



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



POZnań*
*Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**MONITOROWANIE
JAKOŚCI**
USŁUG PUBLICZNYCH

ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

**DOŚWIADCZENIA BADANIA SPOŁECZNEGO
W KRAKOWIE**

**MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH
JAKO ELEMENT ZINTEGROWANEGO SYSTEMU
ZARZĄDZANIA JEDNOSTKAMI SAMORZĄDU
TERYTORYALNEGO**

III.A.



MICHAŁ A. CHRZANOWSKI

„Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu
zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



SPIS TREŚCI

Spis treści	2
Wprowadzenie	3
Organizacja badania społecznego	4
Przygotowanie i realizacja badań	4
Termin realizacji projektu	6
Projektowanie badań jakości życia oraz jakości usług publicznych	7
Proces badawczy	7
Określenie problemu badawczego	8
Cel etapu	8
Kontekst badawczy i cel badania	8
Zakres tematyczny	10
Definicje pojęć oraz plan analizy	12
Wybór metody badawczej	15
Projekt doboru próby	16
Populacja badania	16
Jednostka badania	17
Operat losowania	17
Wielkość próby	18
Plan doboru próby	18
Stworzenie narzędzi badawczych	18
Przeprowadzenie badań	19
Analiza danych	21
Przygotowanie raportu oraz prezentacja wyników	22
Studium przypadku – badania wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych w ramach opracowania Katalogu wskaźników dziedzinowych w Krakowie	23
Proces opracowania Katalogu wskaźników dziedzinowych	23



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

Konsultacje	24
Przygotowany raport	25
Interpretacja wyników	26
Związek między wskaźnikami obiektywnymi a subiektywnymi	26
Kwestionariusz	26
Dobór próby	26
Sprawozdanie z realizacji	31
Struktura próby	31

WPROWADZENIE

Jednym z elementów monitorowania jakości życia oraz usług publicznych jest **cykliczne badanie opinii mieszkańców JST**. Niniejszy dokument zawiera wskazówki odnośnie konstrukcji takiego badania.

W trakcie realizacji projektu „Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego” (MJUP) wypracowano szereg dobrych praktyk, które **ułatwią kadrze zarządzającej JST zaplanowanie oraz przeprowadzenie własnych badań** jakości życia i usług publicznych.

W ramach projektu badawczego MJUP wypracowano następujące materiały:

- **projekt badania** (konceptualizacja, plan doboru próby, plan analizy, dobór techniki badawczej);
- **katalog wskaźników** odnoszących się do opinii mieszkańców (w zakresie jakości życia oraz jakości usług publicznych);
- **kwestionariusz badawczy**;
- **raport** prezentujący wyniki badania oraz katalog wskaźników.

Każdy z tych materiałów może zostać zaadaptowany w trakcie przeprowadzania dedykowanych badań jakości życia oraz jakości usług publicznych JST. Kadra zarządzająca JST może zdecydować o **wyborze części wskaźników z prezentowanego katalogu** bądź zdecydować o stworzeniu własnego w oparciu o **metodologię stosowaną w projekcie MJUP**.

Wskazówki odnośnie procesu projektowania oraz przeprowadzenia badania społecznego podzielono na dwie kategorie: **wskazówki administracyjno-logistyczne** oraz **wskazówki merytoryczne**. Pierwsze odnoszą się do organizacji pracy nad badaniem, drugie do specyfikacji projektu badawczego. Niniejszy dokument koncentruje się wyłącznie na elementach **wyróżniających badania jakości życia oraz jakości usług publicznych** i jego celem nie jest przekazanie fundamentalnej wiedzy na temat projektowania badań społecznych jako takich – istnieje szereg dedykowanych temu, godnych polecenia publikacji¹.

¹ Np. Rózkiewicz M., Perek-Białas J., Węziak-Białowska D., Zięba-Pietrzak A. (2013). *Projektowanie badań społeczno-ekonomicznych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

Prezentowany materiał odnosi się do **doświadczeń realizacji badań społecznych w Krakowie w ramach projektu MJUP.**

ORGANIZACJA BADANIA SPOŁECZNEGO

Przygotowanie i realizacja badań

Przeprowadzenie badania społecznego wśród mieszkańców JST wymaga powołania po stronie tej jednostki **osoby odpowiedzialnej za przygotowanie i przeprowadzenie badań**, pełniącej rolę **kierownika projektu**. Osoba taka powinna posiadać podstawową wiedzę na temat metodologii badań społecznych. W kluczowych etapach realizacji projektu badawczego wymagane będzie **podejmowanie merytorycznych decyzji** odnośnie dalszych kroków (np. zatwierdzenie narzędzia badawczego, odbiór produktów projektu). Zadaniem kierownika projektu po stronie JST będzie określenie celów i zakresu projektu badawczego oraz opracowanie planu badawczego (w tym określenie metody badań, wielkości próby), zgodnie z potrzebami informacyjnymi jednostki oraz dostępnymi środkami finansowymi. Rolą kierownika projektu będzie także wybór wykonawcy (agencji badawczej) odpowiedzialnego za przygotowanie i przeprowadzenie badania, w tym przygotowanie narzędzi badawczych, analizę oraz prezentację wyników. W celu przygotowania lub doprecyzowania projektu badawczego kierownik projektu – w zależności od posiadanych zasobów – może skorzystać z usług eksperta zewnętrznego, posiadającego kompetencje i doświadczenie w metodologii badań społecznych, niezależnego od ww. wykonawcy (agencji badawczej).

Zlecenie realizacji badania społecznego może wiązać się z koniecznością przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zgodnego z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907, 984, 1047, 1473, z 2014 r. poz. 423, 811, 915, 768, 1146, 1232). W celu zapewnienia odpowiedniej jakości wyników badań warto rozważyć podział projektu na dwie części: **część pierwsza – projektowanie badania** oraz analiza jego wyników i **część druga – przeprowadzenie badania**.

Podział ten polega na tym, że **jedna osoba (podmiot)** odpowiedzialna jest za przygotowanie narzędzi badawczych oraz późniejszą analizę i prezentację wyników (zgodnie z zasadą, że ten, kto opracował narzędzie badawcze, powinien napisać raport z badań). Natomiast **drugi podmiot odpowiedzialny jest wyłącznie za przeprowadzenie badania** z użyciem przekazanych narzędzi badawczych oraz projektu badawczego.

W praktyce, aby zrealizować rozdział wyżej wymienionych podmiotów, należy pamiętać o zastosowaniu takich konstrukcji w ewentualnych postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych, które **wykluczają możliwość wyboru tego samego podmiotu** do realizacji zarówno opracowania narzędzi badawczych oraz sporządzenia raportu, jak i przeprowadzenia badań.

Za ostateczne zaprojektowanie i przygotowanie badania może być odpowiedzialny pracownik JST posiadający odpowiednie kompetencje i doświadczenie lub zewnętrzny **ekspert ds. metodologii badań społecznych** pracujący na zlecenie JST.

Istnieją istotne zalety takiego rozwiązania:



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

- osoba (podmiot) odpowiedzialna za przygotowanie badania **współuczestniczy przy tworzeniu specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ)** odnośnie przeprowadzenia badania (zapewniając, że znajdują się w niej istotne dla rzetelności badania zapisy);
- osoba (podmiot) odpowiedzialna za przygotowanie badania może wesprzeć proces **odbioru przez JST produktów wypracowanych przez agencję badawczą** (weryfikacja zgodności niektórych produktów projektów badawczych z wymaganiami zamawiającego wymaga kompetencji związanych z analizą danych – np. odbiór bazy danych z wynikami);
- po między osobą odpowiedzialną za przygotowanie badania a agencją badawczą przeprowadzającą badanie występuje **korzystny dla JST konflikt interesów** – osoba odpowiedzialna za zaprojektowanie badania będzie zainteresowana **najwyższą jakością wyników**, które później będzie analizować – wnoszenie zastrzeżeń do tych produktów nie będzie wiązać się dla takiej osoby z ponoszeniem kosztów ich poprawy, w przypadku zidentyfikowania wad produktów koszty ponosić będzie agencja badawcza.

Wadą takiego rozwiązania jest **czasochłonność** – przekazanie produktów pomiędzy osobą odpowiedzialną za zaprojektowanie badania i analizę ich wyników a agencją badawczą będzie wiązało się z **czasochłonną komunikacją** (identyfikacja wad, wyjaśnienia agencji, ustosunkowanie się do nich osoby odpowiedzialnej za analizę wyników, usunięcie wad, ponowny odbiór produktów itd.). W przypadku badania krakowskiego MJUP proces przyjmowania produktów agencji badawczej wraz z eliminacją ich wad zajął ponad miesiąc.

Alternatywne rozwiązanie zakłada, że cały proces badawczy przeprowadzany jest **przez jeden podmiot**². W takim scenariuszu JST podpisuje umowę wyłącznie z jednym podmiotem. Oznacza to mniej formalności i szybszy czas realizacji projektu badawczego, przy jednoczesnej **mniejsej kontroli nad rzetelnością wykonania badania**.

Przeprowadzenie badania jest najbardziej **kosztownym i ryzykownym** etapem projektu badawczego. Ryzyko wiąże się z niepoprawnym przeprowadzeniem badania, nierzetelnym zbieraniem danych lub ich całkowitym fałszowaniem oraz z niską jakością przekazanej bazy danych wynikowych. Dlatego też warto dołożyć wszelkich starań, które zapewnią **wysoką jakość SIWZ**, a w rezultacie wybór **rzetelnego wykonawcy badania** oraz zapisy umowy zapewniające **wysoką jakość zebranych wyników**.

W przypadku wyboru osoby odpowiedzialnej za zaprojektowanie badania oraz późniejszą analizę jego wyników należy zwrócić uwagę na **kompetencje badawcze** takiej osoby:

- doświadczenie w realizacji badań społecznych technikami sondażowymi opartymi o metodę reprezentatywną;
- doświadczenie w analizie wyników sondażowych;
- wiedzę na temat projektowania badań społecznych (tworzenia narzędzi badawczych, tworzenia planu doboru próby).

