



Załącznik nr 1  
do Uchwały Rady Miasta Płocka  
Nr 862/L/2014

# Metodologia badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych

Opracowanie w ramach projektu  
„Potencjał – Działanie – Rozwój: nowy wymiar współpracy  
Miasta Płocka i płockich organizacji pozarządowych”.

Płock, sierpień 2014

---

*Człowiek najlepsza inwestycja!*

---

**LIDER PROJEKTU**



Gmina Miasto Płock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

**PARTNERZY**



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*



## SPIS TREŚCI

1.	<b>WSTĘP</b>	3
2.	<b>PARTYCYPACJA MIESZKAŃCÓW W TWORZENIU I REALIZACJI STRATEGII REALIZACJI POLITYK PUBLICZNYCH</b>	3
3.	<b>METODOLOGIA BADANIA SATYSFAKЦИИ MIESZKAŃCÓW Z REALIZACJI POLITYK PUBLICZNYCH</b>	4
3.1.	CELE BADANIA	4
3.2.	GRUPA DOCELOWA BADANIA	5
3.3.	METODY I TECHNIKI BADAWCZE	6
3.4.	ANALIZA DANYCH Z BADANIA	9
3.5.	ZAKRES CZASOWY BADANIA	9
3.6.	WYKONAWCA BADANIA	9
3.7.	INFORMOWANIE MIESZKAŃCÓW O WYNIKACH BADANIA	9

---

*Człowiek najlepsza inwestycja!*

---

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Plock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

PARTNERZY



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Plocku

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*



## 1. **WSTĘP**

### **Opracowanie w ramach projektu „Potencjał – Działanie – Rozwój: nowy wymiar współpracy Miasta Płocka i płockich organizacji pozarządowych”.**

Gmina-Miasto Płock w partnerstwie z Towarzystwem Wiedzy Powszechnej Oddział Regionalny w Płocku i Stowarzyszeniem Academia Economica realizuje Projekt

### **„Potencjał – Działanie – Rozwój: nowy wymiar współpracy Miasta Płocka i płockich organizacji pozarządowych”.**

Projekt jest realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet V. Dobre rządzenie, Działanie 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.2 Rozwój dialogu obywatelskiego. Okres realizacji projektu: od 02.01.2014 do 30.06.2015.

Celem głównym projektu jest „Zwiększenie zakresu i poprawa jakości mechanizmów współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych na poziomie Miasta Płocka”.

**„Metodologia badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych”** stanowiąca przedmiot niniejszego dokumentu została opracowana w oparciu o „Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych – wypracowanie i upowszechnianie standardów współpracy” zrealizowany w ramach Poddziałania 5.4.2 POKL dostępny na stronie: <http://www.pokl542.pozytek.gov.pl>

## 2. **PARTYCYPACJA MIESZKAŃCÓW W TWORZENIU I REALIZACJI STRATEGII REALIZACJI POLITYK PUBLICZNYCH**

**Polityki publiczne** rozumiane są jako suma systemowych i porządkowych działań, które podejmowane są dla rozwiązywania najważniejszych problemów, jakie dotyczą mieszkańców lokalnych społeczności. Polityki publiczne są zazwyczaj tworzone i wykonywane w warunkach partnerskiego współdziałania różnych podmiotów, począwszy od władz lokalnych poprzez organizacje obywatelskie, aż po indywidualnych obywateli.

Organizacje pozarządowe są angażowane w proces tworzenia planów, programów i strategii zaspokajania potrzeb obywateli i rozwiązywania problemów społecznych na etapie diagnozowania potrzeb społecznych oraz inicjowania tworzenia konkretnych polityk. Polityki tworzone w partnerstwie pobudzają zainteresowanie społeczności współudziałem w ich planowaniu i realizacji.

---

Człowiek najlepsza inwestycja!

---

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Płock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

PARTNERZY



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



System programowania polityk publicznych uwzględniona informację zwrotną od mieszkańców w zakresie realizacji poszczególnych obszarów polityk publicznych.

Biorąc pod uwagę powyższe argumenty, istnieje realna potrzeba prowadzenia badań satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych wg. metodologii, która pozwala z jednej strony na partycypację mieszkańców w tworzenie programów w zakresie polityk publicznych, z drugiej strony na pozyskanie od mieszkańców informacji zwrotnej w zakresie zadowolenia z realizacji poszczególnych obszarów polityk publicznych.

