

*Analityczne opracowanie wyników ankiety nt.
„Jakość usług publicznych świadczonych przez samorząd
a poziom satysfakcji mieszkańców Częstochowy z życia w mieście”*

Wstęp

1. Przedmiot i cel badania

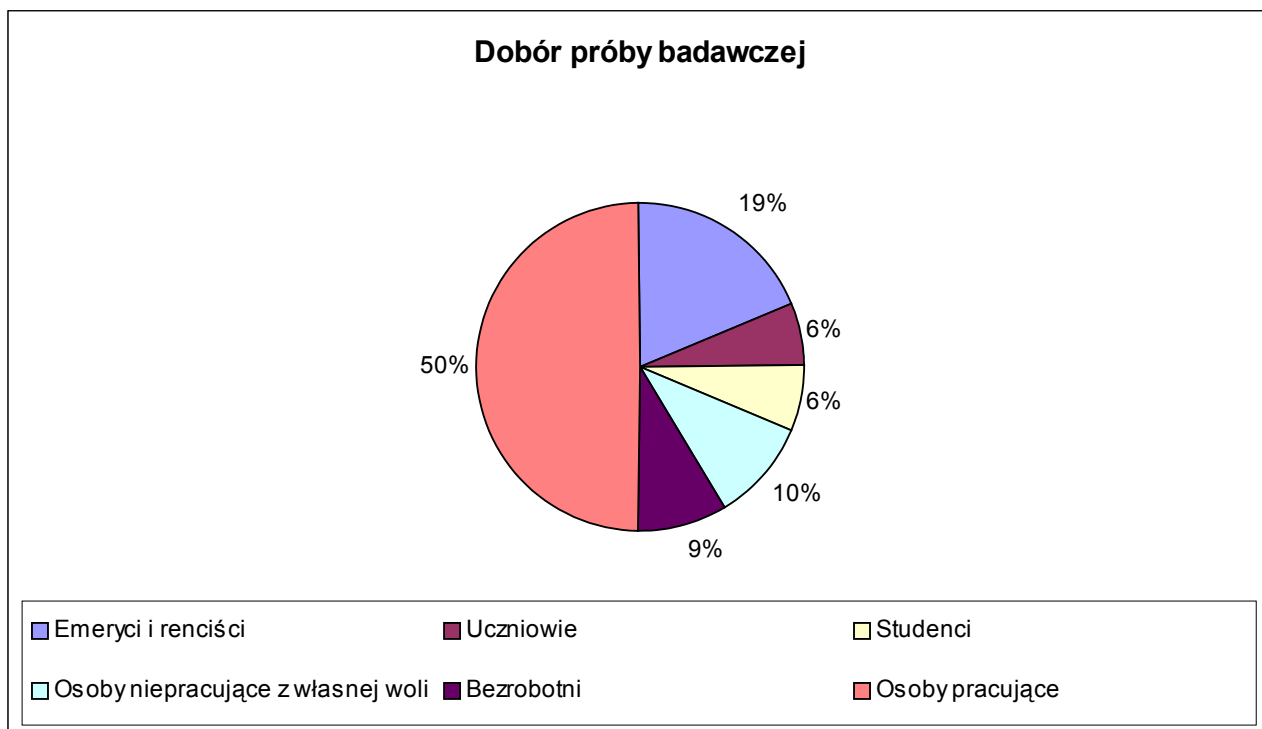
Poznanie opinii społeczeństwa ma kluczowe znaczenie przy określaniu właściwych działań w życiu politycznym i publicznym. Jeśli weźmiemy pod uwagę, że każdy może obecnie uzyskać dostęp do informacji w dowolnym momencie wtedy stanie się jasne, że kluczem do sukcesu jest znajomość aktualnych opinii społeczeństwa.

Wydział Komunikacji Społecznej Urzędu Miasta Częstochowy przeprowadził w okresie od kwietnia do maja 2006 roku badanie ankietowe wśród mieszkańców miasta Częstochowy, którego celem było określenie stopnia satysfakcji mieszkańców Częstochowy z życia w mieście w ogóle oraz w aspekcie jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd w 12. kluczowych obszarach działań samorządu miasta.

