc mieć wpływ na poprawę jakości życia mieszkańców swojej gminy czy powiatu, powinny podjąć wyzwanie kwantyfikacji tej jakości. Wysiłek finansowy i organizacyjny przeprowadzenia tego typu badań oraz interpretacji osiągniętych wyników może bowiem przynieść danej jednostce określone korzyści. Właściwie przeprowadzone badania pozwalają m.in. [Rogala 2009, s. 4–5]:

- rozpoznać nastroje panujące w lokalnej społeczności oraz identyfikować jej podstawowe problemy;
- identyfikować potrzeby oraz oczekiwania mieszkańców, a także dostosować do nich usługi publiczne;
- lepiej kreować lokalny rozwój (np. poprzez uwzględnianie opinii mieszkańców w procesie opracowywania lub aktualizacji strategii rozwoju gminy lub w procesie przygotowywania nowego budżetu gminy);
- porównywać opinie różnych grup mieszkańców (np. mieszkańców terenów wiejskich i terenów miejskich w przypadku gminy miejsko-wiejskiej);
- wiarygodnie wskazywać słabe i mocne strony gminy w różnego rodzaju wnioskach o finansowanie lub dofinansowanie działań na rzecz gminy.

Ponadto w przypadku badań prowadzonych cyklicznie analizie poddawane są zmiany zachodzące w czasie. Poza analizą w ujęciu dynamicznym możliwe jest także prowadzenie badań przestrzennych. Wówczas warunkiem niezbędnym dokonywania porównań pomiędzy jednostkami jest wybór takich gmin lub powiatów, które po pierwsze prowadzą podobne badania, a po drugie spełniają wymóg porównywalności (np. podobieństwa pod względem liczby mieszkańców). Innymi słowy, możliwy jest benchmarking jednostek samorządu terytorialnego ze względu na jakość życia. Uzyskanie wysokich ocen stanowi swoistego rodzaju promocję danej jednostki, natomiast uzyskanie niskich not może stać się bodźcem do doskonalenia, a także otwarcia się i uczenia „od najlepszych”. Badania jakości życia stanowią również formę dialogu społecznego pomiędzy przedstawicielami władzy samorządowej a mieszkańcami danej jednostki lokalnej. Dialog ten jest szczególnie ważny dla kształtowania postaw obywatelskich i szerszego angażowania mieszkańców w sprawy społeczności lokalnej. Stanowi wyraz dojrzałości, otwartości i gotowości zarówno lokalnej władzy, jak i wspólnoty samorządowej do podejmowania wspólnych działań na rzecz rozwoju lokalnego. Możliwość wyrażenia swojej opinii w za-

kresie subiektywnego postrzegania jakości życia stanowi też cenne, z punktu widzenia wyników wyborów samorządowych, źródło informacji na temat przyznanej danej władzy oceny – poparcia lub dezaprobaty.

Jednostki samorządu terytorialnego, które podejmują się prowadzenia badań jakości życia, dokonują rozstrzygnięcia m.in. zakresu prowadzonych badań. Aby kompleksowo wyjaśnić istotę tej kategorii, zestawy wskaźników obiektywnych powinny być uzupełnione przez badania ankietowe subiektywnej jakości życia. Dodatkowe korzyści prowadzenia tego typu badań wynikają z cykliczności prowadzonych analiz. Mogą one nieść ze sobą większy zasób informacji niż te uzyskiwane w wyniku jednorazowo czy sporadycznie prowadzonych badań. Sytuacja taka ma miejsce wówczas, gdy badania prowadzone są wyłącznie w konkretnym momencie i celu, np. na potrzeby aktualizacji czy opracowania lokalnej strategii rozwoju.