### **3. METODOLOGIA BADANIA SATYSFAKЦИИ MIESZKAŃCÓW Z REALIZACJI POLITYK PUBLICZNYCH**

Opracowana metodologia realizacji badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych spełnia następujące warunki:

- uwzględnia pełną partycypację szerokiej grupy mieszkańców z różnych środowisk w tworzenie i ocenę rezultatów wdrażania polityk publicznych,
- pozwala mieszkańcom na swobodne wypowiedzenie się w zakresie realizacji polityk publicznych,
- uwzględnia różne metody i techniki badawcze dostosowane do poszczególnych grup społeczności lokalnej, w tym do grup mniejszościowych i zagrożonych dyskryminacją,
- uwzględnia realizację badań zgodnie z etyką badawczą i profesjonalnym podejściem do przeprowadzenia badań,
- zapewnia mieszkańcom informację zwrotną o wynikach badań i wnioskach w zakresie poszczególnych obszarów polityk publicznych.

#### **3.1. CELE BADANIA**

**CELE** badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych:

- ocena stopnia zadowolenia mieszkańców z realizacji polityk publicznych,
- diagnoza warunków do życia w mieście i wizerunku miasta w świadomości mieszkańców,
- określenie problemów i potrzeb społecznych mieszkańców,
- poznanie oczekiwań mieszkańców w stosunku do kierunków rozwoju polityk publicznych,
- wyznaczenie atutów i obszarów problemowych w zakresie polityk publicznych,
- wyznaczenie kierunków i obszarów polityk publicznych zgodnie z oczekiwaniami i potrzebami mieszkańców.

---

*Człowiek najlepsza inwestycja!*

---

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Płock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

PARTNERZY



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*



Podstawą analizy wyników badania będzie wyznaczenie:

- atutów miasta - obszary polityk publicznych, które mieszkańcy wysoko oceniają,
- obszarów problemowych – obszary polityk publicznych, które wymagają szczególnego zainteresowania ze strony miasta,
- kierunków rozwoju polityk publicznych zgodnie z oczekiwaniami mieszkańców.

Badanie powinno obejmować następujące obszary w zakresie zaspokojenia potrzeb i rozwiązywania problemów społecznych mieszkańców Gminy Miasto Płock:

- Edukacja
- Pomoc społeczna
- Służba zdrowia i profilaktyka zdrowotna
- Środowisko naturalne
- Możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych
- Zatrudnienie i bezrobocie
- Prewencja i zwalczanie zjawisk patologii
- Kultura
- Warunki do rozwoju przedsiębiorczości

### 3.2. **GRUPA DOCELOWA BADANIA**

Badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych będą przeprowadzone wśród mieszkańców Gminy Miasto Płock w wieku powyżej 15 roku życia. Badanie zostanie wykonane w sposób umożliwiający analizowanie wyników badania dla poszczególnych grup mieszkańców: osoby pracujące, przedsiębiorcy, bezrobotni, uczniowie i studenci, seniorzy.

W badaniu należy uwzględnić również grupy mniejszościowe i zagrożone dyskryminacją, takie jak: niepełnosprawni, samodzielne macierzyństwo, kobiety i mężczyźni 50+, rodziny wielodzietne, osoby z niskimi kwalifikacjami, niski poziom wykształcenia, osoby z niskimi dochodami, długotrwale bezrobotni, rodziny zagrożone problemami społecznymi.

### 3.3. **METODY I TECHNIKI BADAWCZE**

Badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych powinny obejmować dwa pomiary metodologiczne:

- **Pomiar ilościowy** – podstawowa metoda pomiaru, pozwalająca na dokładne określenie wskaźników zadowolenia mieszkańców z poszczególnych obszarów

---

*Człowiek najlepsza inwestycja!*

---

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Płock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

PARTNERZY



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*



polityk publicznych.

Pomiar ilościowy jest koniecznym warunkiem realizacji badań satysfakcji, pozwala bowiem w sposób liczbowy opisać poziom zadowolenia mieszkańców oraz pozwala precyzyjnie zmierzyć zakres niezadowolenia. Bez zastosowania pomiaru ilościowego, nie można mówić o realizacji badania satysfakcji klientów zgodnie ze sztuką realizacji badań społecznych.

- **Pomiar jakościowy** – uzupełniająca względem pomiaru ilościowego jakościowa metoda pomiaru, pozwalająca na dogłębne poznanie przyczyn zadowolenia i niezadowolenia mieszkańców. Metoda ta nie wskazuje zjawisk w sposób liczbowy, ale w sposób opisowy i wyjaśniający zaistniałe zjawiska.

