

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 367

Gospodarka przestrzenna Aktualne aspekty polityki społeczno-gospodarczej i przestrzennej

Redaktorzy naukowi

Jacek Potocki

Jerzy Ładysz



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2014

Redakcja wydawnicza: Justyna Mroczkowska

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Barbara Cibis

Łamanie: Agata Wiszniowska

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,

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 2014

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-474-5

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.

ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

Spis treści

Wstęp	11
Franciszek Adamczuk: Tritia – nowa forma i instytucja integracji europejskiej.....	13
Bartosz Bartosiewicz, Iwona Pielesiak: Dzienna mobilność mieszkańców małych miast Łódzkiego Obszaru Metropolitalnego.....	21
Magdalena Belof: Wyzwania planowania przestrzennego na poziomie regionalnym	30
Piotr Chmiel, Leszek Stanek: Efektywność ekonomiczna realizacji dróg dla zabudowy mieszkaniowej w miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego	38
Joanna Cymerman: Uwarunkowania przekształceń struktury własnościowej gruntów na Pomorzu Środkowym w latach 2000–2012.....	50
Łukasz Damurski: Uczestnicy procesu podejmowania decyzji przestrzennych na szczeblu lokalnym. Teoria i praktyka.....	59
Eleonora Gonda-Soroczyńska: Wielofunkcyjność czy jednofunkcyjność? Uzdrowiska w obliczu przemian przestrzennych	68
Piotr Gryszel, Daria Elżbieta Jaremen, Andrzej Rapacz: Fundusze unijne czynnikiem kształtującym funkcję turystyczną w wybranych gminach regionu jeleniogórskiego.....	76
Piotr Hajduga: Specjalne strefy ekonomiczne w Polsce a kształtowanie kapitału ludzkiego.....	90
Piotr Idczak, Karol Mrozik: Ocena efektywności kosztowej rozwiązań kształtujących retencję zlewni rzecznej jako sposobu ograniczania zagrożenia powodziowego	102
Marian Kachniarz: Prymusi i maruderzy – aktywność inwestycyjna gmin dolnośląskich	112
Anna Katola: Znaczenie równości płci dla długookresowego wzrostu gospodarczego.....	119
Olgierd Kempa, Jan Kazak: Przekształcenia funkcjonalno-przestrzenne a podatki od nieruchomości.....	128
Lidia Klos: Zanieczyszczenia obszarowe na terenach wiejskich województwa zachodniopomorskiego	136
Piotr Krajewski: Problemy planistyczne na terenach parków krajobrazowych w sąsiedztwie Wrocławia na przykładzie Ślęzańskiego Parku Krajobrazowego.....	147

Natalia Krawczyszyn: Kierunki polityki turystycznej w euroregionach polsko-czeskich – unifikacja czy dywersyfikacja produktu turystycznego po- granicza?	155
Barbara Kryk: Projekt modelu wsparcia na rynku pracy młodzieży zagrożo- nej wykluczeniem społecznym	163
Marta Kusterka-Jefmańska: Jakość życia a jakość usług publicznych w praktyce badań na poziomie lokalnym	170
Grażyna Leśniewska: Wpływ rodziny na kształtowanie postawy obywatel- skiej społeczeństwa	178
Jerzy Ładysz: Kierunki rozwoju zielonej infrastruktury we wrocławskim ob- szarze funkcjonalnym	186
Urszula Markowska-Przybyła: Zastosowanie ekonomii eksperymentalnej do pomiaru kapitału społecznego	196
Barbara Mastalska-Cetera, Beata Warczewska: Realizacja wybranych programów wspierających rolnictwo w Parku Krajobrazowym „Dolina Baryczy”	204
Piotr Mijał: Aspekty prawne konkurencyjności specjalnych stref ekono- micznych	214
Katarzyna Milewska-Osiecka: Nowe budownictwo mieszkaniowe w świe- tle polityki funkcjonalno-przestrzennej strefy podmiejskiej Łodzi	223
Agnieszka Ogrodowczyk: Polityka mieszkaniowa a współczesne przekształ- cenia obszarów śródmiejskich – przykład Łodzi	232
Jan Polski: Ekologiczne, społeczne i ekonomiczne aspekty ładu przestrzen- nego w regionie	240
Katarzyna Przybyła, Eleonora Gonda-Soroczyńska: Poziom rozwoju in- frastruktury społecznej we Wrocławiu	248
Zbigniew Przybyła: Rozwój zrównoważony jako koncepcja dynamiczna kształtowania przestrzeni gospodarczej	256
Adam Przybyłowski: Stan infrastruktury transportu drogowego w Polsce z uwzględnieniem aspektów bezpieczeństwa	261
David Ramsey: Ocena atrakcyjności osiedli we Wrocławiu	272
Janusz Rosiek: Wpływ implementacji pakietu klimatyczno-energetycznego (PKE) Unii Europejskiej na równoważenie rozwoju społeczno-gospodar- czego krajów członkowskich ugrupowania	281
Anna Skorwider-Namiołko, Jarosław Skorwider-Namiołko: Gospodarka odpadami jako element zarządzania strategicznego w jednostkach samo- rządu terytorialnego	292
Beata Skubiak: Polityka regionalna wobec zmian demograficznych	301
Małgorzata Sosińska-Wit, Karolina Gałązka: Kapitał społeczny jako czyn- nik wspierający innowacyjność małych przedsiębiorstw na przykładzie województwa lubelskiego	310