W przypadku agencji badawczej warto zwrócić uwagę na **cechy uwiarygodniające firmę** w zakresie rzetelności przeprowadzania podobnych badań:

- przynależność do **organizacji branżowych zrzeszającej podmioty działające w dziedzinie badania rynku i opinii publicznej** (np. Polskie Towarzystwo Badaczy Rynku i Opinii lub Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku);

² Takie rozwiązanie zastosowano np. w Poznaniu.



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

- posiadanie certyfikatu jakości **Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów OFBOR** lub równoważnego certyfikatu potwierdzającego spełnianie standardów jakości realizacji badań rynku i opinii społecznej w terenie;
- potwierdzone **doświadczenie w realizacji badań społecznych metodami ilościowymi**, w oparciu o metodę reprezentatywną, w zakresie problematyki miejskiej lub zbliżonej;
- posiadanie **własnej infrastruktury badawczej** (sieć ankieterska, koordynatorzy terenowi).

Należy zwrócić uwagę, że w Polsce wciąż z powodzeniem funkcjonują firmy, które wykorzystują luki w zapisach SIWZ, dostarczając produkty obciążone istotnymi wadami.

SIWZ usługi badawczej powinien obejmować przynajmniej następujące elementy:

- precyzyjny opis sposobu **doboru respondentów** do badania (dobór próby, ilość respondentów, sposób dotarcia oraz zakładany poziom realizacji próby);
- formę przekazywania wyników badania (format plików oraz szablon bazy danych);
- formę kontroli ankieterskiej;
- listę produktów badania.

Szczegółową listę dobrych praktyk odnośnie współpracy z agencjami badawczymi (w tym sugerowane zapisy w umowie) można znaleźć na stronie OFBOR: www.ofbor.pl (Standardy).

Załącznikiem do niniejszego dokumentu są umowy oraz specyfikacje projektu krakowskiego.

Termin realizacji projektu

Czas realizacji badania jakości życia i usług publicznych **ma wpływ na rzetelność oraz trafność uzyskanych danych**. Poniżej znajduje się lista wytycznych, które należy wziąć pod uwagę, ustalając termin realizacji badania:

- zebranie opinii wśród mieszkańców, niezależnie od wybranej metody, trwa około 3–4 tygodni; najbardziej korzystna jest sytuacja, w której okres ten **nie jest przedzielony dłuższymi przerwami świątecznymi** – utrudni to wykonawcy badania jego realizację (m.in. wyższa absencja mieszkańców, trudność w umówieniu się na kolejny dogodny termin); należy więc **wziąć pod uwagę kalendarz dni wolnych od pracy** oraz wynikające z niego sezony urlopowe (tzw. długie weekendy);
- należy **unikać terminu realizacji badania zbiegającego się z wyborami i referendum** (szczególnie samorządowymi) oraz **poprzedzającego je okresu kampanii wyborczych** lub informacyjnych; respondenci w tym okresie będą „uczuleni” na agitację polityczną i mniej chętni do przyjmowania ankiet w domach, a na ich wypowiedzi będą miały wpływ kampanie wyborcze i informacyjne; warto przypomnieć w tym **kontekście teorię porządku dziennego** (ang. *agenda setting*) McCombsa i Showa, która głosi, że media wpływają w dużym stopniu na kształtowanie się opinii publicznej, ukierunkowując uwagę widzów na pewne wydarzenia, a ignorując przy tym pozostałe (czyli nie tyle mają wpływ na to, co myślimy, ile, o czym myślimy); z tej perspektywy lista priorytetów mieszkańców odnośnie ważności poszczególnych aspektów funkcjonowania miasta może ulec czasowej zmianie;



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

- **struktura mieszkańców** przebywających w mieście (a zatem dostępność potencjalnych respondentów) **będzie skorelowana ze zjawiskami sezonowymi** – sezony urlopowe, sezony wyjazdów do pracy tymczasowej, okres przerwy akademickiej (w przypadku Krakowa, w czasie wakacji w mieście nie ma istotnej części populacji mieszkańców – studentów; w okresie nieobecności studentów oraz w czasie wakacji dla uczniów zmienia się całkowicie struktura ruchu samochodowego w mieście, wpływając tymczasowo na stopień zadowolenia mieszkańców z łatwości przemieszczania się po mieście); należy **unikać okresów, w których występują zjawiska sezonowe właściwe dla danego miasta lub obszaru**;
- w sytuacji Polski na zadowolenie mieszkańców (z wielu aspektów wynikających z mieszkania w mieście) **będą wpływać również pory roku**; zależnie od pory roku zmienia się charakter problemów, z którymi borykają się mieszkańcy, oraz zmienia się ogólne zadowolenie mieszkańców (np. okres letni jest korzystny dla miejscowości letniskowych, okres zimowy – dla obszarów związanych z turystyką zimową); w przypadku Krakowa w okresie jesienno-zimowym istnieje największe natężenie problemów związanych z czystością powietrza (palenie w piecach);
- należy wziąć pod uwagę, że w toku realizacji badania może okazać się, iż potrzebne będzie **powtórzenie części wywiadów** – należy uwzględnić w harmonogramie projektu rezerwę czasową na ten cel;
- badanie należy **powtarzać o tej samej porze każdego roku**, tak aby wykluczyć wpływ sezonowości i móc porównywać wyniki.

Podsumowując, należy wybrać porę roku, którą uznajemy za typową dla danego miasta lub najbardziej interesującą. **W przypadku Krakowa za taką porę uznano wiosnę** (obecność studentów; korzystne warunki pogodowe; brak istotnych okresów świątecznych i urlopowych).

PROJEKTOWANIE BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA ORAZ JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH

Proces badawczy

Projektowanie badań społecznych jest **procesem wieloetapowym**, w którym kształt produktów przygotowanych na poszczególnych etapach zależy od decyzji, które podjęto w etapach je poprzedzających. Wyróżnia się następujące etapy procesu badawczego:

- 1) określenie problemu badawczego (tzw. konceptualizacja),
- 2) wybór metody badawczej,
- 3) projekt doboru próby,
- 4) stworzenie narzędzi badawczych,
- 5) przeprowadzenie badań,
- 6) analiza danych,
- 7) przygotowanie raportu oraz prezentacja danych.



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

Najbardziej **kosztownym etapem procesu badawczego jest etap zbierania danych**. Zlecenie przeprowadzenia badania wymaga określenia jego założeń już na etapie przygotowania SIWZ, a co za tym idzie, wykonania części procesu projektowania badania, **zanim podjęta zostanie współpraca z agencją badawczą**. Jest to zadanie **kierownika projektu** po stronie JST, który określa założenia projektu badawczego. Zgodnie z wcześniej sformułowanymi sugestiami może on – w miarę potrzeby i posiadanych zasobów – skorzystać w tym zakresie z pomocy zewnętrznego eksperta ds. metodologii badań społecznych lub – jeśli jest taka możliwość – pracownika JST, który posiada odpowiednie kompetencje w tej dziedzinie.

W kolejnych sekcjach przedstawiono szereg wskazówek odnośnie poszczególnych etapów procesu badawczego.

Określenie problemu badawczego

Cel etapu

Pierwszy etap procesu badawczego wymaga odpowiedzi na szereg pytań, które zdefiniują zakres i kształt badania, m.in.:

- Jaki jest cel badania?
- Na jakie pytania poszukujemy odpowiedzi?
- Kogo chcemy badać?

Jak rozumiemy poszczególne zagadnienia, które nas interesują? Etap ten nazywa się konceptualizacją. Szczególnie istotne na tym etapie jest **precyzyjne zdefiniowanie pojęć**, którymi opisane zostaną zagadnienia badawcze. Np. założenie, że badaniem mają zostać objęci mieszkańcy JST, nie jest wystarczająco precyzyjne. Mieszkańcem może być osoba, która jest zameldowana pod adresem w obrębie obszaru JST lub osoba, która zamieszkuje tam niezależnie od oficjalnego meldunku. Należy również założyć, że z perspektywy badania najistotniejsze będą odpowiedzi mieszkańców pełnoletnich. Odpowiedzi na te pytania będą miały wpływ na sposób doboru uczestników badania.

Istotne jest również, aby przyjęte założenia były **rozumiane jednakowo przez wszystkich uczestników projektu badawczego** – JST, agencję badawczą oraz samych respondentów. Kluczowe rezultaty konceptualizacji powinny znaleźć się w SIWZ i **wyznaczać ramy współpracy z agencją badawczą**.

Na tym etapie istotne jest określenie:

1. Kontekstu badawczego i celu badania.
2. Zakresu tematycznego badania.
3. Definicji pojęć oraz planu analizy.

Kontekst badawczy i cel badania

Konceptualizacja projektu badania społecznego wymaga wpisania go w **szerszy kontekst**. Badanie społeczne jest jednym z elementów monitorowania jakości życia oraz jakości usług publicznych – odpowiedzianym za **określenie subiektywnych wskaźników jakości życia oraz jakości usług publicznych**.



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

Ocena tego, które aspekty rzeczywistości miejskiej oraz opisujące je wskaźniki są warte monitorowania, zależy od przyjętej perspektywy patrzenia na miasto, związanej z przynależnością do określonej grupy interesu. W projekcie MJUP postanowiono uwzględnić **perspektywę najważniejszych interesariuszy rzeczywistości miejskiej**:

- **mieszkańców** (w tym różnych grup społecznych jako odbiorców usług publicznych),
- **kadry kierowniczej JST** (jako podmiotu świadczącego usługi publiczne),
- **najwyższego kierownictwa JST** (jako podmiotu tworzącego i realizującego strategię rozwoju miasta).