2. Dobór reprezentatywnej próby badawczej – Próba kwotowa

Dobór właściwej próby opiera się ona na znajomości struktury populacji generalnej wg przyjętych cech (tzw. zmiennych kontrolnych) i narzuceniu tej struktury na skład próby. W naszym badaniu posługujemy się próbą kwotową 400 osób, mieszkańców Częstochowy, która została wyłoniona na podstawie takich stosowanych w naukach społecznych kryteriów, jak: grupa społeczno-zawodowa, wiek oraz płeć. Próba badawcza została dobrana proporcjonalnie do liczebności poszczególnych grup społeczno-zawodowych tworzących społeczność miasta Częstochowy. Badanie statystyczne wykorzystuje statystyczne właściwości rozkładu parametrów, cech danej populacji. Na podstawie parametrów zbadanego, niewielkiego fragmentu populacji można więc orzekać o całej populacji ze znanym prawdopodobieństwem wynikającym z założeń badania.

Bazując na roczniku statystycznym z 2005 r. przyjęto, w przypadku Częstochowy liczącej 248.000 mieszkańców, rozkład populacji miasta według grup społeczno-zawodowych i na tej podstawie dokonano doboru próby badawczej obejmującej 400 osób – mieszkańców miasta w wieku powyżej 16 lat. Dobór próby przedstawia wykres kołowy poniżej.



3. Przyjęta metoda badawcza – PAPI (metoda Paper and Pencil Interview)

Jest to najbardziej tradycyjna, niestety czasochłonna i żmudna technika stosowana przy realizacji badań ilościowych, polegająca na przeprowadzaniu wywiadów z respondentami z wykorzystaniem papierowej ankiety lub kwestionariusza. W naszym badaniu wg metody PAPI oparto się o technikę o wysokim stopniu standaryzacji, a mianowicie o wywiad kwestionariuszowy prowadzony osobiście w wybranych grupach społeczno-zawodowych miasta przez przeszkolonych uprzednio ankierów.

4. Wstęp, uwagi końcowe

Ankieta przeprowadzona wśród mieszkańców Częstochowy próbuje określić zależność pomiędzy jakością usług publicznych świadczonych przez samorząd a poziomem satysfakcji z życia w mieście. Ankieta określa w jakim stopniu częstochowianie są usatysfakcjonowani z faktu życia i pracy w mieście oraz jakie są ich priorytety względem działań, za które odpowiada samorząd miasta. Ankieta ta stanowi pewne uzupełnienie ankiety, która corocznie jest przeprowadzana w Urzędzie Miasta i bada poziom satysfakcji interesantów z jakości ich obsługi w Urzędzie Miasta Częstochowy. O ile jednak obecna ankieta jest ankietą niejako „zewnątrzną”, bo bada satysfakcję wszystkich mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd, priorytety mieszkańców oraz satysfakcję z życia w mieście w ogóle, to trzeba pamiętać, że ankieta mająca charakter ankiety „wewnętrznej”, bo badająca satysfakcję interesanta z jakości jego obsługi w

Ankieta nt. „Jakość usług publicznych świadczonych przez samorząd i ich wpływ na poziom satysfakcji mieszkańców Częstochowy z życia w mieście”

Opracowanie i realizacja : Krzysztof Łoziński, KoS, kwiecień-czerwiec 2006 r.

Urzędzie Miasta i wiązana z procedurami ISO oraz Księgą Jakości Urzędu Miasta, jest ankietą zawężoną do pewnej wybranej grupy badawczej, a mianowicie interesantów Urzędu, oraz tematycznie do pytań związanych z oceną funkcjonowania Urzędu Miasta. Tu, w tym miejscu, należy przypomnieć, że ocena ta wypadła zdecydowanie pozytywnie i można powiedzieć, że zdecydowana większość interesantów jest zadowolona z funkcjonowania Urzędu Miasta – wskaźnik satysfakcji interesanta z jakości jego obsługi w Urzędzie Miasta wynosił w 2006 roku 75% i utrzymywał się na tym poziomie drugi rok z rzędu.

Ale czy ten wysoki wskaźnik satysfakcji interesanta pokrywa się ze wskaźnikiem satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd oraz ogólnym wskaźnikiem satysfakcji z życia w mieście. Spróbujemy na to pytanie znaleźć odpowiedź bazując na analizie odpowiedzi prawidłowo dobranej grupy respondentów, mieszkańców Częstochowy. Jednocześnie, postaramy się dokonać rankingu preferencji mieszkańców miasta w aspekcie jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd. Niewątpliwie należy zgodzić się z wypowiedzią profesora Marka Szczepańskiego twierdzącego, w trakcie jednej z dyskusji panelowych o mieście i jego mieszkańcach w marcu 2006 roku, że mieszkańców miasta (...) „niekoniecznie interesuje np. odtworzenie województwa, ale bardziej czy znajdą tu w Częstochowie warunki do godnego życia”, a więc, można powiedzieć, czy są lub będą oni usatysfakcjonowani z życia w mieście.