Agnieszka Stacherzak: Typologia funkcjonalna gmin Dolnego Śląska a Strategia Rozwoju Województwa Dolnośląskiego 2020.....	322
Izabela Szamrej-Baran, Paweł Baran: Subiektywne i obiektywne mierniki ubóstwa energetycznego	332
Maciej Szarejko, Jerzy Ładysz: Podstawy ekonomiczne kształtowania i racjonalnego wykorzystania miejskiego systemu zielonej infrastruktury	340
Katarzyna Tarnawska: Analiza determinant rozwoju regionalnego w świetle ewolucyjnej geografii ekonomicznej	350
Alina Walenia: Polityka spójności Unii Europejskiej a zmiany systemowe w zarządzaniu finansami publicznymi.....	359
Beata Warczewska, Barbara Mastalska-Cetera: Strategie rozwoju gmin mających obszary o szczególnych wartościach przyrodniczych a model zrównoważonego rozwoju	370
Marcelina Zapotoczna: Taksonomiczna analiza przestrzennego zróżnicowania potrzeb mieszkaniowych w Polsce	378
Adam Zydroń, Piotr Szczepański, Sebastian Gawel: Ograniczenia i możliwości zwiększania lesistości w aglomeracji poznańskiej na przykładzie gminy Rokietnica.....	387
Adam Zydroń, Piotr Szczepański, Piotr Walkowski: Analiza zmian cen transakcyjnych gruntów niezabudowanych w gminie Września w latach 2002–2009	394

Summaries

Franciszek Adamczuk: Tritia – a new form and institution of European integration	20
Bartosz Bartosiewicz, Iwona Pielesiak: Daily mobility of small town's inhabitants in Łódź Metropolitan Area	29
Magdalena Belof: Challenges of regional spatial planning.....	37
Piotr Chmiel, Leszek Stanek: Economic efficiency of building the roads for the residential areas in the local spatial management plans	48
Joanna Cymerman: Conditions of changes in the structure of land ownership in Central Pomerania in the years 2000–2012	58
Łukasz Damurski: Stakeholders of the spatial decision-making process on a local level. Theory and practice	67
Eleonora Gonda-Soroczyńska: Polyfunctionality or monofunctionality of spas in the face of spatial transformations?	75
Piotr Gryszel, Daria Elżbieta Jaremen, Andrzej Rapacz: EU funds as the tourist function raising factor in the selected tourist communes of Jelenia Góra region	88

Piotr Hajduga: Special economic zones in Poland and the formation of human capital.....	101
Piotr Idczak, Karol Mrozik: Cost-effectiveness evaluation of solutions shaping river basin retention as a method of flood risk reduction.....	111
Marian Kachniarz: Top leaders and stragglers – investment activity of Lower Silesia communities.....	118
Anna Katola: The importance of gender equality for long-term growth.....	127
Olgierd Kempa, Jan Kazak: Functional and spatial transformation and the real estate taxes.....	135
Lidia Kłos: Territorial pollution in rural areas of the West Pomeranian Voivodeship.....	146
Piotr Krajewski: Planning problems in the areas of landscape parks near Wrocław on the example of Ślęzański Landscape Park.....	154
Natalia Krawczynszyn: Trends of tourism policy in Polish-Czech euroregions – unification or diversification of border tourist product?.....	162
Barbara Kryk: Draft model of support in the labor market of young people at risk of social exclusion.....	169
Marta Kusterka-Jefmańska: Quality of life vs. quality of public services in practice of research at the local level.....	177
Grażyna Leśniewska: Family influence on the attitudes of citizens society..	185
Jerzy Ładysz: Directions of development of green infrastructure in the Wrocław functional area.....	195
Urszula Markowska-Przybyła: Application of experimental economics for measuring of social capital.....	203
Barbara Mastalska-Cetera, Beata Warczewska: Implementation of selected programs supporting agriculture in the Landscape Park “Barycz Valley”.....	213
Piotr Mijał: Legal aspects of competitiveness of Special Economic Zones ...	222
Katarzyna Milewska-Osiecka: New housing construction within the spatial policy for suburban zone of Łódź.....	231
Agnieszka Ogrodowczyk: Housing policy and contemporary changes of the inner city – example of Łódź.....	239
Jan Polski: Ecological, public and economic aspects of the spatial order in the region.....	247
Katarzyna Przybyła, Eleonora Gonda-Soroczyńska: Level of social infrastructure development in Wrocław.....	255
Zbigniew Przybyła: Sustainable development as a dynamic idea of shaping the economic space.....	260
Adam Przybyłowski: Road transport infrastructure development in Poland with special emphasis on safety issues.....	271
David Ramsey: Assessment of districts attractiveness in Wrocław.....	280