Pomiaru jakości życia na poziomie lokalnym dokonywać można zarówno na podstawie wskaźników prostych, jak i złożonych (agregatowych). W tym drugim przypadku informacja na temat zjawiska wielowymiarowego jest agregowana do postaci jednej liczby. Zaletą tego typu wskaźników jest łatwość interpretacji, wadą zbyt duże uproszczenie oraz uogólnienie. Dodatkowo przy konstruowaniu wskaźników agregatowych pojawia się trudność określenia formuły matematycznej oraz wpływu (wagi) poszczególnych zmiennych na ostateczną wartość wskaźnika. Wady oraz zalety mają również analizy oparte na wskaźnikach prostych. Podstawową kwestią wymagającą rozstrzygnięcia jest w tym przypadku określenie liczby wskaźników. Im więcej wskaźników, tym większa szczegółowość prowadzonych analiz, z drugiej strony jednak szeroki zakres informacji może przysporzyć kłopotów w obszarze interpretacji otrzymanych wyników.

Kolejny aspekt aplikacyjny w zakresie badań jakości życia na poziomie lokalnym odnosi się do „pojemności” samej kategorii „jakość życia”. Wyraźnie bowiem należy określić, jakie elementy (obszary, dziedziny życia) składają się na tę kategorię oraz które z nich podlegać będą pomiarowi. Zdarza się, że samorządy lokalne decydują się na pomiar tych tylko kategorii i zmiennych, na które mają realny wpływ. Można jednak odnaleźć przykłady takich badań, które obejmują bardzo szeroki zakres, często poza zasięgiem oddziaływania lokalnej władzy.

W praktyce badań jakości życia należy także dokonać rozstrzygnięć co do metodyki prowadzenia tego typu badań, zwłaszcza tych odnoszących się do subiektywnego poczucia zadowolenia z życia. Pewne gotowe rozwiązania w tym zakresie proponuje Związek Miast Polskich. W ramach narzędzia internetowego – Systemu Analiz Samorządowych – udostępnia bowiem opracowania eksperckie zawierające opis metodyki prowadzenia badań jakości życia wśród mieszkańców, zarówno osób, jak i gospodarstw domowych. W opracowaniach tych określa się m.in. wielkość oraz sposób doboru respondentów do próby badawczej, a także metodę realizacji badania oraz konkretne narzędzie w postaci kwestionariusza ankiety.

4. Badania jakości życia na poziomie lokalnym

4.1. Wybrane doświadczenia europejskie

Wśród europejskich inicjatyw najbardziej kompleksowe i szeroko zakrojone jest badanie jakości życia w ramach programu Audyt miejski (*Urban Audit*). Inicjatywę podjęły wspólnie Komisja Europejska, Dyrekcja Generalna ds. Polityki Regionalnej Unii Europejskiej oraz Urząd Statystyczny Wspólnoty Europejskiej – Eurostat, który jest koordynatorem wszystkich prac. Wykonawcami programu są krajowe urzędy statystyczne, urzędy miast i samorządy terytorialne. Zgodnie z założeniami programu prowadzone w jego ramach badania powinny dostarczyć kompleksowej i wiarygodnej informacji, w tym informacji wskaźnikowej na temat procesów rozwojowych zachodzących w miastach. W programie szczególną rolę przyznano średnim i dużym miastom, które postrzegane są jako główne czynniki dynamizujące rozwój regionów.

Głównym celem programu jest ocena jakości życia na poziomie lokalnym, oparta na porównywalnych danych o miastach europejskich, zarówno w odniesieniu do obiektywnej jakości życia (warunków lub poziomu życia), jak i jakości subiektywnej (zadowolenie z życia – z jego poszczególnych aspektów). Stworzenie tego typu bazy danych o miastach europejskich jest dla lokalnych samorządów inspiracją do doskonalenia oraz platformą wymiany doświadczeń. Porównywanie osiągniętych wyników przyczynia się tym samym do poprawy jakości życia i realizacji koncepcji zrównoważonego rozwoju na lokalnym poziomie zarządzania [Borys, Rogala (red.) 2009, s. 17].

Począwszy od 1998 r., zrealizowano cztery edycje Audytu miejskiego. W pierwszej, pilotażowej fazie programu udział wzięło 58 miast z Unii Europejskiej przed jej rozszerzeniem (UE-15), w edycji czwartej badaniem objęto już 323 miasta Unii Europejskiej oraz 47 miast z Norwegii, Szwajcarii, Turcji i Chorwacji. Założono, że badanie prowadzone na podstawie zbioru ponad 300 zmiennych i wskaźników prowadzone będzie cyklicznie raz na trzy lata, natomiast dane dla 30–40 najważniejszych wskaźników gromadzone będą corocznie [*European Regional and Urban Statistics...* 2010, s. 17]. Wskaźniki pogrupowano według działów i dziedzin zestawionych w tab. 1.