W projekcie MJUP zdecydowano się również na uwzględnienie perspektywy **ekspertów dziedzinowych oraz źródeł dobrych praktyk** w dziedzinie zarządzania jednostką samorządu terytorialnego (literatura dziedzinowa, badania o zbliżonym profilu). Każdej z tych grup poświęcono osobny etap projektu badawczego, którego celem było zidentyfikowanie najistotniejszych aspektów funkcjonowania miasta z ich perspektywy.

Wskazana lista **nie wyczerpuje istotnych interesariuszy** rzeczywistości miejskiej. Są nimi również przedsiębiorcy, organizacje pozarządowe, turyści oraz różne grupy zawodowe reprezentujące wiodące dziedziny gospodarki miasta. Mając na uwadze spójność projektu badawczego oraz dostępne zasoby w projekcie MJUP, zdecydowano się na **analizę relacji między mieszkańcem a jednostką samorządu terytorialnego**, z jednej strony analizując jakość życia mieszkańców oraz ich potrzeby, a z drugiej – jakość usług publicznych oferowanych przez JST, które te potrzeby powinny zaspokajać.

Punktem wyjścia dla projektu badań społecznych będzie katalog wskaźników obiektywnych. W dużej mierze wskaźniki subiektywne pochodzące z badania społecznego **będą lustrzanym odbiciem wskaźników obiektywnych**: do wskaźników reprezentujących stan miasta dołączone zostaną wskaźniki reprezentujące ocenę tego stanu przez mieszkańców. Dotyczy to przede wszystkim wskaźników jakości usług publicznych.

Zgodnie z proponowaną Koncepcją budowy wskaźników dziedzinowych³ celem projektu badawczego jest uzupełnienie katalogu wskaźników jakości życia i usług publicznych o **subiektywną ocenę mieszkańców jakości swojego życia** z perspektywy ich potrzeb życiowych oraz systemu wartości.

Dokonując wyboru wskaźników subiektywnych, których będzie dotyczyło badanie społeczne, należy odpowiedzieć sobie na następujące pytania:

- Czy mieszkaniec będzie **posiadał wystarczającą wiedzę** na temat danego aspektu funkcjonowania miasta, żeby zrozumieć pytanie i odpowiedzieć na nie?
- Jak **liczne są grupy mieszkańców**, które korzystają z poszczególnych usług publicznych, których dotyczyć będą wskaźniki?

Odpowiedź na pierwsze pytanie będzie pomocne przy wyborze wskaźników subiektywnych oraz tworzeniu narzędzia badawczego. Natomiast odpowiedź na drugie pytanie będzie miało wpływ na wybór sposobu doboru próby.

³ Porównaj: Koncepcja i metodologia budowy katalogu wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych dla jednostek samorządu terytorialnego, Kraków – Poznań 2015 r.

ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

Zakres tematyczny

Zaprojektowanie badania społecznego na potrzeby JST wymaga **zdefiniowania zakresu rozumienia jakości życia oraz usług publicznych**. W projekcie MJUP punktem wyjścia było 15 dziedzin zarządzania miastem, które wyznaczyły badane sfery jakości życia oraz usług publicznych.

Każde miasto ze względu na swoją wielkość, tradycję historyczną, lokalizację będzie miało **swoją specyfikę** – zakres istotnych czynników wpływających na jakość życia mieszkańców i odbiór usług publicznych może być inny w każdym mieście.

Z tej perspektywy, przed realizacją badania wśród mieszkańców, warto **zidentyfikować najistotniejsze obszary dla miasta** i jego mieszkańców, analizując wcześniejsze wyniki badań oraz przeprowadzając konsultacje z kadrą zarządzającą JST i ekspertami.

Prace nad katalogiem wskaźników MJUP podzielono na **15 dziedzin zarządzania i usług publicznych**, które reprezentują główne obszary funkcjonowania GMK oraz korespondują z głównymi aspektami mieszkania w mieście i związanymi z nimi wymiarami jakości życia.

Poniżej znajduje się lista wspomnianych dziedzin zarządzania oraz przypisanych im usług publicznych:

L.p.	Nazwa	Usługi publiczne
1.	Przestrzeń i architektura	Kształtowanie przestrzeni publicznej
		Rewitalizacja obszarów zdegradowanych
		Zarządzanie zasobem geodezyjnym i kartograficznym
2.	Transport	Zarządzanie transportem zbiorowym
		Zarządzanie infrastrukturą transportową
		Zarządzanie ruchem
3.	Gospodarka komunalna	Zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków
		Zapewnienie dostaw energii
		Utrzymanie czystości i porządku
		Gospodarowanie odpadami komunalnymi
		Utrzymanie cmentarzy
4.	Ochrona i kształtowanie środowiska	Utrzymanie i kształtowanie terenów zieleni oraz ochrona przyrody i krajobrazu
		Ocena i zarządzanie hałasem środowiskowym
		Ograniczanie zanieczyszczeń powietrza
		Ocena jakości wód powierzchniowych
		Ochrona przed zagrożeniami osuwiskowymi
		Opieka nad zwierzętami, przeciwdziałanie bezdomności zwierząt



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

5.	Oświata i wychowanie	Zarządzanie wychowaniem przedszkolnym
		Zarządzanie oświatą na poziomie szkół podstawowych
		Zarządzanie oświatą na poziomie gimnazjów
		Zarządzanie oświatą na poziomie szkół ponadgimnazjalnych
		Stwarzanie warunków do rozwoju zainteresowań i uzdolnień dzieci i młodzieży
6.	Bezpieczeństwo publiczne	Tworzenie warunków do utrzymania bezpieczeństwa publicznego na terenie gminy
		Zapewnienie mieszkańcom pomocy w sytuacjach zagrożeń
7.	Mieszkalnictwo	Zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych mieszkańców
		Tworzenie sprzyjających warunków dla zaspokojenia własnych potrzeb mieszkaniowych
		Administrowanie zasobem mieszkań komunalnych
8.	Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego	Tworzenie warunków do rozwoju oferty kulturalnej miasta
		Tworzenie warunków do upowszechniania oferty kulturalnej miasta
		Ochrona dziedzictwa kulturowego miasta
9.	Sport i rekreacja	Zapewnienie dostępności bazy sportowej i rekreacyjnej i ich oferty
		Zapewnienie dzieciom i młodzieży oferty sportowej i rekreacyjnej
		Wspieranie inicjatyw w zakresie sportu wyczynowego
10.	Zdrowie	Zapewnienie instytucjonalnej opieki nad dziećmi do lat 3
		Tworzenie warunków dla zapewnienia opieki zdrowotnej dla mieszkańców miasta
		Profilaktyka i terapia uzależnień od alkoholu
11.	Pomoc i integracja społeczna	Wsparcie osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym
		Zarządzanie jednostkami pomocy społecznej i systemem pieczy zastępczej
		Działania miasta na rzecz rodzin
12.	Przedsiębiorczość	Tworzenie warunków do rozwoju przedsiębiorczości
		Tworzenie warunków do rozwoju rynku pracy
13.	Spółeczeństwo obywatelskie	Zapewnienie dialogu z mieszkańcami i tworzenie warunków do partycypacji społecznej
		Zapewnienie możliwości realizacji zadań publicznych przez organizacje pozarządowe i inicjatywy społeczne
		Funkcjonowanie mechanizmów demokracji
		Kształtowanie postaw obywatelskich wśród dzieci i młodzieży

ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

14.	Turystyka i promocja	Wsparcie działań na rzecz rozwoju krakowskiego rynku turystycznego Promocja miasta
15.	Nauka i technologie informatyczne	Wykorzystanie potencjału naukowego krakowskich szkół wyższych w zarządzaniu miastem Współpraca miasta z krakowskimi szkołami wyższymi Dostępność usług elektronicznych dla klienta zewnętrznego miasta

Definicje pojęć oraz plan analizy

Subiektywną jakość życia mieszkańców oraz jakość usług publicznych w badaniu społecznym projektu MJUP zdefiniowano jako **deklarowane poczucie zadowolenia mieszkańców z tych aspektów**.

Założono następującą hierarchię poczucia zadowolenia mieszkańców (od najbardziej ogólnej do najbardziej specyficznej):

- ogólne zadowolenie (z własnej sytuacji życiowej, poczucie szczęścia);
- zadowolenie z mieszkania w mieście;
- zadowolenie z poszczególnych dziedzin zarządzania miastem;
- zadowolenie z poszczególnych usług publicznych i innych aspektów życia w mieście.

Poniższy diagram prezentuje wspomnianą hierarchię:



Hierarchia ta odnosi się do faktu, że pomimo tego, iż działania miasta mają wpływać na zadowolenie mieszkańców z życia w mieście, wpływ ten nie jest bezpośredni. Założono, że:

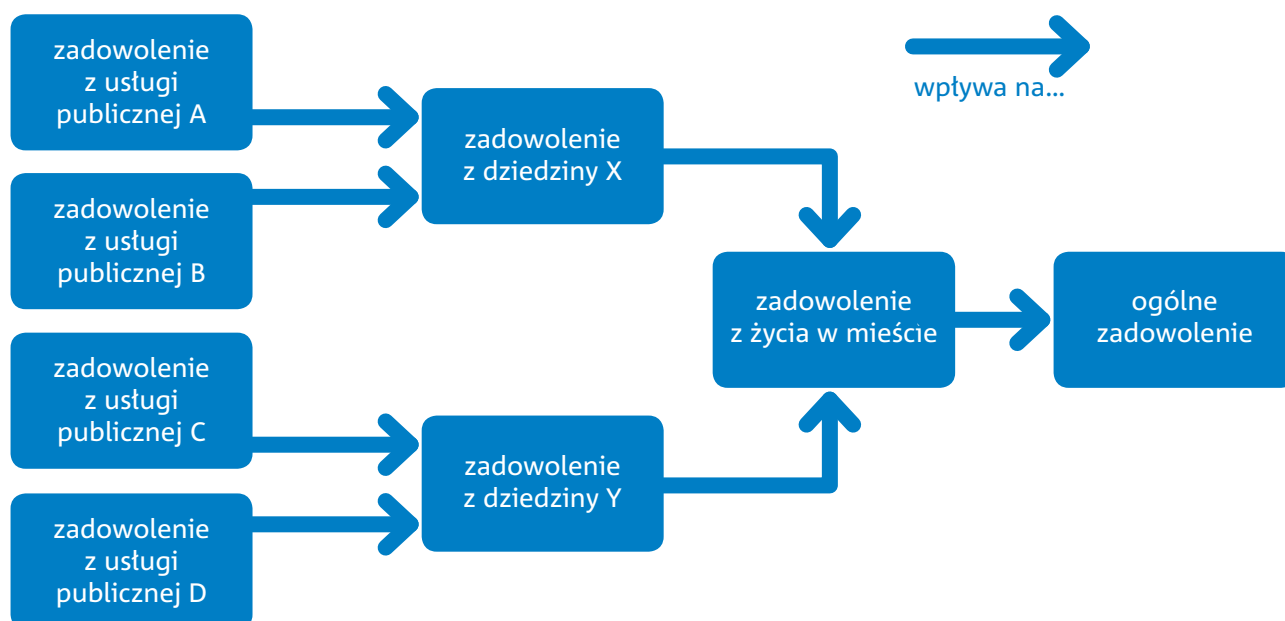


DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

- zadowolenie z usług publicznych w danej dziedzinie będzie **wpływać na zadowolenie z całej dziedziny**, do której je przyporządkowano (np. zadowolenie z dostępności infrastruktury sportowej będzie wpływać na zadowolenie z możliwości uprawiania sportu w Krakowie);
- zadowolenie z poszczególnych dziedzin zarządzania miastem będzie **wpływać na zadowolenie z życia w mieście** (np. zadowolenie z możliwości uprawiania sportu w Krakowie będzie pozytywnie wpływać na zadowolenie z życia w Krakowie);
- zadowolenie z życia w mieście będzie **wpływać na ogólne zadowolenie mieszkańca ze swojej sytuacji życiowej**.

W rezultacie, w drodze analizy statystycznej można wskazać istotność poszczególnych usług publicznych i całych dziedzin dla poszczególnych mieszkańców. Należy założyć, że dla różnych grup mieszkańców ten związek będzie odmienny i będzie **odzwierciedlał hierarchię ich potrzeb** (np. dla młodych osób ważniejsze będą warunki mieszkaniowe, sport, rynek pracy, a dla osób starszych – dostęp do usług medycznych i zakres wsparcia potrzebujących).

Poniższy diagram prezentuje uproszczony plan analizy korelacji:



Należy jednocześnie założyć, że usługi publiczne **tylko w pewnym zakresie mają wpływ na dany aspekt funkcjonowania miasta**, a samo badanie **nigdy nie wyczerpie zróżnicowanych aspektów potrzeb mieszkańców**.

W raporcie badania społecznego MJUP relacje między poszczególnymi elementami modelu zależności przedstawiono na kilka sposobów:

- zależność między zadowoleniem z dziedzin zarządzania miastem a ogólnym zadowoleniem z życia w mieście przedstawiono w postaci **list rankingowych najważniejszych dziedzin dla ogółu mieszkańców oraz wybranych grup mieszkańców**;

ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

- zależności między zadowoleniem z usług publicznych oraz ich elementów przedstawiono w postaci wykresów wartości współczynników korelacji.

Przy analizie korelacji wykorzystano **współczynnik korelacji Spearmana**, który bada siłę związku między zmiennymi porządkowymi. Współczynnik przyjmuje wartości od -1 do 1, wskazując kierunek zależności oraz jej siłę. Wartości od 0 do 1 oznaczają pozytywny wpływ jednej zmiennej na drugą.

Warto zwrócić uwagę na kilka ograniczeń tego współczynnika w kontekście niniejszego badania:

- związek między dwiema zmiennymi **nie oznacza automatycznie zależności przyczynowo-skutkowej** – na obie zmienne może wpływać inna zmienna, nieuwjęta w badaniu i analizie;
- tam, gdzie wpływ usług publicznej na aspekt mieszkania w Krakowie jest bezpośredni, prezentowane współczynniki pozwalają na określenie **hierarchii ważności usług publicznych**;
- analiza taka **nie uwzględnia wspólnego wpływu różnych elementów usług publicznych**.

Badanie społeczne MJUP zostało oparte o **metodologię ważności i zadowolenia** (ang. *Importance-Satisfaction; IS*), która definiuje zarówno konstrukcję badania, jak i porządek raportowania jego wyników. Wspomniana metodologia prezentuje wyniki w postaci tzw. **matrycy ważności/zadowolenia**, która porządkuje badane aspekty w dwuwymiarowej przestrzeni ze względu na ważność danego aspektu oraz ocenę zadowolenia z niego (w oczach badanego).

Matryca ważności/zadowolenia dzieli badane aspekty na 4 zasadnicze grupy (ćwiartki):

- aspektów **ważniejszych i dobrze ocenianych** (rekomendacja wobec nich to: silne strony; kontynuować dotychczasową strategię);
- aspektów **mniej ważnych i dobrze ocenianych** (rekomendacja wobec nich to: kontynuować dotychczasową strategię, lecz rozważyć przesunięcie środków na inne priorytetowe działania);
- aspektów **ważniejszych i źle ocenianych** (rekomendacja wobec nich to: aspekty wymagające priorytetowych działań);
- aspektów **mniej ważnych i źle ocenianych** (rekomendacja wobec nich to: monitorować, lecz nie angażować znaczących środków).

Matryca ważności/zadowolenia	
w a ż n o ś ć	wysoka
	niska
z a d o w o l e n i e	niska
	wysoka

w a ż n o ś ć	wysoka	SŁABE STRONY wysoka ważność, niska ocena najwyższy priorytet zmian	SILNE STRONY wysoka ważność, wysoka ocena niski priorytet zmian
	niska	MONITOROWANIE niska ważność, niska ocena umiarkowany priorytet zmian	NISKI PRIORYTET niska ważność, wysoka ocena niski priorytet zmian



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

Zadowolenie mieszkańców mierzone było na **skali od 1 do 5**, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie niezadowolony”, 2 – „raczej niezadowolony”, 3 – „ani zadowolony, ani niezadowolony”, 4 – „raczej zadowolony”, 5 – „zdecydowanie zadowolony”. Analogicznie ważność poszczególnych aspektów mierzona była na skali od 1 („zdecydowanie nieważne”) do 5 („zdecydowanie ważne”).

Rezultaty prezentowane były jako **odsetek respondentów**, którzy pozytywnie ocenili dany aspekt (pozycje 4 i 5), przyjmujący wartości od 0% do 100%, gdzie 50% oznacza połowę badanych zadowolonych z danego aspektu (lub uznających go za ważny).

W raporcie badania MJUP wskaźniki subiektywne oraz matryca ważności/zadowolenia prezentują **odsetek respondentów, którzy pozytywnie ocenili dany aspekt**. Pozwala to na intuicyjną interpretację wskaźnika oraz przyporządkowanie do niego czytelnego celu (np. podnieść liczbę mieszkańców zadowolonych z transportu z 50% do 60%).

Metodologia badań ważności i zadowolenia pozostawia pewną dowolność w wybraniu wartości, która dzieli dobrze i źle ocenione aspekty oraz te, które uznano za ważniejsze i te mniej ważne. W raporcie z badania społecznego MJUP przyjęto, że **punktem referencyjnym jest średni odsetek ocen ważności (71%) oraz średni odsetek ocen zadowolenia (48%) dla wszystkich dziedzin**. Warto zwrócić uwagę, że aspekt oceniony w ten sposób jako „źle oceniony” wciąż może być uznany przez większość respondentów za zadowalający (lecz mniej niż większość pozostałych aspektów). Taki zabieg pozwala na **priorytetyzację działań wobec ocenianych aspektów**, nawet jeśli wszystkie zostały ocenione pozytywnie przez znaczącą część badanych osób.

Matryca ważności/zadowolenia przedstawia **rekomendacje wobec priorytetów działań z perspektywy mieszkańców**. Warto zauważyć, że zdanie mieszkańców jest tylko jednym z czynników wpływających na ostateczne priorytety i działania jednostek samorządu terytorialnego. Jednocześnie wiele aspektów funkcjonowania miasta i jego urzędów jest **nieznanych mieszkańcom i dalekich od ich bezpośrednich doświadczeń**. Dlatego też wnioski płynące z przedstawionych wyników należy traktować jako tylko jedną z dostępnych perspektyw spojrzenia na analizowane problemy.

Wybór metody badawczej

Monitorowanie jakości życia oraz usług publicznych wymaga cyklicznego badania opinii mieszkańców, którego wyniki można porównywać między sobą, wskazując na występujące trendy. Cel taki można osiągnąć poprzez zastosowanie **wystandaryzowanej, ilościowej metody badawczej**.

Najpowszechniej stosowane metody ilościowych badań społecznych to badanie **metodą kwestionariusza wywiadu** (wywiad bezpośredni – tzw. PAPI lub CAPI) oraz badanie metodą **wywiadu telefonicznego** (tzw. CATI).

Wywiad telefoniczny jest **tańszą i szybszą metodą zbierania danych** niż wywiad bezpośredni. Należy jednak pamiętać o jego ograniczeniach:

- istnieje **ograniczenie obszerności ankiety realizowanej przez telefon** (z praktyki wynika, że jest to maksymalnie 15 minut, a im dłużej trwa wywiad, tym wyższe są jego koszty);
- populacja osób posiadających dostęp do telefonu nie jest tożsama z populacją mieszkańców miasta – w przypadku badań telefonicznych nie mamy pełnego operatu, tj. listy wszystkich mieszkańców miasta



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

z przyporządkowanymi numerami telefonicznymi; telefony są typowane metodą losowania numerów oraz dobierane z baz, którymi dysponują studia CATI; w praktyce jest to więc metoda opierająca się na **nielosowym doborze respondentów**.