Janusz Rosiek: Impact of the implementation of the EU Climate and Energy Package (EU CEP) on socio-economic development of selected EU countries	291
Anna Skorwider-Namiołko, Jarosław Skorwider-Namiołko: Waste management as a part of the strategic management in local self-government units	300
Beata Skubiak: Regional policy in the face of demographic changes	309
Małgorzata Sosińska-Wit, Karolina Gałązka: Social capital as a factor supporting innovative small businesses on the example of the Lublin Voivodeship	321
Agnieszka Stacherzak: Functional typology of Lower Silesia municipalities and “Development strategy of Lower Silesia Voivodeship 2020”	331
Izabela Szamrej-Baran, Paweł Baran: Subjective and objective measures of fuel poverty	339
Maciej Szarejko, Jerzy Ładysz: Economic principles of development and rational use of urban green infrastructure system	349
Katarzyna Tarnawska: Theoretical analysis of regional development determinants in the light of evolutionary economic geography	358
Alina Walenia: EU cohesion policy vs. system changes in public finance management	369
Beata Warczewska, Barbara Mastalska-Cetera: The development strategies of communes, which are areas of special natural values with regard to the sustainable development model	377
Marcelina Zapotoczna: Taxonomic analysis of spatial differentiation of housing needs in Poland	386
Adam Zydróż, Piotr Szczepański, Sebastian Gawel: Limitation and possibilities of forestation growth in the Poznań agglomeration on the example of the Rokietnica commune	393
Adam Zydróż, Piotr Szczepański, Piotr Walkowski: Transaction prices changes analysis of undeveloped properties in the municipality of Września in the years 2002–2009	400

Marta Kusterka-Jefmańska

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

JAKOŚĆ ŻYCIA A JAKOŚĆ USŁUG PUBLICZNYCH W PRAKTYCE BADAŃ NA POZIOMIE LOKALNYM

Streszczenie: Jednym z najważniejszych celów działalności samorządu lokalnego jest kształtowanie jakości życia mieszkańców. Czynnikiem determinującym tę jakość są m.in. usługi publiczne świadczone w celu zaspokojenia potrzeb zbiorowych danej społeczności lokalnej. W opracowaniu zdefiniowano kluczowe dla rozważań kategorie jakości życia i jakości usług publicznych oraz występujące między nimi zależności. Głównym celem artykułu jest przegląd wybranych opracowań o charakterze eksperckim zawierających opis metodyki badań jakości życia i jakości usług publicznych na poziomie lokalnym.

Słowa kluczowe: jakość życia, jakość usług publicznych.

DOI: 10.15611/pn.2014.367.18

1. Wstęp

Człowiek formułuje cele, dąży do zaspokojenia swoich potrzeb, realizuje marzenia z nadzieją na lepsze życie, poczucie szczęścia i spełnienia. Wysoka jakość życia jest zatem nie tylko celem nadrzędnym koncepcji zrównoważonego rozwoju, ale stanowi istotę wszelkich podejmowanych przez człowieka działań, zarówno tych w wymiarze indywidualnym, jak i zbiorowym. Praktyczna realizacja zasad koncepcji zrównoważonego rozwoju oraz dążenie do osiągnięcia jej celu nadrzędnego – wysokiej jakości życia – nabiera szczególnego znaczenia w lokalnych układach terytorialnych. Jakość życia jednostki jest bowiem silnie uwarunkowana przez aspekty lokalne, czyli takie, które mają miejsce w naszym najbliższym otoczeniu – mieście, gminie, powiecie.

Misją samorządów lokalnych powołanych w celu organizacji życia publicznego na danym obszarze jest zaspokajanie potrzeb zbiorowych społeczności lokalnej. Dzięki kompetencjom oraz zadaniom przyznanym jednostkom samorządu terytorialnego potrzeby te zaspokajane są w wyniku świadczenia wachlarza usług publicznych. Na władzach lokalnych spoczywa zatem ogromna odpowiedzialność optymalnego

angażowania i wykorzystywania wszystkich sił tkwiących w lokalnych systemach, tj. kapitale społecznym, a także potencjale środowiskowym i gospodarczym¹.