Uzupełnieniem informacji płynących z danych obiektywnych i niezbędnym dopełnieniem opisu jakości życia o jej obraz subiektywny są prowadzone w ramach Audytu miejskiego badania ankietowe. W pierwszej edycji tych badań (2004 r.) udział wzięły stolice państw członkowskich UE-15 oraz w przypadku dużych państw dodatkowo od jednego do trzech średnich i dużych miast. Łącznie badaniem objęto 31 miast europejskich. W drugiej edycji (2006 r.) w badaniu uwzględniono opinie mieszkańców 70 miast Unii Europejskiej (EU-27), a także 5 miast chorwackich oraz tureckich. W Polsce jakość życia oceniali mieszkańcy Białegostoku, Gdańska, Krakowa oraz Warszawy. Respondentom zadano 23 pytania odnoszące się do oceny róż-

nych aspektów jakości życia w mieście, w tym m.in. poziomu zadowolenia z usług publicznych, a także dostępności infrastruktury, mieszkań, możliwości zatrudnienia czy jakości wybranych elementów środowiska. Trzecią edycję badań zrealizowano w 2009 r. na próbie badawczej 75 miast, przeprowadzając po 500 wywiadów telefonicznych z mieszkańcami każdego z nich. Kwestionariusz ankiety wywiadu telefonicznego został wzbogacony o kilka dodatkowych pytań względem schematu badania, które realizowano w 2006 r. Zgromadzone dane statystyczne oraz informacje o programie Audyt miejski udostępniane są obecnie m.in. przez witrynę internetową Eurostatu w zakładce statystyki regionalne.

Tabela 1. Działy oraz dziedziny wskaźników audytu miejskiego

Dział 1. Demografia	Dział 6. Środowisko
Dziedzina 1.1. Ludność	Dziedzina 6.1. Klimat/geografia
Dziedzina 1.2. Narodowości	Dziedzina 6.2. Jakość powietrza i hałas
Dziedzina 1.3. Struktura gospodarstw domowych	Dziedzina 6.3. Woda
Dział 2. Aspekty społeczne	Dziedzina 6.4. Zagospodarowanie odpadów
Dziedzina 2.1. Mieszkalnictwo	Dziedzina 6.5. Użytkowanie gruntów Dziedzina 6.6. Zużycie energii
Dziedzina 2.2. Zdrowie	Dział 7. Podróże i transport
Dziedzina 2.3. Przestępczość	Dziedzina 7.1. Model podróżowania
Dział 3. Aspekty gospodarcze	Dział 8. Społeczeństwo informacyjne
Dziedzina 3.1. Rynek pracy	Dziedzina 8.1. Użytkownicy i infrastruktura
Dziedzina 3.2. Działalność gospodarcza	Dziedzina 8.2. Lokalne zarządzanie
Dziedzina 3.3. Zróżnicowanie dochodów i ubóstwo	Dziedzina 8.3. Sektor ICT
Dział 4. Aktywność obywatelska	Dział 9. Kultura i rekreacja
Dziedzina 4.1. Aktywność obywateli	Dziedzina 9.1. Kultura i rekreacja
Dziedzina 4.2. Administracja lokalna	Dziedzina 9.2. Turystyka
Dział 5. Edukacja i wykształcenie	–
Dziedzina 5.1. Zapewnienie edukacji i wykształcenia	–
Dziedzina 5.2. Struktura wykształcenia	–

Źródło: [Urban Audit... 2004, s. 18–51].

Odmienne podejście do prowadzenia badań nad jakością życia proponuje firma doradczo-konsultingowa Mercer. Propozycja ta faktycznie ogranicza się bowiem do badania jakości życia w sensie obiektywnym, tj. warunków życia. Warunki te opisywane są przez 39 zmiennych ujętych w 10 kategoriach, które odnoszą się m.in. do środowiska politycznego i społecznego, medycyny i zdrowia, usług publicznych i transportu, środowiska przyrodniczego czy rekreacji. Dostępne są wyniki rankingu dla ponad 200 miast z całego świata. Zestawienia prezentują miasta, miasta według regionów oraz miasta według wartości zmiennych [oprac. na podst. <http://www.mercer.com/qualityofliving>].