Wywiady bezpośrednie pozwalają na **kontrolę doboru próby** oraz na realizację dłuższych kwestionariuszy. W badaniu krakowskim MJUP stosowano tę metodę.

Planując powtarzalne badanie opinii mieszkańców, należy rozważyć dwie możliwości: **badanie panelowe** lub **badanie trackingowe**. W pierwszym przypadku, w kolejnych edycjach bada się opinię tej samej grupy respondentów rekrutowanych w trakcie tzw. fali założycielskiej (pierwszej). Badanie trackingowe prowadzone jest rokrocznie na nowo wylosowanej próbie badawczej (jednak według takiego samego systemu doboru próby). W obu przypadkach stosuje się możliwie identyczne narzędzia badawcze, które umożliwiają porównywanie wyników w poszczególnych latach.

Badania panelowe umożliwiają śledzenie **zmian opinii wybranych ludzi**, przy jednoczesnej kontroli ewentualnych zmian w ich sytuacji życiowej. W badaniach trackingowych śledzimy **zmiany opinii zbiorowości** (całości mieszkańców lub poszczególnych grup społecznych). Badania panelowe są **znacznie trudniejsze** do zorganizowania ze względu na fakt, że są one narażone m.in. na zjawisko „wymierania panelu” (może oznaczać to odmowę kontynuacji udziału w badaniu, zmianę miejsca zamieszkania itd.) oraz na zjawisko wyuczenia się narzędzi badawczych (odpowiedzi respondentów są mniej spontaniczne, respondenci kontrolują swoje odpowiedzi ze względu na odpowiedzi udzielone w poprzednim roku itd.). Wskazana jest również jakaś forma gratyfikacji dla uczestników panelu (więcej o różnicach między wspomnianymi planami badawczymi można znaleźć w książce P. B. Sztabińskiego, Z. Sawińskiego i F. Sztabińskiego, *Fieldwork jest sztuką*).

Projekt doboru próby

Projekt doboru próby definiuje **sposób dobierania uczestników badania**. Projektując próbę badawczą, należy rozważyć kilka istotnych dylematów:

- jak definiujemy **populację** badania;
- jak definiujemy **jednostkę** badania;
- jaki **operat** losowania możemy wybrać;
- na jaką **wielkość** próby należy się zdecydować;
- jaki **plan** doboru próby należy przyjąć.

W niniejszym opracowaniu rozważany jest wyłącznie **dobór próby losowej**, która zapewnia reprezentatywność wyników dla badanej populacji.

Populacja badania

Określając projekt doboru próby, należy zdecydować, jaką zbiorowość chcemy zbadać. **Istnieje wielu interesariuszy rzeczywistości miejskiej** – są to osoby mieszkające w mieście, osoby przebywające w mieście



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

tymczasowo (osoby dojeżdżające do pracy, turyści), przedsiębiorstwa, organizacje pozarządowe itd. Do tego część usług publicznych kierowana jest do wąskich grup mieszkańców (np. bezrobotni, rodziny wielodzietne, osoby dotknięte wybranymi dolegliwościami lub chorobami). W przypadku wąskich grup mieszkańców nie należy się spodziewać, że ich liczba w ogólnej, reprezentatywnej próbie mieszkańców będzie **wystarczająca do wyszczególnienia ich opinii i preferencji**.

Użytkownikami wielu usług publicznych oferowanych przez samorząd lokalny często są osoby niezamieszkujące w mieście, lecz dojeżdżające do miasta do pracy lub przebywające w nim czasowo. W przypadku mieszkańców należy rozważyć, **co definiuje mieszkańca**, np. czy meldunek w mieście, czy – niezależnie od meldunku – przebywanie w mieście dłużej niż określony czas minimalny.

W badaniu krakowskim skoncentrowano się na **osobach mieszkających w granicach administracyjnych Krakowa, niezależnie od posiadanego meldunku**.

Jednostka badania

Badając jakość życia, z jednej strony będziemy zainteresowani indywidualną **sytuacją mieszkańca**, z drugiej strony będzie nas interesowała sytuacja całego **gospodarstwa domowego, w którym przebywa dana osoba**.

W przypadku badania w Krakowie zdecydowano się na badanie indywidualnych mieszkańców oraz zebranie kilku wybranych informacji na temat całego gospodarstwa domowego (skład osobowy, sytuacja finansowa, warunki mieszkaniowe).

Operat losowania

Operat losowania powinien zawierać **pełną listę członków badanej populacji**, która umożliwi wylosowanie ich próby oraz zaproszenie do badania. W polskich warunkach mamy do wyboru kilka możliwości:

- bazę adresową rejestru TERYT prowadzonego przez Główny Urząd Statystyczny; zawiera ona ewidencję adresów (więc nie pojedynczych osób) w danym obszarze geograficznym;
- bazę ewidencji ludności PESEL; zawiera ona rekordy identyfikujące mieszkańców Polski (baza osobowa);
- bazę ewidencji ludności właściwą dla JST.

Aktualnie bazy ewidencji ludności opierają się na **informacji meldunkowej**, która nie zawsze precyzyjnie określa miejsce przebywania objętej nią osoby. W przypadku Krakowa z tego powodu zdecydowano się na wykorzystanie bazy TERYT, ponieważ istotną część mieszkańców stanowią studenci, którzy często nie meldują się pod adresem zamieszkania.

Istnieje również **metoda ustalonej ścieżki** (ang. *random route*), która polega na wskazywaniu ankieterowi punktu startowego (adresu lub wylosowanych punktów na mapie miasta) oraz udzielaniu dokładnej instrukcji na temat ścieżki dotarcia do respondenta. W praktyce trudno jest zweryfikować rzetelność realizacji tych instrukcji i pozostawia to ankieterom pole do nadużyć.



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

Wielkość próby

Decyzja o wielkości próby zależy przede wszystkim od następujących kwestii:

- **budżetu przedsięwzięcia** – wielkość próby jest głównym czynnikiem wpływającym na cenę usługi badawczej;
- **akceptowalnego błędu oszacowania** – błąd oszacowania zależy wprost od ilości osób badanych (np. dla 1000 osób wynosi on ok. 3%);
- **chęci analizowania danych w podgrupach** (np. dzielnicach, grupach społecznych) – błąd oszacowania będzie zależny od liczebności podgrup.

W badaniu krakowskim zdecydowano się na **próbę 1000 mieszkańców oraz podział na 4 obszary Krakowa (po 250 respondentów na każdy obszar)**. Struktura próby, na etapie analizy danych, była kontrolowana pod kątem procentowego udziału poszczególnych grup wiekowych oraz płci w populacji Krakowa (na podstawie spisu powszechnego).

Plan doboru próby

Plan doboru próby określa się metodą doboru próby statystycznej. W przypadku doboru losowego można zdecydować się na losowanie proste, warstwowe, zespołowe lub kombinację powyższych. Poszczególne metody doboru **mogą zmniejszyć koszt badania oraz zwiększyć jego rzetelność**.

W przypadku **losowania zespołowego** w pierwszej kolejności losujemy obszary geograficzne (np. osiedla, ulice, rejony statystyczne), a dopiero w drugiej kolejności dobieramy adresy lub respondentów. Metoda ta pozwala na zmniejszenie kosztów badania ze względu na fakt, że adresy, które muszą odwiedzić ankiesterzy, są skoncentrowane w wylosowanych obszarach – **zmniejsza to czas potrzebny na dotarcie do nich**.

W pilotażowej wersji badania społecznego w Krakowie korzystano z tej metody. Uznano jednak, że istnieje szansa na to, iż **wylosowane zostaną specyficzne obszary** (np. osiedla o określonym profilu demograficznym lub określonych problemach), co sprawi, że wyniki badania będą mało miarodajne.

Losowanie warstwowe pozwala na kontrolowanie proporcji liczebności określonych grup mieszkańców w badaniu, podnosząc rzetelność badania. W przypadku badania krakowskiego **warstwę tworzyły dzielnice Krakowa**.

W badaniu krakowskim zastosowano bazę adresową TERYT. Wymagało to wprowadzenia dodatkowego etapu losowania – **wyboru określonego respondenta pod wskazanym adresem**. Zastosowano do tego tzw. siatkę Kisha, tj. procedurę doboru osoby do badania na podstawie daty jej urodzenia oraz tabeli liczb losowych.

Stworzenie narzędzi badawczych

Przygotowując kwestionariusz, na postawie którego zostanie przeprowadzone badanie, warto rozważyć następujące aspekty:

- **długość kwestionariusza** – im dłuższy kwestionariusz, tym trudniejsza będzie realizacja badania na jego postawie (większa ilość odmów, braków danych);



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

- **skale** – warto stosować skale **stosowane w innych, powtarzalnych badaniach** (Diagnoza Społeczna, PGSS, opracowania GUS-u), przez co zyskuje się możliwość porównywania wyników.

Pytania kwestionariuszowe będą **sposobem pomiaru poszczególnych wskaźników subiektywnych**. Jeden wskaźnik subiektywny może być mierzony przez kilka pytań kwestionariuszowych. Punktem wyjścia przy tworzeniu kwestionariusza będzie lista wskaźników subiektywnych.

Tworząc katalog wskaźników subiektywnych oraz przyporządkowane do nich pytania kwestionariuszowe, warto kierować się następującymi zasadami:

- wskaźniki powinny odnosić się do **postaw i preferencji** mieszkańców reprezentowanych przez ich deklaracje (unikać pytań o rzeczywiste zachowania, które można precyzyjniej zmierzyć w inny sposób);
- wskaźniki powinny odnosić się do **ograniczonego horyzontu czasowego** – nie dłuższego niż rok (ze względu na potrzebę powtarzania badania co rok);
- wskaźniki powinny odnosić się do **aktualnej perspektywy mieszkańca**, a przyporządkowane do nich pytania nie powinny pozostawiać wątpliwości, że chodzi o zadowolenie z danych usług w danym momencie;
- wskaźniki powinny odnosić się do zagadnień, na temat których mieszkaniec **posiada wiedzę i doświadczenie** pozwalające mu na określenie swojej postawy lub swoich preferencji;
- wskaźniki powinny – tam, gdzie to możliwe – **odnosić się do działań miejskich** w odróżnieniu od działań podmiotów komercyjnych (np. w dziedzinie zdrowia, edukacji czy kultury). W przypadku badań jakości usług publicznych należy mieć na uwadze, że **mieszkańcy mogą nie być zaznajomieni ze specyficznym nazewnictwem** wykorzystywanym przez administrację JST (np. nazwy usług publicznych, programów miejskich).