Aby usprawnić i zoptymalizować procesy podejmowania decyzji i realizacji zadań, a tym samym mieć realny wpływ na poprawę jakości życia swoich mieszkańców, samorządy lokalne coraz częściej podejmują wysiłek prowadzenia badań jakości życia i jakości usług publicznych.

W niniejszym artykule określono zależności pomiędzy jakością życia a jakością usług publicznych oraz ich konsekwencje dla badań praktycznych. Głównym celem opracowania jest przegląd wybranych opracowań o charakterze eksperckim zawierających opis metodyki badań jakości życia i jakości usług publicznych na poziomie lokalnym.

2. Jakość życia a jakość usług publicznych – definicje i zależności

Kategoria jakości życia pojawia się w dyskursach teoretycznych przedstawicieli wielu dziedzin i dyscyplin naukowych. Wśród badaczy nie ma jednak zgodności co do zakresu przedmiotowego tego pojęcia, a żadna z definicji nie jest na tyle jednoznaczna i uniwersalna, aby mogła być powszechnie akceptowana i cytowana „bez zastrzeżeń”. Przeglądu definicji jakości życia w naukach społecznych i medycynie dokonali m.in. Baumann², Trzebiatowski³, Wnuk i in⁴. Stanowiąca przedmiot badań naukowych kategoria jakości życia jest także obecna w dyskusjach politycznych, mediach i życiu codziennym. Wydaje się, że na tym gruncie rozumiana jest intuicyjnie. Ponadto jakość życia – jakkolwiek definiowana i postrzegana – znajduje się w obszarze zainteresowań każdego człowieka i podejmowanych przez niego działań, zarówno tych w wymiarze indywidualnym, jak i zbiorowości czy grup społecznych. Trwała poprawa jakości życia stanowi także istotę koncepcji zrównoważonego rozwoju, która ponad egoizm i poprawę wyłącznie materialnych warunków życia człowieka stawia dobro zarówno obecnych, jak i przyszłych pokoleń oraz równowagę w gospodarowaniu kapitałem społecznym, ekonomicznym i naturalnym.

Jakość życia jako cel nadrzędny zrównoważonego rozwoju za T. Borysem rozumiana jest zatem jako zrównoważone docenianie i dostrzeganie całego bogactwa

¹ M. Kusterka-Jefmańska, *Pomiar jakości życia na poziomie lokalnym – wybrane doświadczenia europejskie i doświadczenia polskich samorządów*, [w:] *Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki*, red. T. Borys, P. Rogala, Prace Naukowe UE we Wrocławiu Nr 264, Wrocław 2012, s. 231–232.

² K. Baumann, *Jakość życia w okresie późnej dorosłości – dyskurs teoretyczny*, „Gerontologia Polska”, 2006, t. 14, nr 4, s. 165–171.

³ J. Trzebiatowski, *Jakość życia w perspektywie nauk społecznych i medycznych – systematyzacja ujęć definicyjnych*, „Hygeia Public Health” 2011, nr 46(1), s. 25–31.

⁴ M. Wnuk, D. Zielonka, B. Purandare, A. Kaniewski, A. Klimberg, E. Ulatowska-Szostak, E. Palicka, A. Zarzycki, E. Kaminiarz, *Przegląd koncepcji jakości życia w naukach społecznych*, „Hygeia Public Health” 2013, nr 48(1), s. 10–16.

globalnej jakości i współistnienia w życiu człowieka dobrobytu (cech jakości typu „mieć”), dobrostanu (cech jakości typu „być”) oraz błogostanu (cech jakości typu „kochać”). Innymi słowy, jakość życia człowieka oznacza równowagę jego rozwoju fizycznego, psychicznego i duchowego (uczuciowego)⁵.

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 życia⁶. Ten podział wyraża bowiem stopień obiektywności pomiaru poszczególnych aspektów jakości życia. Jakość życia w ujęciu obiektywnym jest cechą otoczenia społecznego, autonomiczną od jej postrzegania i wartościowania przez ludzi⁷. Poza sferą materialną składają się na nią również: środowisko społeczne, środowisko naturalne, zdrowie, bezpieczeństwo i wiele innych uwarunkowań o charakterze obiektywnym. Poprawa tych uwarunkowań nie musi jednak przekładać się bezpośrednio na zwiększenie poziomu zadowolenia. Poziom zadowolenia (satisfakcji) z życia określany 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, systemu wartości⁸, a także zdobytych doświadczeń czy świadomości spełnienia własnego posłannictwa w życiu zawodowym, społecznym, rodzinnym⁹. Jakość życia w ujęciu subiektywnym jest zatem wyznaczana przez zadowolenie, jakie czerpią ludzie z własnego życia i jego warunków¹⁰. Subiektywny wymiar jakości życia jest zatem sprawą indywidualną, zależną od potrzeb, aspiracji i postrzegania, które są niepowtarzalne dla każdego człowieka¹¹.