4.2. Wybrane doświadczenia krajowe

Coraz więcej polskich samorządów gminnych i powiatowych bada jakość życia swoich mieszkańców. Badania te prowadzone są cyklicznie (np. w Poznaniu) lub jednorazowo w związku z konkretnymi potrzebami, np. opracowywaniem lub aktualizacją różnego typu dokumentów (np. w powiecie świdnickim przy okazji opracowywania *Strategii zarządzania zmianą gospodarczą w powiecie świdnickim na lata 2010–2020*). Inspiracją do prowadzenia tego badań, w tym określenia ich zakresu merytorycznego, mogą być dwie inicjatywy wskaźnikowe: Ranking Zrównoważonego Rozwoju Jednostek Samorządu Terytorialnego oraz System Analiz Samorządowych Związku Miast Polskich. Można także czerpać z doświadczeń miasta Poznań, które tego typu badania prowadzi od wielu lat.

Ranking Zrównoważonego Rozwoju Jednostek Samorządu Terytorialnego [oprac. na podst. <http://www.terazpolska.pl/upload/Rankingsamorzdw2011-opisowywniki.pdf>] tworzony jest przez Wydział Administracji i Nauk Społecznych Politechniki Warszawskiej od ośmiu lat. W ostatnim rankingu poza jednostkami lokalnymi dokonano także uporządkowania regionów, tj. polskich województw. Przy tworzeniu zestawień dla jednostek terytorialnych uwzględniono 16 wskaźników opisujących obiektywne warunki życia w obszarze ekonomicznym, społecznym oraz środowiskowym, w tym m.in.:

- wydatki inwestycyjne majątkowe *per capita*,
- liczba absolwentów szkół ponadgimnazjalnych na 1000 mieszkańców,
- procent ludności objętej usługami oczyszczalni ścieków.

Aby zapewnić porównywalność wyników osiągniętych przez poszczególne jednostki, osobne zestawienia tworzone są dla miast, miast na prawach powiatów, gmin miejsko-wiejskich, gmin wiejskich oraz województw. Ranking Zrównoważonego Rozwoju Jednostek Samorządu Terytorialnego jest zatem wyraźnym przykładem benchmarkingu polskich gmin, powiatów i województw.

System Analiz Samorządowych (SAS) [oprac. na podst. <http://www.sas24.org/>] został wypracowany w 1996 r. przez Związek Miast Polskich, ale od 2008 r. w jego rozwój włącza się Związek Powiatów Polskich i Związek Gmin Wiejskich RP. Jest to narzędzie internetowe służące do monitorowania lokalnych usług publicznych odnoszących się do tych obszarów aktywności, na które władze lokalne mają wpływ, a także do uwarunkowań silnie oddziałujących na lokalne zarządzanie. SAS umożliwia:

- gromadzenie i opracowywanie danych oraz dokonywanie przez każde miasto, gminę lub powiat ich samodzielnej analizy;
- prezentację corocznych raportów podsumowujących stan i tendencję zmian w każdej z badanych dziedzin (problemów).

W ramach SAS-u gromadzone są obiektywne dane z następujących dziedzin: kultura, pomoc społeczna, edukacja, drogi lokalne i transport publiczny, gospodarka mieszkaniowa, gospodarka komunalna oraz demografia i finanse lokalne. Dane

pochodzą głównie ze źródeł statystyki publicznej oraz badań własnych. Dokonując analiz w każdej z tych dziedzin, miasto będzie mogło porównać się do „swojej” grupy porównawczej – czyli np. grupy innych miast na terenie kraju, które mają podobny charakter pod względem warunków realizacji zadań, liczby ludności czy dochodów na 1 mieszkańca. SAS nie zawiera wyników subiektywnych badań jakości życia, jednak udostępnia gminom i powiatom przetestowane i zestandaryzowane zestawy ankiet badania opinii (dostosowane nie tylko do wielkości, ale też charakteru miasta, gminy miejsko-wiejskiej, gminy wiejskiej czy powiatu). Upowszechnia również wiedzę o metodach prowadzenia takich badań.

