

Wprowadzenie do wywiadów pogłębionych z kadrą zarządzającą GMK

# Informacje wstępne

Projekt „Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego” ma na celu m.in. stworzenie **katalogu wskaźników jakości życia mieszkańców Krakowa oraz jakości usług publicznych, który posłuży kadrze kierowniczej dużych i średnich JST w planowaniu i realizacji strategii zarządzania miastem**. Jednym z produktów projektu są badania społeczne, które mają na celu zebranie opinii mieszkańców na temat warunków życia w Krakowie. Kwestionariusz tego badania powstawał na podstawie sugestii koordynatorów dziedzin zarządzania w Krakowie, potrzeb mieszkańców sygnalizowanych w innych badaniach oraz literatury dziedzinowej. Kwestionariusz stanowi więc **kompromis między potrzebami informacyjnymi koordynatorów oraz potrzebami mieszkańców**.

Jednak najważniejszym odbiorcą produktów projektu (w tym raportu z badań) jest Kierownictwo najwyższego szczebla w Krakowie, tzw. Kierownicy Pionów. Dlatego też celem planowanych wywiadów pogłębionych jest **omówienie raportu (oraz zawartych w nich wskaźników) pod kątem jego użyteczności dla osób podejmujących decyzje na poziomie strategicznym**. Innymi słowy, celem wywiadów jest odpowiedzenie na pytanie czy raport w przedstawionej treści i formie będzie przydatnym narzędziem w pracy Kierowników Pionów. W kolejnym etapie projektu kwestionariusz badania mieszkańców zostanie **zmodyfikowane zgodnie z wnioskami płynącymi z niniejszym wywiadów**.

# Wywiad

Pogłębiony wywiad indywidualny jest metodą badawczą stosowaną w naukach społecznych. Polega on **na rozmowie między badaczem a uczestnikiem wywiadu**. Rozmowa przebiega według ustalonego wcześniej planu, ale jej formuła zakłada, że badacz powinien pogłębiać wszystkie interesujące wątki rozmowy. Rozmowa trwa maksymalnie 1,5h.

Spotkanie jest nagrywane, niemniej jest to nagranie techniczne, które ma posłużyć badaczowi do podsumowania wniosków płynących z szeregu wywiadów. Po zakończeniu prac nagranie jest kasowane, a w samym raporcie nie znajdą się wypowiedzi uczestników wywiadu.

# Przygotowanie

Uczestnictwo w wywiadzie wymaga zapoznania się **z raportem z badania społecznego oraz kwestionariuszem**, na podstawie którego zostało ono przeprowadzone. Badacz w trakcie wywiadu będzie mógł odpowiedzieć na wszelkie pytania i niejasności dotyczące raportu i kwestionariusza. **Kwestionariusz jest materiałem uzupełniającym** – pozwala on na zapoznanie się z dokładnym brzmieniem pytań jakie zadano mieszkańcom.

W zależności od kompetencji i odpowiedzialności uczestnika wywiadu powinien się on zapoznać z dedykowaną dla siebie częścią raportu (np. konkretną dziedziną zarządzania). Zaleca się zapoznanie z całym wstępem metodologicznym, który wyjaśnia konstrukcję badania.

Najistotniejsze pytania poruszone w trakcie wywiadu to:

* czy raport jest **zrozumiały i czytelny**?
* czy **forma prezentacji wyników** jest zrozumiała?
* czy lista wskaźników zawartych w danej dziedzinie (bądź ogóle badania) jest **wyczerpująca** z perspektywy uczestnika badania?
* jakie **inne wskaźniki** powinny być monitorowane?
* jaka jest waga **(istotność) dla uczestnika badania poszczególnych wskaźników**?
* w jaki sposób uczestnik badania będzie mógł wykorzystać raport w swojej pracy?
* jakie **niezbędne zmiany** należałoby dokonać w badaniu oraz raporcie z niego, aby ułatwić uczestnikowi badania pracę opartą na jego wynikach?

Zadaniem badacza będzie zebranie opinii decydentów UMK oraz uwzględnienie ich w dalszych etapach projektu MJUP.