Niewątpliwie na jakość życia zarówno w ujęciu obiektywnym, jak i subiektywnym wpływa jakość usług publicznych, ale również szereg innych czynników, które znajdują się poza bezpośrednim wpływem/oddziaływaniem władz lokalnych (np. ukształtowanie terenu, polityka rządu czy relacje rodzinne). Ponieważ usługi publiczne stanowią źródło zaspokojenia wielu ludzkich potrzeb, w praktyce badań nad jakością życia wskazywane są jako główne składowe (obszary, dziedziny) tej jakości. Dotyczy to głównie tzw. usług pośrednich, do których zalicza się usługi społeczne (np.

⁵ T. Borys, *Jakość życia jako przedmiot pomiaru wskaźnikowego*, [w:] *Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, red. T. Borys, P. Rogala, Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju, Warszawa 2008, s. 9–10.

⁶ T. Borys, *Jakość, jakość życia oraz pojęcia i relacje pochodne*, [w:] *Metodologia pomiaru jakości życia*, red. W. Ostasiewicz, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 2002, s. 12.

⁷ J. Rutkowski, *Jak zbadać jakość życia?*, „Wiadomości Statystyczne” 1988, nr 5, s. 41–43.

⁸ T. Borys, *Jakość, jakość życia...*, s. 32.

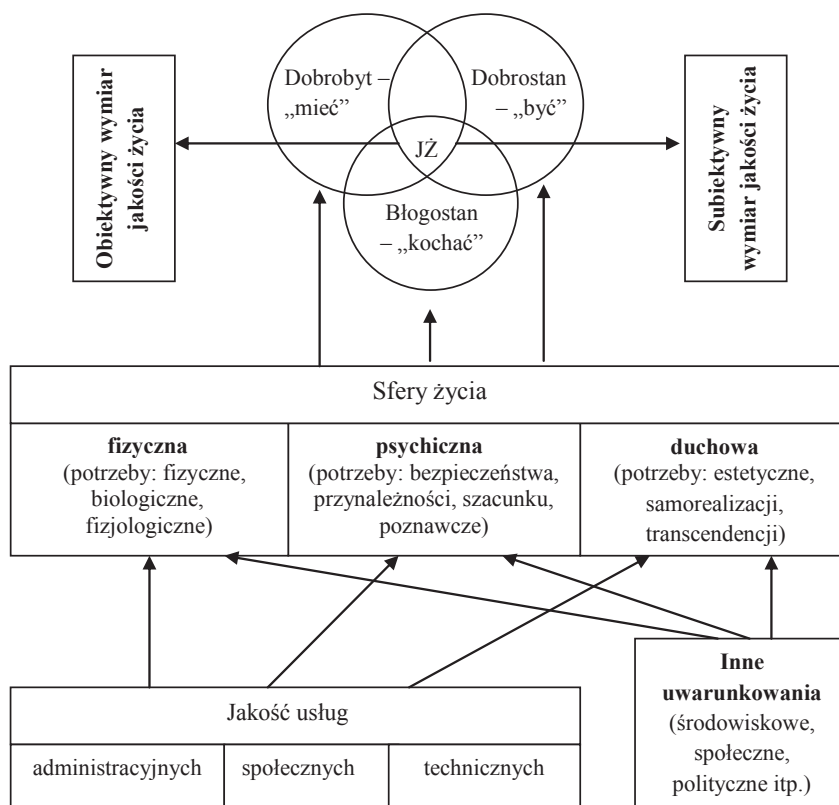
⁹ E. Skrzypek, *Czynniki kształtujące jakość życia*, <http://idn.org.pl/Lodz/Mken/Mken%202001/Referaty%202001/14.pdf> (dostęp: 20.04.2013).

¹⁰ J. Rutkowski, *Jak zbadać jakość życia...*, s. 41–43.

¹¹ J. Rutkowski, *Jakość życia. Koncepcja i projekt badania*, „Z prac Zakładu Badań Statystyczno-Ekonomicznych”, Warszawa 1987, s. 15; E. Skrzypek, wyd. cyt.

edukację) czy usługi techniczne (np. dostarczanie wody). Usługi te są adresowane do klienta zbiorowego – stąd odpowiedzialność za ich jakość jest olbrzymia¹².