Niezależnie od tego, kto będzie przygotowywał kwestionariusz badawczy (agencja badawczy lub ekspert ds. metodologii nauk społecznych), **ostateczną decyzję o wykorzystaniu przygotowanego kwestionariusza podejmować będzie przedstawiciel JST**. Od jakości kwestionariusza badawczego w dużej mierze zależeć będzie jakość uzyskanych wyników.

Istnieje wiele metod, które pozwalają na **weryfikację trafności kwestionariusza**. W przypadku badania MJUP zdecydowano się na przeprowadzenie badania pilotażowego, na małej grupie mieszkańców, które miało wskazać słabe strony przygotowanego kwestionariusza. Najprostszą metodą na weryfikację kwestionariusza jest dokonanie jego pretestu poprzez przeprowadzenie kilku próbnych wywiadów. W trakcie takich wywiadów można pytać respondentów o to, **jak rozumieją poszczególne pytania oraz identyfikować te, które są niezrozumiałe**.

W pozostałym zakresie warto zapoznać się z założeniami tworzenia kwestionariusza w badaniu MJUP.

Przeprowadzenie badań

Projektując badanie społeczne, należy wziąć pod uwagę fakt, że jest ono narażone na różnego rodzaju **błędy wpływające na jakość zebranych wyników**. W przypadku badań realizowanych metodą reprezentacyjną błędy można podzielić na dwie główne kategorie: błędów losowych oraz błędów nielosowych.



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

Pierwsze wynikają z planu doboru próby (schematu losowania) i ich wpływ na jakość danych jest znany (np. maksymalny błąd oszacowania wynikający z wielkości próby). **Błędy nielosowe wynikają** przede wszystkim **ze sposobu przeprowadzenia badania** oraz sposobu przetwarzania zebranych wyników. Ze względu na ograniczoną możliwość określenia ich wpływu na jakość zebranych danych stosuje się techniki mające na celu minimalizowanie błędów nielosowych. Dwa najistotniejsze rodzaje błędów nielosowych, które powstają w trakcie przeprowadzania badania, to **błąd braku odpowiedzi oraz błąd pomiaru**.

Błąd braku odpowiedzi wiąże się z dwoma zjawiskami: **nie przeprowadzeniem wywiadu z wylosowaną osobą** (wynikającym z odmowy uczestnictwa respondenta lub niemożnością nawiązania kontaktu z taką osobą) oraz **z brakiem odpowiedzi** na wybrane pytania (ze względu na odmowę odpowiedzi lub niezadanie pytania przez ankietera).

Należy założyć, że część osób zaproszonych do uczestnictwa w badaniu odmówi udziału w badaniu. Dlatego z jednej strony **losuje się większą ilość respondentów** (lub adresów), uwzględniając odmowę udziału, natomiast z drugiej strony stosuje się różne techniki mające na celu **przekonanie respondenta do udziału w badaniu**. Odsetek respondentów, którzy zgodzą się na udział w badaniu w stosunku do ogółu wylosowanych respondentów, nazywa się **poziomem realizacji próby** (np. realizacja 1000 wywiadów spośród 1820 wylosowanych uczestników badania oznacza poziom realizacji próby na poziomie ok. 55%).

Przed realizacją badania społecznego **warto przeprowadzić kampanię informacyjną na jego temat**. Mieszkańcy, którzy będą wiedzieli, iż badanie realizowane jest przez JST i ma posłużyć dobru wspólnemu, chętniej będą w nim uczestniczyć. Dotyczy to szczególnie starszych osób, które niechętnie otwierają drzwi obcym. Warto również przestać wcześniej list informujący o planowanym badaniu. List taki powinien zostać wysłany przez JST (najlepiej, żeby był sygnowany przez najwyższe kierownictwo JST), informować o celu badania, zapewnić mieszkańców o tym, że wyniki badania będą istotne dla przyszłości JST oraz uwiarygodnić agencję badawczą, która będzie realizować badanie (wymienić nazwę, wskazać potencjalne daty, w których przedstawiciele firmy odwiedzą respondentów). Zabiegi te **podniosą poziom realizacji próby, a przez to rzetelność całego badania**.

Dobłą praktyką jest wyposażenie ankieterów w identyfikatory, które zawierają informacje o upoważnieniu agencji badawczej do przeprowadzenia badania w imieniu JST (np. **sygnowaną przez przedstawiciela JST**).

W SIWZ badania społecznego należy zawrzeć zapis nakładający na ankieterów obowiązek **przynajmniej dwukrotnej próby nawiązania kontaktu** w przypadku niezastania respondenta w trakcie wizyty (czyli łącznie maksymalnie 3 wizyty pod wskazanym adresem).

W przypadku badania krakowskiego przyjęto, że minimalny **poziom realizacji próby** wyniesie 55%. Ostatecznie uzyskano wskaźnik na poziomie 62%. Plan doboru próby zakładał wylosowanie 1820 adresów i realizację przynajmniej 1000 wywiadów (55%). Ostatecznie zrealizowano 1130 wywiadów (62%).

Agencja badawcza **powinna nawiązać kontakt z każdą z osób z wylosowanej próby**. W rezultacie może oznaczać to przeprowadzenie większej ilości wywiadów niż zakładana – szacunki opierają się na doświadczeniach badawczych zbliżonych badań realizowanych w Polsce. Poziom realizacji próby w dużej mierze zależy od stopnia wykształcenia ankieterów, w warunkach polskich nie należy jednak zakładać wyższego poziomu realizacji próby niż 70%.

Drugim wspomnianym rodzajem błędów nielosowych jest błąd pomiaru wynikający ze złego sposobu zadawania pytania, błędnej jego interpretacji lub błędnego sposobu notowania odpowiedzi. Z tej perspektywy istotne jest **przeprowadzenia szkolenia dla ankieterów** w zakresie sposobu przeprowadzania wywiadu oraz kodowania odpowiedzi.

DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

W SIWZ badania społecznego warto ująć zapis, który nakłada na agencję badawczą **obowiązek powtórzenia wywiadów**, w których zidentyfikowano błędy (np. niespójne odpowiedzi respondentów, powtarzające się braki odpowiedzi, błędnie zanotowane odpowiedzi).

Jeśli wybrana agencja badawcza zajmuje się wyłącznie zebraniem danych, należy **przekazać jej komplet dokumentów** opracowanych na wcześniejszych etapach procesu badawczego przez eksperta ds. metodologii nauk społecznych, to jest:

- kwestionariusz wywiadu;
- szablon bazy danych określający formę, w której agencja powinna przekazać wyniki badania (nazwy zmiennych, sposób kodowania odpowiedzi);
- książkę kodową, zawierającą instrukcje dotyczące kodowania odpowiedzi (w tym braków danych i odmów udzielenia odpowiedzi);
- dobraną próbę badawczą (w zależności od wybranego planu badawczego – listę adresową lub osób wylosowanych do badania);
- instrukcje dla ankierów (odnośnie doboru respondentów i sposobu przeprowadzenia wywiadu).

Kluczową kwestią w kontroli jakości przeprowadzenia badania jest **kontrola pracy ankierów**. Oznacza ona potrzebę ponownego kontaktu z wybranymi respondentami, które ma na celu upewnienie się, że wywiad został zrealizowany (np. poprzez zadanie kilku kontrolnych pytań – wybranych pytań z kwestionariusza, które można porównać z tymi które udzielono w trakcie właściwego wywiadu).

Zakres wspomnianych dokumentów oraz zakres kontroli ankierskiej **powinien zostać zdefiniowany w SIWZ**.

Analiza danych

Jeśli analizą danych zajmuje się ekspert ds. metodologii nauk społecznych, istotnym elementem kontroli jakości pracy agencji badawczej jest **odbiór zebranych danych**. Oznacza to weryfikację przekazanej bazy danych w zakresie jej zgodności z SIWZ.

Wybrane elementy takiej **weryfikacji** to:

- ocena poprawności doboru respondentów (poziom realizacji próby, poprawność doboru respondentów za pomocą tzw. siatki Kisha);
- ocena jakości zebranych danych (ilość i zakres braków danych, spójność odpowiedzi);
- ocena jakości bazy danych (zgodność z przekazanym szablonem bazy danych);
- ocena wiarygodności zebranych wyników (wiarygodny czas trwania wywiadu, czas pomiędzy wywiadami poszczególnych ankierów – nie nakładanie się na siebie wywiadów w czasie, wiarygodny odstęp czasowy przeprowadzenia kolejnych wywiadów przez respondenta z uwzględnieniem odległości między kolejnymi adresami).

Należy liczyć się z sytuacją, w której baza wyników nie spełnia wymagań określonych w SIWZ i wymaga od agencji badawczej **dokonania poprawek lub rozwiązania wątpliwości** dotyczących wiarygodności zebranych



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

danych. Identyfikacja poważnych problemów związanych z formą prezentacji lub wiarygodności zebranych wyników **może oznaczać potrzebę powtórzenia części wywiadów**.

Przy określaniu terminów realizacji i odbioru przedmiotu umowy należy uwzględnić fakt, że odbiór produktów będzie składał się z **kilku powtarzających się cykli**: odbiór produktu – wskazanie błędów – poprawki – ponowny odbiór produktu. Można założyć, że wykonawca ma ograniczoną ilość takich cykli na poprawienie produktu, np. identyfikacja uchybień w produktach badawczych po trzecim cyklu może oznaczać nałożenie na wykonawcę kar umownych.