Inicjatywę badań nad jakością życia w Poznaniu [oprac. na podst. <http://www.poznan.pl/mim/s8a/foldery-jakosc-zycia-w-poznaniu>, p,843,844,2242.html] podjął w 2001 r. Urząd Miasta we współpracy z Wydziałem Nauk Społecznych Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Współpraca Uniwersytetu i Miasta została zinstytucjonalizowana w ramach Centrum Badania Jakości Życia, realizującego program *Wskaźniki jakości życia mieszkańców Poznania*. W ramach programu zrealizowano już sześć edycji badań, w ramach których przeprowadzono wywiady bezpośrednie z reprezentatywną próbą mieszkańców miasta między 16. a 70. rokiem życia. Odpowiadając na pytania ankierów, mieszkańcy wyrażali swoją opinię i stopień zadowolenia z poszczególnych aspektów i warunków stanowiących o poziomie życia w Poznaniu. Pomiaru opinii mieszkańców dokonano na skali od 1 do 5, gdzie wartość 5 oznacza „zdecydowanie tak” (bardzo zadowolony), a wartość 1 – „zdecydowanie nie” (bardzo niezadowolony). Na podstawie otrzymanych wyników skonstruowano wskaźniki proste (częstkowe) oraz zintegrowane (syntetyczne). Pierwsza grupa wskaźników odnosi się do ocen szczegółowych poszczególnych aspektów funkcjonowania miasta (np. punktualności czy czystości środków komunikacji miejskiej). Do graficznej prezentacji wartości tych wskaźników wykorzystano wykresy liniowe. Wskaźniki proste stanowiły także podstawę obliczenia średnich wskaźników zintegrowanych stanowiących ogólną ocenę badanego aspektu (np. ogólną ocenę komunikacji miejskiej). Wizualizacji wartości wskaźników syntetycznych dokonano na wykresach słupkowych, które umownie wyrażają „temperaturę” opinii mieszkańców w badanych aspektach. Graficznie ilustruje to ikona termometru ze skalą zróżnicowaną kolorystycznie od barw „zimnych” do „gorących”. Skala przyjęta przez autorów badań obejmuje pięć przedziałów wartości wskaźników przekładających się na następujące oceny:

- powyżej 3,75 – ocena bardzo dobra
- 3,26–3,75 – ocena raczej dobra
- 2,76–3,25 – ocena przeciętna
- 2,26–2,75 – ocena raczej zła
- poniżej 2,25 – ocena bardzo zła

Uzupełnieniem wskaźników subiektywnej jakości życia poznaniaków są wskaźniki obiektywne obliczane na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego oraz instytucji funkcjonujących w mieście, w tym Urzędu Miasta, Komendy Miej-

skiej Policji czy Powiatowego Urzędu Pracy. Inicjatywa badań jakości życia mieszkańców Poznania jest zatem przykładem kompleksowego podejścia do kategorii jakości życia, która łączy w sobie cechy jakości typu „mieć” (dobrobyt) i cechy jakości typu „być” (dobrostan).