Biorąc pod uwagę grupy docelowe mieszkańców, które należy objąć badaniem, badanie ilościowe powinno być przeprowadzone na **próbie minimum N = 597 mieszkańców** (wielkość próby obliczona dla poziomu ufności 95% oraz błędę szacunku na poziomie 4%).

Próba N=597 mieszkańców zostanie rozłożona w sposób zapewniający odpowiednio wysoką reprezentację każdej z grup zawodowych mieszkańców. Rozkład ten przedstawia poniższa tabela.

Tab. 1 Rozkład próby mieszkańców do badania ilościowego N=597 osób

Grupy mieszkańców	Rozkład próby N=597
Osoby pracujące	100
Przedsiębiorcy	100
Bezrobotni	100
Uczniowie i studenci	100
Seniorzy	100
Grupy mniejszościowe i zagrożone dyskryminacją	97
<b>Ogółem</b>	<b>597</b>

Rozkład ten zapewnią, że w badaniu zostaną uwzględnione wszystkie ważne grupy społeczne mieszkańców oraz daje możliwość analizowania wyników badania wg. tych grup. Ponadto zarówno wielkość próby jak i rozkład próby umożliwiają szacowanie wyników na całą populację każdej z badanych grup.

## Techniki ilościowego badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych

Człowiek najlepsza inwestycja!

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Płock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

PARTNERZY



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Do badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych mogą być stosowane następujące techniki badawcze:

- Wywiady bezpośrednie z mieszkańcami** przy zastosowaniu kwestionariusza wywiadu
- **Ankieta audytoryjna** realizowana wśród uczniów i studentów
- **Ankieta on-line** zamieszczona na stronie internetowej Urzędu Miasta Płocka i portalach wymiany informacji z mieszkańcami
- **Kontakty bezpośrednie** przedstawicieli organizacji pozarządowych z mieszkańcami – informacje zbierane od mieszkańców w formie tej samej ankiety, która służy do badań bezpośrednich.

### Zalecenia w zakresie metod ilościowych

Biorąc pod uwagę paletę dostępnych technik badań ilościowych, proponuje się dostosowanie technik do badanych grup docelowych respondentów:

- Osoby pracujące, przedsiębiorcy, bezrobotni, seniorzy, grupy mniejszościowe i zagrożone dyskryminacją – proponuje się wykorzystanie techniki **wywiadu bezpośredniego**, czyli bezpośredniego kontaktu ankietera z respondentem. Technika ta pozwala na uzyskanie w krótkim czasie wiarygodnych i rzetelnych danych oraz nie ogranicza grupy respondentów (jak to się dzieje w przypadku wywiadów telefonicznych). Wywiady z powyższą grupą respondentów zostaną przeprowadzone w domach, w firmach lub na ulicy.
- Uczniowie i studenci – proponuje się wykorzystanie techniki **ankiety audytoryjnej**. Ankieta badawcza wypełniana w sali/audytorium, w którym zgromadzeni zostali uczniowie czy studenci. Osoby badane, po rozdaniu im kwestionariuszy ankiet, wypełniają je samodzielnie, mają też możliwość zadawania pytań wyjaśniających obecnym w pobliżu badaczom, organizatorom przedsięwzięcia. Ankieta audytoryjna realizowana jest zwykle w badaniach środowisk, grup skoncentrowanych w jednym, określonym miejscu w sposób naturalny: uczniowie, studenci, pracownicy jakiejś firmy.

Zarówno w badaniu bezpośrednim jak i badaniu techniką ankiety audytoryjnej, udział wezmą zarówno kobiety jak i mężczyźni.

Dodatkowo w celu wprowadzenia nowoczesnych technologii komunikacji z mieszkańcami, wywiady bezpośrednie i ankiety audytoryjne mogą być wspomagane **techniką ankiety on-line**, zamieszczoną na stronie internetowej urzędu miasta oraz na portalach wymiany informacji z mieszkańcami. Ankieta taka umożliwi szeroki dostęp do badania wszystkim zainteresowanym mieszkańcom, daje możliwość anonimowego, swobodnego wyrażenia opinii a przede wszystkim daje możliwość dostępu do badania w dogodnym dla respondenta czasie.