Od agencji badawczej należy wymagać **szczegółowego raportu metodologicznego**, który uzasadnia ewentualne braki badania (np. trudności z interpretacją wybranych pytań, systematyczne braki odpowiedzi na drażliwe pytania, trudności z dotarciem do respondentów).

Analiza danych przeprowadzana jest zgodnie z wcześniej przyjętym planem analizy. Należy mieć na uwadze, że celem analizy danych nie jest wyłącznie przedstawienie odsetka udzielonych odpowiedzi przez respondentów, lecz **przygotowanie wartości wskaźników** zgodnie z przyjętym algorytmem.

Przygotowanie raportu oraz prezentacja wyników

Ostatnim etapem procesu badawczego jest opracowanie i prezentacja wyników badania. Od raportu należy oczekiwać przede wszystkim **czytelności i użyteczności**. Raport powinien zawierać, oprócz wyników badania, wprowadzenie metodologiczne oraz wskazówki odnoszące się do interpretacji przedstawionych wyników (błąd oszacowania, ewentualne ograniczenia w interpretacji wyników).

Dobłą praktyką jest **określenie struktury raportu oraz sposobu prezentacji wyników** na etapie SIWZ.

Raport powinien zawierać **przynajmniej**:

- noty metodologiczne,
- sprawozdanie z realizacji badania,
- podsumowanie wyników,
- prezentacje wyników szczegółowych.

Od agencji badawczej można wymagać graficznej **prezentacji wyników w postaci wykresów oraz interpretacji przedstawionych wyników**, tak aby uniknąć sytuacji, w której raport zawiera wyłącznie zestawienie tabelaryczne odsetka odpowiedzi respondentów.

Raport badawczy jest **ostatecznym produktem projektu badawczego**.



STUDIUM PRZYPADKU – BADANIA WSKAŹNIKÓW JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH W RAMACH OPRACOWANIA KATALOGU WSKAŹNIKÓW DZIEDZINOWYCH W KRAKOWIE⁴

Proces opracowania Katalogu wskaźników dziedzinowych

Opracowanie Katalogu wskaźników można podzielić na trzy główne etapy:

1. Etap konceptualizacji.
2. Etap badania pilotażowego.
3. Etap badania właściwego.

Głównym celem **etapu konceptualizacji** było przygotowanie założeń oraz opracowanie wstępnego katalogu wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych. W trakcie tego etapu przeprowadzono następujące działania:

- analiza raportów oraz opracowań odnoszących się do problematyki wskaźników jakości życia oraz usług publicznych,
- opracowanie koncepcji budowy katalogu wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych, w tym koncepcji badań tych wskaźników;
- konsultacje z koordynatorami dziedzin zarządzania, które miały na celu określenie ich potrzeb informacyjnych na wskaźniki obiektywne i subiektywne;
- opracowanie katalogu wskaźników obiektywnych przez koordynatorów poszczególnych dziedzin zarządzania Urzędu Miasta Krakowa;
- zebranie danych i obliczenie wartości wskaźników obiektywnych,
- analiza wyników wcześniejszych badań mieszkańców Krakowa i identyfikacja zagadnień badawczych.

Rezultatem tego etapu było przygotowanie wstępnego Katalogu wskaźników jakości życia oraz usług publicznych, planu analizy wskaźników, a także sformułowanie zagadnień do opracowania kwestionariusza badawczego, który miał posłużyć do zebrania wartości wskaźników subiektywnych.

Drugi etap procesu – przygotowanie projektu badawczego zakładał weryfikację trafności katalogu wskaźników z perspektywy wybranych interesariuszy oraz uzupełnienie katalogi o wskaźniki subiektywne poprzez:

- aktualizację koncepcji badań wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych ;
- opracowanie kwestionariusza badawczego i narzędzi badawczych,

⁴ Porównaj opis procesu budowy Katalogu wskaźników dziedzinowych ujęty w 16 krokach w: Koncepcja i metodologia budowy katalogu wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych dla jednostek samorządu terytorialnego, Kraków – Poznań, 2015 r.



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

- przeprowadzenie badania pilotażowego wśród mieszkańców (metodą kwestionariusza wywiadu, na próbie 200 mieszkańców);
- opracowanie raportu z badania pilotażowego;
- konsultacje raportu z koordynatorami dziedzin zarządzania;
- konsultacje raportu z najwyższym kierownictwem GMK;
- konsultacje raportu z zewnętrznymi ekspertami dziedzinowymi;
- modyfikacje katalogu wskaźników oraz kwestionariusza badawczego wynikające z przeprowadzonych konsultacji.

W trakcie tego etapu przetestowano narzędzie badawcze, wstępny katalog wskaźników oraz sposób prezentacji katalogu. W rezultacie przygotowano kwestionariusz badania właściwego oraz uzupełniono katalog wskaźników.

Ostatni etap procesu opracowania Katalogu wskaźników zakładał **przeprowadzenie badania społecznego na reprezentatywnej próbie mieszkańców Krakowa** oraz przedstawienie jego wyników w postaci raportu.

W założeniach badanie ma być powtarzane corocznie, a jego wyniki mają być dostępne dla kadry zarządzającej Urzędu Miasta w Krakowie poprzez system informatyczny.

Konsultacje

W ramach drugiego etapu procesu przeprowadzone zostały zakrojone na szeroką skalę konsultacje z:

- koordynatorami dziedzin zarządzania GMK,
- najwyższym kierownictwem GMK,
- zewnętrznymi ekspertami dziedzinowymi.

Podstawowym **materiałem konsultacji był raport sporządzony na podstawie badania pilotażowego oraz wskaźniki obiektywne ujęte w Katalogu.**

W przypadku koordynatorów dziedzin zarządzania oraz najwyższego kierownictwa GMK tematem konsultacji były:

- czytelność raportu (układ treści, forma prezentacji wyników),
- zakres zawartych w raporcie wyników (czy wyczerpywały one potrzeby informacyjne GMK),
- sugestie dotyczące rozszerzenia Katalogu zebranych wskaźników (poprzez zmiany w kwestionariuszu).

Do udziału w konsultacjach zaproszono również **przedstawicieli krakowskich środowisk akademickich**. Zaproszeni eksperci oceniali wstępny Katalog wskaźników oraz raport z badań pilotażowych. Oceniali oni przede wszystkim trafność zebranych wskaźników oraz przyporządkowanych im pytań kwestionariuszowych.

Ekspertów dobierano, oceniając **zgodność ich specjalizacji z dziedzinami zarządzania GMK** oraz ich doświadczenie we współpracy z GMK.



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

Przygotowany raport

Raport został podzielony na 4 części:

- wprowadzenie (wraz z notami metodologicznymi),
- wyniki ogólne (odnoszące się do ogółu dziedzin oraz mieszkańców Krakowa),
- wyniki szczegółowe dla poszczególnych dziedzin zarządzania miastem,
- wyniki szczegółowe dla poszczególnych jednostek urbanistycznych.

Dla każdej dziedziny zarządzania opracowano osobne opracowanie, które wskazuje:

- zadowolenie mieszkańców z danego aspektu funkcjonowania miasta;
- ważność dla mieszkańców danego aspektu funkcjonowania miasta;
- priorytet dla mieszkańców danego aspektu funkcjonowania miasta;
- zadowolenie mieszkańca z usług publicznych składających się na daną dziedzinę zarządzania;
- charakterystykę mieszkańców związaną z daną dziedziną (np. zwyczaje komunikacyjne w dziedzinie „transport”);
- zróżnicowanie ocen mieszkańców ze względu na ich wiek, status zawodowy oraz fakt posiadania dzieci na utrzymaniu;
- związek między zadowoleniem z usługi publicznej a zadowoleniem z całej dziedziny;
- wartości wskaźników obiektywnych, które charakteryzują realizację lub efekty świadczenia danej usługi publicznej (według danych GMK).

Wskaźniki obiektywne (według danych GMK) **prezentowane** są w postaci tabelarycznej. W nielicznych przypadkach wskaźniki te przedstawiono **w postaci wykresów**, oznaczając je dopiskiem: „dane GMK”.

Wskaźniki subiektywne (według wyników badania społecznego) **prezentowane** są w postaci wykresów.

Poniżej znajdują się informacje, które ułatwią interpretację poszczególnych części raportu.

Interpretacja wyników

Raport prezentuje wyniki badania sondażowego i przedstawione wyniki obarczone są **maksymalnym błędem oszacowania 2,9%**. Oznacza to, że zadowolenie na poziomie 60% uzyskane w badaniu wśród ogółu mieszkańców Krakowa ma – z pewnym prawdopodobieństwem – wartość między 57% a 63%. Część wyników została przedstawiona w podziale na grupy, w których maksymalny błąd oszacowania jest wyższy i zależy od liczebności grupy. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w sekcji „dobór próby”.

Wszystkie przedstawione porównania wyników między grupami są **istotne statystycznie**.

Związek między wskaźnikami obiektywnymi a subiektywnymi

Każdej usłudze publicznej przyporządkowano szereg wskaźników obiektywnych oraz subiektywnych. W dużym uproszczeniu można założyć, że wskaźniki obiektywne reprezentują działania miasta lub ich efekty, natomiast wskaźniki subiektywne reprezentują ich **społeczny odbiór**.

Cykliczne powtarzanie badania właściwego pozwoli na zestawienie obu typów wskaźników ze sobą, dostarczając wskazówek odnośnie skuteczności wybranych działań władz miasta. Warto zauważyć, że **tylko niektóre działania władz miasta** (reprezentowane przez wskaźniki obiektywne) **będą bezpośrednio wpływać na jakość życia mieszkańców** (reprezentowaną przez wskaźniki subiektywne). W innych przypadkach wpływ ten będzie pośredni (np. wpływ polityki miasta wobec przedsiębiorców na rynek pracy, a w rezultacie na sytuację zawodową i finansową mieszkańców).