5. Zakończenie

Zgodnie z założeniami koncepcji zrównoważonego rozwoju trwała poprawa jakości życia obecnych pokoleń powinna być osiągana zgodnie z zasadą sprawiedliwości międzygeneracyjnej i przy zachowaniu równowagi w gospodarowaniu kapitałem społecznym, ekonomicznym oraz naturalnym. Praktyczna realizacja zasad koncepcji zrównoważonego rozwoju oraz dążenie do osiągnięcia jej celu nadrzędnego – wysokiej jakości życia – nabiera szczególnego znaczenia w lokalnych układach terytorialnych. Indywidualna ocena jakości życia jest bowiem silnie uwarunkowana przez aspekty lokalne, czyli takie, które mają miejsce w naszym najbliższym otoczeniu: mieście, gminie, powiecie. Na władzach lokalnych spoczywa zatem ogromna odpowiedzialność właściwego angażowania i wykorzystania wszystkich sił tkwiących w lokalnych systemach – kapitału społecznego, a także potencjału środowiskowego i gospodarczego na rzecz rozwoju danej jednostki lokalnej. Aby możliwie jak najlepiej wykonywać powierzone samorządom lokalnym zadania, niezbędna jest informacja o obiektywnych warunkach oraz poziomie zadowolenia z życia mieszkańców danej jednostki. Wyniki prowadzonych analiz wskaźnikowych dotyczących zarówno obiektywnej, jak i subiektywnej jakości życia mogą być użyteczne i dla decydentów, i lokalnej wspólnoty samorządowej. Pozwalają bowiem rzetelnie ocenić zarówno stan, tempo, jak i kierunki rozwoju danej jednostki, ujawniają jej słabe i mocne strony, usprawniają procesy podejmowania decyzji i poprzez uwzględnienie opinii mieszkańców, np. w procesie opracowania czy aktualizowania strategii rozwoju, umożliwiają lepsze kreowanie lokalnego rozwoju. Stanowią także ważną informację dla mieszkańców, którzy rozliczają swoje władze z podejmowanych w imieniu i na rzecz lokalnej społeczności decyzji i działań.

Podejmując wysiłek pomiaru jakości życia mieszkańców miasta, gminy czy powiatu, władze lokalne mają możliwość wzorowania się na inicjatywach europejskich oraz doświadczeniach polskich samorządów. Inspirując się przykładem innych jednostek lokalnych, można wypracować własną metodykę badania jakości życia bądź włączyć się w już prowadzone inicjatywy badawcze, zapewniające możliwość dokonywania porównań pomiędzy jednostkami. Niezależnie od tego, którą z dwóch możliwości włączenia danej jednostki w badania nad jakością życia wybiorą władze samorządowe miasta, gminy czy powiatu, można się spodziewać, że korzyści prowadzenia tego typu badań usprawnią procesy zarządzania daną jednostką, przyczyniając się tym samym do lepszego zaspokojenia potrzeb jej mieszkańców.

Literatura

- Borys T., *Jakość, jakość życia oraz pojęcia i relacje pochodne*, [w:] W. Ostasiewicz. (red.), *Metodologia pomiaru jakości życia*, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Wrocław 2002.
- Borys T., *Zrównoważony rozwój jako przedmiot pomiaru wskaźnikowego*, [w:] T. Borys (red.), *Wskaźniki zrównoważonego rozwoju*, Wydawnictwo Ekonomia i Środowisko, Warszawa–Białystok 2005.
- Borys T., Rogala P. (red.), *Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju, Warszawa 2009.
- European Regional and Urban Statistics. Reference Guide*, Wydawnictwo Unii Europejskiej, Luksemburg 2010.
- <http://www.mercer.com/qualityofliving><http://www.mercer.com/qualityofliving> (31.05.2012).
- <http://www.terazpolska.pl/upload/Rankingsamorzdw2011-opisiwyniki.pdf> (31.05.2012).
- <http://www.sas24.org/>(31.05.2012).
- http://www.poznan.pl/mim/s8a/foldery-jakosc-zycia-w-poznaniu_p,843,844,2242.html (31.05.2012).
- Piontek F., *Człowiek i jego środowisko w strategii wzrostu gospodarczego i w zrównoważonym (trwałym) rozwoju*, „Problemy Ekologii” 2000, nr 5.
- Rogala P., *Zaprojektowanie i przetestowanie systemu mierzenia jakości życia w gminach*, Jelenia Góra–Poznań 2009.
- Urban Audit. Methodological handbook*, Wspólnota Europejska, Luksemburg 2004.

LIFE QUALITY MEASUREMENT AT THE LOCAL LEVEL – SELECTED EUROPEAN EXPERIENCE AND THE EXPERIENCE OF POLISH LOCAL GOVERNMENTS

Summary: The aim of the paper is to review selected European experience and the experience of Polish local government research quality of life at the local level of governance. The paper defines key categories for consideration, including the objective and subjective quality of life. It also includes an attempt to identify the most important assumptions of the application and benefits of this type of research.

Keywords: quality of life, local government, local development.