Wzajemne zależności pomiędzy jakością usług publicznych a jakością życia przedstawiono na rys. 1.



Rys. 1. Jakość życia a jakość usług publicznych – wzajemne zależności

Źródło: opracowanie własne.

3. Metodyka badań jakości życia i jakości usług publicznych – przegląd wybranych opracowań eksperckich

W niniejszym punkcie, z przyczyn obiektywnych, zawarto jedynie syntetyczny opis wybranych propozycji badań jakości życia i jakości usług publicznych na poziomie lokalnym. Pełny opis propozycji omawianych badań zawierają opraco-

¹² M. Bugdol, *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2008, s. 28.

wania: W. Wańkowicza¹³, P. Rogali¹⁴, pod redakcją C. Trutkowskiego¹⁵ oraz opracowanie pt. *Wzorcowy system regionalny monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia*¹⁶.

W pierwszym z wymienionych powyżej opracowań krótko scharakteryzowano usługi publiczne (administracyjne, społeczne oraz techniczne) pod kątem złożoności ich pomiaru. Zasadniczą treść pracy stanowi omówienie wybranych wskaźników oraz zasad pomiaru realizacji usług publicznych. W zamierzeniu W. Wańkowicza opracowanie daje podstawę do stworzenia systemu oceny jakości usług publicznych w poszczególnych jednostkach samorządu terytorialnego. Docelowo system taki będzie łączył w sobie uniwersalne, wspólne jądro, czyli zestaw do pomiaru jakości usług we wszystkich jednostkach samorządu terytorialnego, a także indywidualne wskaźniki opracowane w konkretnej jednostce, uwzględniające jej specyficzne cechy. Z proponowanych w opracowaniu rozwiązań metodologicznych badania realizacji usług publicznych skorzystać mogą zarówno samorządy gminne, jak i powiatowe oraz wojewódzkie. Autor opracowania dokonuje opisu usług i wskaźników ich realizacji z zastosowaniem systemu tabelarycznego. Układ tabel stanowi sześć podstawowych części. Są to: charakterystyka usługi, opis wskaźników jej realizacji, trzy części opisujące metodę pomiaru wydajności, skuteczności oraz dostępności usługi oraz część opisująca sposób wnioskowania.

Drugie z wymienionych powyżej opracowań, zawierające propozycję systemu mierzenia jakości życia w gminach, powstało w 2009 r. na zlecenie Związku Miast Polskich. W opracowaniu zdefiniowano pojęcie jakości życia i pochodne tej kategorii, a także określono zależności występujące między jakością życia, jakością usług publicznych a zrównoważonym rozwojem. Przedstawiono koncepcję 3-płaszczyznowej metody badania jakości życia wraz z propozycją kwestionariusza badań ankietowych. Pytania zamieszczone w kwestionariuszu zostały ujęte w trzech grupach: miejscowość, relacje z innymi/wspólnotą i perspektywa indywidualna. Standard ten jest powszechnie dostępny, jednak nie prowadzi się ewidencji jego wykorzystania.

Publikacja pod red. C. Trutkowskiego opracowana została na podstawie polskich doświadczeń prowadzenia tego typu badań i jest jednym z najważniejszych efektów końcowych realizowanego wspólnie przez Związek Miast Polskich, Związek Gmin Wiejskich RP i Związek Powiatów Polskich projektu pod nazwą *Budowanie potencjału instytucjonalnego JST na rzecz lepszego dostarczania usług publicznych*, współfinansowanego z Norweskiego Mechanizmu Finansowego. W latach 2007–2010

¹³ W. Wańkowicz, *Wskaźniki realizacji usług publicznych*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2004 (materiał powielony).

¹⁴ P. Rogala, *Zaprojektowanie i przetestowanie systemu mierzenia jakości życia w gminach*, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Jelenia Góra–Poznań 2009 (materiał powielony).

¹⁵ *Badania jakości usług publicznych w samorządzie lokalnym*, red. C. Trutkowski, Związek Miast Polskich, Poznań 2011.