Kwestionariusz

Badanie zostało przeprowadzone **metodą bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego**. Oznacza to, że ankieterzy odwiedzali respondentów w domach oraz odczytywali treść poszczególnych pytań i zaznaczali odpowiedzi zgodnie z założoną wcześniej kafeterią odpowiedzi.

Kwestionariusz stanowi załącznik do raportu z badań końcowych w Krakowie i jego lektura pozwoli na poznanie dokładnego brzmienia poszczególnych pytań, których treść ze względów prezentacyjnych niejednokrotnie była upraszczana i skracana.

Struktura raportu z badań końcowych w Krakowie odpowiada strukturze kwestionariusza, który został podzielony na następujące części:

- pytania metryczkowe dla ankietera (dane techniczne wywiadu);
- rekrutacja uczestników badania (spis mieszkańców gospodarstwa domowego);
- zadowolenie z życia (grupa pytań odnoszących się do ogólnego zadowolenia z życia);
- Kraków i ja (grupa pytań odnoszących się do stosunku mieszkańca do miasta);
- zaufanie (pytania dotyczące poziomu zaufania do instytucji krakowskich oraz mieszkańców);
- bloki dziedzinowe;
- pytania metryczkowe dla respondenta (pytania o charakterystyki socjodemograficzne).

Kwestionariusz składa się ze 157 pytań merytorycznych.

Dobór próby

Badaną populacją byli **pełnoletni mieszkańcy Krakowa (18 lat i więcej)**. Za mieszkańca Krakowa uznawano osobę, która aktualnie zamieszkuje w granicach miasta Krakowa niezależnie od statusu meldunkowego.



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

Warto zwrócić uwagę, że badane **nie były m.in. osoby, które pracują i przebywają codziennie w Krakowie, ale mieszkają poza jego granicami i dojeżdżają do miasta.**

W badaniu zastosowano **wieloetapowy dobór losowy** zapewniający reprezentatywność grupy badawczej. Podstawowym operatem doboru losowego była **baza adresowa TERYT** (Krajowy Rejestr Urzędowy Podziału Terytorialnego Kraju) udostępniana przez Główny Urząd Statystyczny. Wykorzystano bazę z dnia 30 września 2013 roku. Zawiera ona spis adresów mieszkańców w obrębie całego miasta. TERYT wykorzystywany jest przez GUS m.in. do przeprowadzania spisów powszechnych oraz badań społecznych. W odróżnieniu od bazy meldunkowej, którą dysponują agendy statystyczne urzędów miejskich, pozwala on na wylosowanie mieszkańca **niezależnie od tego, czy jest zameldowany, czy nie**. Zgodnie z nową ustawą o ewidencji ludności, opublikowaną w Dz.U. z 2012 poz. 1407, obowiązek meldunkowy zostanie zniesiony z dniem 1 stycznia 2016 roku. Oznacza to, że badania wykonywane w kolejnych latach będą prowadzone według tej samej metodologii.

Warto zwrócić uwagę, że baza TERYT pozwoliła wyłącznie na wylosowanie adresu (który dla uproszczenia utożsamiano z gospodarstwem domowym). **W obrębie adresów losowano konkretną osobę do badania za pomocą tzw. siatki Kisha.** Polega ona na wylosowaniu jednego z mieszkańców na podstawie tablicy liczb losowych, tak aby decyzja o uczestnictwie w badaniu nie była rezultatem dogodności mieszkańca lub ankietera (tzn. wybraniem osoby, która znalazła się pod wskazanym adresem zamiast osoby, która została wylosowana za pomocą tzw. siatki Kisha).

Plan doboru próby wyglądał następująco:

- Etap I. **Dobór losowy warstwowo** (po 25% adresów na jedną jednostkę urbanistyczną – Podgórze, Krowdrza, Śródmieście, Nowa Huta).
- Etap II. **Dobór losowy prosty w obrębie gospodarstwa** (siatka Kisha).

28



DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

- Kraków Nowa Huta – XIV. Czyżyny; XV. Mistrzejowice; XVI. Bieńczyce; XVII. Wzgórza Krzesławickie; XVIII. Nowa Huta.



Grafika pochodzi z serwisu Wikipedia.org (licencja CC BY-SA 3.0)

Wylosowano 1820 adresów, wśród których należało zrealizować przynajmniej **1000 wywiadów**. Założono **minimalną realizację próby na poziomie 55%**. Ostatecznie wykonawca badania zrealizował 1130 wywiadów, uzyskując realizację próby na poziomie 62%.

Dla wyników opisujących całość mieszkańców Krakowa maksymalny błąd oszacowania wyniósł **2,9%**. Niektóre wyniki zostały przedstawione w grupach, w których maksymalny błąd oszacowania będzie zależny od ich liczności – poniższa tabela przedstawia takie statystyki.



ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

Zmienna	Kategoria	Badanie właściwe – N	Badanie właściwe – błąd oszacowania	Badanie właściwe – akceptowalność błędu
	całe badanie	1130	2,9%	akceptowalny
Płeć	kobieta	605	4,0%	akceptowalny
	mężczyzna	525	4,3%	akceptowalny
Jednostka urbanistyczna	Krowodrza	279	5,9%	akceptowalny
	Nowa Huta	292	5,7%	akceptowalny
	Podgórze	280	5,9%	akceptowalny
	Śródmieście	279	5,9%	akceptowalny
Status zawodowy	bezrobotni	75	11,3%	nieakceptowalny
	przedsiębiorcy	39	15,7%	nieakceptowalny
	studenci	74	11,4%	nieakceptowalny
Rodzice	ogół rodziców	167	7,5%	akceptowalny
	rodzice dzieci w żłobkach	56	13,1%	nieakceptowalny
	rodzice dzieci w przedszkolach	32	17,3%	nieakceptowalny
	rodzice dzieci w szkołach podstawowych	51	13,7%	nieakceptowalny
	rodzice dzieci w szkołach gimnazjalnych	52	13,6%	nieakceptowalny
	rodzice dzieci w szkołach ponadgimnazjalnych	36	16,3%	nieakceptowalny
Wiek	18-34	402	4,9%	akceptowalny
	35-64	637	3,9%	akceptowalny
	65+	91	10,3%	nieakceptowalny
Inne	mieszkalnie komunalne	22	20,9%	nieakceptowalny
	osoby korzystające z pomocy społecznej	52	13,6%	nieakceptowalny

DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

Z powyższych szacunków wynika, że porównywanie opinii mieszkańców, przy akceptowalnym błędzie oszacowania, jest możliwe w wybranych grupach: wiek, jednostka urbanistyczna oraz – po części – status zawodowy.

Z tego też względu **nie było możliwe przyporządkowanie wskaźników wszystkim dziedzinom** ze względu na niewystarczającą liczebność osób badanych (np. bezrobotni) lub całkowitą niezgodność odbiorcy usługi publicznej i uczestników badania (np. turyści, podmioty komercyjne, uczelnie).

Sprawozdanie z realizacji

Badanie zostało przeprowadzone przez firmę BioStat między 1 a 30 listopada 2014 roku oraz między 28 a 30 grudnia 2014. Współczynnik realizacji próby dla jednostek urbanistycznych kształtował się następująco:

Jednostka urbanistyczna	Realizacja próby (ang. <i>response rate</i>)
Krowodrza	61,3%
Nowa Huta	64,2%
Podgórze	61,5%
Śródmieście	61,3%

Ogólny współczynnik realizacji próby wyniósł 62%.

Średni czas realizacji wywiadu wyniósł 46 minut.

Struktura próby

W procesie analizy danych zastosowano **wagi analityczne**, których celem było uwzględnienie **nieproporcjonalnego doboru warstwowego oraz braków danych** na poziomie jednostek urbanistycznych oraz **nierównomiernego prawdopodobieństwa udziału** w badaniu ze względu na wielkość gospodarstwa domowego.

Dodatkowo zastosowano **wagi poststratyfikacyjne**, których celem była korekta struktury próby z uwzględnieniem znanej struktury populacji Krakowa na poziomie następujących zmiennych: jednostka urbanistyczna, płeć oraz wiek.

Do poststratyfikacji wykorzystano dane na temat populacji Krakowa pozyskane z następujących źródeł: **Kwartalnik Statystyczny Miasta Krakowa** (I kwartał 2014), **Narodowy Spis Powszechny** (2011) oraz dane meldunkowe pochodzące z miejskiego serwisu Stat-Krak (2012) prowadzonego przez Referat Analiz i Monitorowania Danych Wydziału Rozwoju Miasta Urzędu Miasta Krakowa. Poststratyfikacja opierała się na jednostkach urbanistycznych, płci oraz wieku (w 4 kategoriach obecnych w badaniu).

ZASADY PRZYGOTOWANIA I PRZEPROWADZENIA BADAŃ JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JST

Aby uniknąć zbyt dużego wpływu wag na wariancję zmiennych, zgodnie z rekomendacjami Eurostatu zastosowano **technikę przycinania odstających wag** (ang. *extreme weights trimming*) oraz dokonano normalizacji wag, tak aby liczebności były zgodne z wielkością próby badawczej.

Dostępne były dwie wagi: **waga indywidualna** (dla analiz na poziomie mieszkańców) oraz **waga adresowa** (dla nielicznych analiz na poziomie gospodarstw domowych).

Analiza, tzw. *design effect* (DEFF), która określa wpływ wybranego schematu doboru próby na wariancję głównych statystyk, dla wybranych zmiennych wyniosła od 1,1 do 1,5, mieszcząc się w **akceptowalnym przedziale**.

Z tej perspektywy można uznać, że badania **spełniają rygory badań reprezentacyjnych i na akceptowalnym poziomie reprezentują mieszkańców Krakowa**.

Tak przygotowane i przeprowadzone badania spełniają standardy badań sondażowych na próbach losowych w oparciu o metodę reprezentatywną i pozwalają na prezentację wyników z akceptowalnym błędem oszacowania.