---

*Człowiek najlepsza inwestycja!*

---

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Płock

PARTNERZY



Stowarzyszenie  
Academia Economica



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*



Narzędziem badawczym w przypadku wywiadów ilościowych jest kwestionariusz wywiadu/ankiety. Ankieta zostanie opracowana w sposób umożliwiający dostosowanie pytań do specyfiki każdej badanej grupy respondentów. Ankieta może obejmować swym zakresem ok. 30-35 pytań, a techniki zaplanowane do realizacji badania pozwalają na przeprowadzenie badania wg. tak obszernego narzędzia badawczego.

### **Pilotaż narzędzia badawczego**

Każdy kwestionariusz powinien być przetestowany. Należy w tym celu przeprowadzić pilotaż, który jest integralną częścią procesu badawczego. Celem pilotażu jest ujawnienie i opisanie reakcji respondenta na poszczególne pytania. Pilotaż powinien ujawnić sposób rozumienia pytań i występujących w nim terminów, a także odczucia i emocje badanego. Każde pytanie powinno być sprawdzone pod kątem jego przydatności do osiągnięcia celów badania.

Wyniki pilotażu posłużą do opracowania ostatecznej wersji ankiety czy kwestionariusza oraz ostatecznego doboru grupy respondentów i techniki realizacji badania.

### **Techniki jakościowego badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych**

Techniki jakościowe badania powinny stanowić uzupełnienie dla metod ilościowych i są wykorzystywane w celu:

- Pogłębienia wiedzy i informacji uzyskanych z badań ilościowych
- Doprecyzowania pewnych zagadnień z obszaru badania
- Pozyskanie pogłębionych informacji od grup mniejszościowych i zagrożonych dyskryminacją.

W badaniu powinny zostać uwzględnione również **Indywidualne wywiady pogłębione** (IDI) – co najmniej 10 IDI przeprowadzone z rodzinami wielodzietnymi oraz osobami niepełnosprawnymi.

### **3.4. ANALIZA DANYCH Z BADANIA**

Efektom przeprowadzenia badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych będzie **RAPORT KOŃCOWY** obejmujący szczegółową analizę problemów badawczych w ujęciu ilościowym i jakościowym.

### **3.5. ZAKRES CZASOWY BADANIA**

---

*Człowiek najlepsza inwestycja!*

---

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Płock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

PARTNERZY



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*





Czas realizacji badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych powinien wynosić minimum dwa miesiące i kończyć się przedstawieniem raportu końcowego z badania.

### 3.6. **WYKONAWCA BADANIA**

Za przeprowadzenie badania powinien być odpowiedzialny **zewnętrzny wykonawca** – wyłoniony w oparciu o zasadę konkurencyjności. Dodatkowo przed przeprowadzeniem badania zostaną uzgodnione zasady współpracy w zakresie przekazywania informacji o realizacji badania, raportów cząstkowych i raportów końcowych.

### 3.7. **INFORMOWANIE MIESZKAŃCÓW O WYNIKACH BADANIA**

Podstawą skutecznego włączania mieszkańców w tworzenie i realizację strategii polityk publicznych jest skuteczna komunikacja.

W zakresie przeprowadzenia badania satysfakcji mieszkańców z realizacji polityk publicznych powinny zostać wdrożone następujące działania:

1. **Informacja dla mieszkańców o planowanym badaniu** powinna być podana w terminie 2 tygodnie przed jego realizacją poprzez: informację na stronie internetowej Urzędu Miasta Płocka i portalach wymiany informacji z mieszkańcami itp. W przekazie powinny być zawarte informacje o: celach badania, terminie realizacji badania, grupach docelowych respondentów, osobach do kontaktu w razie pytań.
2. **Informacja dla mieszkańców o zakończeniu badania** i terminie udostępnienia jego rezultatów poprzez: informacje na stronie internetowej urzędu miasta i portalach wymiany informacji z mieszkańcami itp.
3. **Udostępnienie mieszkańcom raportu** z badania poprzez: informację na stronie internetowej urzędu miasta i portalach wymiany informacji z mieszkańcami itp.
4. **Przeprowadzenie prezentacji wyników badania** poprzez organizowanie spotkań z mieszkańcami miasta i organizacjami pozarządowymi itp.

---

*Człowiek najlepsza inwestycja!*

---

LIDER PROJEKTU



Gmina Miasto Płock



Stowarzyszenie  
Academia Economica

PARTNERZY



Towarzystwo Wiedzy Powszechnej  
Oddział Regionalny w Płocku

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*