¹⁶ *Wzorcowy system regionalny monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia. Wersja wstępna produktu finalnego*, IBnGR, Gdańsk 2011 (materiał powielony).

w projekcie tym uczestniczyło 660 samorządów gminnych i powiatowych. Badania opinii odbiorców usług były jednym z najważniejszych zadań JST, które brały udział w pracach ponad czterdziestu Grup Wymiany Doświadczeń – jako formy doskonalenia zarządzania usługami publicznymi. Wzięły w nich udział 203 miasta, gminy wiejskie oraz powiaty, które prowadziły na swoim terenie badania opinii odbiorców konkretnej usługi. Zgromadzone w wyniku prowadzonych badań doświadczenia oraz wypracowane narzędzia zostały uzupełnione i opatrzone komentarzem ekspertów, stanowiąc zasadniczą treść cytowanej publikacji. Jest ona skierowana do wszystkich osób i instytucji zainteresowanych realizacją badań jakości życia i jakości usług publicznych w samorządzie lokalnym. Stanowi kompendium wiedzy z zakresu projektowania i realizacji tego typu badań. Zawiera zestawienie kluczowych definicji oraz pełny opis metodyki badań. W odniesieniu do badania jakości usług uwzględniona została specyfika aktywności samorządu terytorialnego w takich obszarach, jak oświata, kultura, pomoc społeczna, sport i rekreacja, gospodarka mieszkaniowa, drogownictwo i transport miejski oraz gospodarka komunalna. Dla każdego z wyżej wymienionych obszarów określono standardy jakości świadczonych usług (kryteria sukcesu) weryfikowane na podstawie danych zastanych oraz badań ankietowych. Poza omówieniem najważniejszych aspektów badań jakości usług publicznych autorzy publikacji proponują także badanie przekrojowe, którego celem jest poznanie opinii mieszkańców na temat warunków życia w środowisku lokalnym, oraz całościową ocenę społeczną najważniejszych działań administracji lokalnej. Szczegółowo opisana metodologia i sposób realizacji badania opinii mieszkańców na temat warunków życia i jakości usług publicznych cechują się uniwersalnością, tzn. mogą być z powodzeniem wdrażane zarówno w miastach, jak i gminach wiejskich.

Zasadniczym celem projektu pod nazwą *Wzorcowy system regionalny monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia*, w ramach którego powstała ostatnia z cytowanych publikacji, jest stworzenie uniwersalnego systemu monitoringu zawierającego dwa narzędzia – komponent oceny jakości usług publicznych oraz komponent oceny jakości życia. Oba komponenty mają stymulować poprawę efektywności i skuteczności pracy administracji samorządowej. Zgodnie z założeniem autorów systemu regionalnego monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia narzędzie ma mieć charakter uniwersalny, co pozwoli na jego wdrożenie we wszystkich polskich województwach, powiatach i gminach. W ramach monitoringu jakości usług publicznych proponuje się przyjęcie 10 obszarów zadań publicznych charakteryzowanych przez 58 zadań i 100 mierników odnoszących się do tych zadań. Z ostatecznie określonej bazy mierników gminy będą mogły dokonać wyboru własnego zestawu, odpowiadającego ich potrzebom. Zestawy wskaźników dla gmin będą się różniły, ponieważ system musi uwzględniać różne kompetencje i zakres zadań w badanych JST (inne dla miast na prawach powiatu, dużych miast, małych gmin miejskich czy gmin wiejskich). Zestaw powinien także w jak największym stopniu opisywać efekty działań strategicznych, odnoszących się do specyficznych potrzeb lokalnych społeczności. Zaletą proponowanego systemu jest zatem jego duża elastyczność i otwarcie dla partnerów społecznych. System będzie się zmieniał, tak jak będą się zmieniały

preferencje władz i mieszkańców odnośnie do najważniejszych zadań i celów przypisanych administracji samorządowej, a także właściwie diagnozował obszary mierzenia jakości usług publicznych, gdyż wszystkie liczące się grupy w gminie będą dążyły do objęcia przez system zadań szczególnie ważnych z ich punktu widzenia. Proponowane wskaźniki jakości usług publicznych, ze względu na ich dużą liczbę, podzielono na mierniki główne – obligatoryjne dla wszystkich wdrażających system monitoringu gmin – niezależnie od ich wielkości, charakteru czy lokalizacji, oraz mierniki pozostałe. W przypadku tego drugiego zestawu wybór wskaźników jest dobrowolny i leży w gestii gminy. Dla każdego wskaźnika zostanie przygotowana specjalna karta opisu wskaźnika. Do obliczenia wartości mierników jakości usług publicznych wykorzystywane będą: dane sprawozdawcze, dane z ewidencji i rejestrów prowadzonych przez jednostki organizacyjne gminy lub przez instytucje zewnętrzne, bezpośrednie pomiary parametrów usług publicznych lub efektów wykonywania tych usług oraz dane ankietowe. W odniesieniu do komponentu oceny jakości życia zdefiniowano 12 obszarów badań wraz ze wstępną listą 58 mierników. Do obliczenia ich wartości niezbędne będą dane statystyczne oraz wyniki prowadzonych w cyklu czteroletnim badań ankietowych. Dla każdego wskaźnika jakości życia zostanie przygotowana specjalna karta opisu wskaźnika.

4. Podsumowanie

Istnieje stosunkowo liczna grupa opracowań, zarówno o charakterze eksperckim, jak i opisujących doświadczenia poszczególnych JST¹⁷, w zakresie metodyki badań jakości życia i jakości usług publicznych. W opracowaniach tych zarysowują się trzy wyraźne kierunki prowadzonych na lokalnym poziomie zarządzania analiz:

- badania jakości życia, w których jakość usług publicznych stanowi jeden z wielu komponentów i wykorzystywana jest głównie do określenia ogólnego poziomu jakości życia w mieście, gminie lub powiecie,
- badania odnoszące się wyłącznie do jakości usług publicznych,
- badania kompleksowe obejmujące zarówno komponent jakości życia, jak i jakości usług publicznych.

W omawianych propozycjach znalazły się te oparte na wskaźnikach prostych (szczegółowych). Obejmują one najczęściej wskaźniki obiektywne oraz wskaźniki oparte na wynikach badań ankietowych. Najczęściej wykorzystywane narzędzia badań to kwestionariusze ankiet zawierające pytania lub stwierdzenia zamknięte. Pomiaru opinii dokonuje się najczęściej z wykorzystaniem 4- lub 5-stopniowej skali pomiaru. Analiza tych opracowań może stanowić punkt wyjścia, inspirację oraz bazę dobrych praktyk dla opracowania metodyki prowadzenia tego typu badań na poziomie lokalnym.

¹⁷ Zob. szerzej: T. Borys, P. Rogala (red.), *Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju, Warszawa 2008.

Literatura

- Badania jakości usług publicznych w samorządzie lokalnym*, red. C. Trutkowski, Związek Miast Polskich, Poznań 2011.
- Baumann K., *Jakość życia w okresie późnej dorosłości – dyskurs teoretyczny*, „Gerontologia Polska” 2006, t. 14, nr 4.
- Borys T., *Jakość, jakość życia oraz pojęcia i relacje pochodne*, [w:] *Metodologia pomiaru jakości życia*, red. W. Ostasiewicz, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 2002.
- Borys T., *Jakość życia jako przedmiot pomiaru wskaźnikowego*, [w:] *Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, red. T. Borys, P. Rogala, Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju, Warszawa 2008.
- Borys T., Rogala P. (red.), *Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe*, Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju, Warszawa 2008.
- Bugdół M., *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2008.
- Kusterka-Jefmańska M., *Pomiar jakości życia na poziomie lokalnym – wybrane doświadczenia europejskie i doświadczenia polskich samorządów*, [w:] *Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki*, red. T. Borys, P. Rogala, Prace Naukowe UE we Wrocławiu Nr 264.
- Rogala P., *Zaprojektowanie i przetestowanie systemu mierzenia jakości życia w gminach*, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Jelenia Góra–Poznań 2009 (materiał powielony).
- Rutkowski J., *Jak zbadać jakość życia?*, „Wiadomości Statystyczne” 1988, nr 5.
- Rutkowski J., *Jakość życia. Koncepcja i projekt badania*, „Z prac Zakładu Badań Statystyczno-Ekonomicznych”, Warszawa 1987.
- Skrzypek E., *Czynniki kształtujące jakość życia*, <http://idn.org.pl/Lodz/Mken/Mken%202001/Referaty%202001/14.pdf> (dostęp: 20.04.2013).
- Trzebiatowski J., *Jakość życia w perspektywie nauk społecznych i medycznych – systematyzacja ujęć definicyjnych*, „Hygeia Public Health” 2011, nr 46(1).
- Wańkowicz W., *Wskaźniki realizacji usług publicznych*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2004 (materiał powielony).
- Wnuk M., Zielonka D., Purandare B., Kaniewski A., Klimberg A., Ulatowska-Szostak E., Palicka E., Zarzycki A., Kaminiarz E., *Przegląd koncepcji jakości życia w naukach społecznych*, „Hygeia Public Health” 2013, nr 48(1).
- Wzorcowy system regionalny monitoringu jakości usług publicznych i jakości życia. Wersja wstępna produktu finalnego*, IBnGR, Gdańsk 2011 (materiał powielony).

QUALITY OF LIFE VS. QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN PRACTICE OF RESEARCH AT THE LOCAL LEVEL

Summary: One of the most important purposes of the local government is to create a high quality of life of inhabitants. The factor that determines quality of life are, among others, public services which are provided in order to satisfy the collective needs of local community. The paper defines essential for consideration categories of quality of life and quality of public services and the dependencies occurring between them. The main objective of the paper is to review selected expert studies that describe the methodology of quality of life and quality of public services research at the local level.

Keywords: quality of life, quality of public services.