Ankieta - Zbiorcze zestawienie wyników

I. Ranking preferencji mieszkańców miasta w odniesieniu do obszarów działań samorządu miasta

Tabela nr 1 przedstawia ranking najważniejszych obszarów działań samorządu. Poszczególne liczby przedstawiają w procentach preferencje mieszkańców miasta, ogólnie oraz według poszczególnych grup społeczno-zawodowych. Mieszkańcy miasta, mając możliwość wskazania trzech najbardziej istotnych obszarów działań samorządu, wymieniają jako najważniejsze obszary działań samorządu miasta:

- Stan bezpieczeństwa w mieście – najwięcej mieszkańców miasta, bo aż 45% wskazuje na bezpieczeństwo w mieście jako ich absolutny priorytet dla samorządu miasta. Można domniemywać, że prawie co drugi częstochowianin obawia się o swoje bezpieczeństwo. W tej grupie prym wiodą osoby niepracujące z własnej woli będące na utrzymaniu innej osoby oraz emeryci i renciści. Odpowiednio 62% i 60% osób z tych grup społecznych wskazuje na swoje bezpieczeństwo jako priorytet dla działań samorządu. Natomiast najslabiej bezpieczeństwem w mieście są zainteresowani studenci oraz uczniowie – odpowiednio tylko 25% i 30% osób z tych grup społeczno-zawodowych.
- Działania na rzecz poprawy estetyki miasta – 42% mieszkańców uważa poprawę estetyki miasta jako drugie z kolei najważniejsze działanie samorządu miasta. Najbardziej na poprawie estetyki miasta zależy uczniom oraz emerytom i rencistom.
- Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej – aż 38% mieszkańców uważa to zadanie samorządu za trzecie z kolei najważniejsze działanie samorządu miasta. Zdecydowanych działań na lepsze w zakresie rozwoju miejskiej infrastruktury drogowej domagają się uczniowie, studenci oraz osoby pracujące, co stanowi około 60% mieszkańców miasta.

W podobny sposób można analizować pozostałe dane tabeli nr 1. Mieszkańcy miasta wymieniają na przykład funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście jako 8. z kolei priorytet dla działań samorządu miasta. Tylko 17% mieszkańców uważa to działanie samorządu jako istotne – w zdecydowanie najmniejszym stopniu komunikacja zbiorowa w mieście interesuje emerytów i rencistów, osoby nie pracujące będące na utrzymaniu współmałżonka oraz studentów. Najbardziej zainteresowani dobrym funkcjonowaniem komunikacji zbiorowej w mieście są uczniowie szkół średnich oraz osoby niepracujące zarejestrowane w Powiatowym Urzędzie Pracy w Częstochowie (odpowiednio 32 i 26% populacji w każdej z tych grup społeczno-zawodowych) oraz osoby pracujące (20% populacji tej grupy).

	Tabela nr 1 Obszary działań samorządu w rozbiciu na poszczególne grupy społeczno-zawodowe	Najważniejsze obszary działań samorządu wg grup społeczno-zawodowych * w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego							Ranking
		U	S	ER	NP	NP-PUP	OP	Ogólnie	
1.	Stan bezpieczeństwa w mieście	30	25	60	62	36	44	45	Bardzo ważne
2.	Działania na rzecz poprawy estetyki miasta	60	28	56	40	32	35	42	
3.	Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej	64	56	17	34	35	48	38	
4.	Tworzenie warunków dla rozwoju przedsiębiorczości	24	32	14	27	38	34	28	Ważne
5.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania służby zdrowia	12	28	49	22	21	24	26	
6.	Funkcjonowanie miejskiej pomocy społecznej	12	48	17	34	35	23	25	
7.	Tworzenie warunków dla rozwoju sportu i rekreacji	32	12	16	31	15	20	21	
8.	Funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście	32	12	3	7	26	20	17	Mniej ważne
9.	Funkcjonowanie miejskich instytucji kultury	12	16	5	10	24	17	14	
10.	Funkcjonowanie administracji samorządowej	32	8	11	3	14	12	13	
11.	Rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko	20	16	10	17	18	12	13	
12.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty	4	20	13	10	6	13	11	
* LEGENDA									
U	S	ER	NP	NP-PUP	OP				
uczniowie	studenci	emeryci i reńciści	osoby niepracujące z własnej woli	Osoby niepracujące zarejestrowane w PUP	osoby pracujące				

Ankieta nt. „Jakość usług publicznych świadczonych przez samorząd i ich wpływ na
poziomą satysfakcję mieszkańców Częstochowy z życia w mieście”

Opracowanie i realizacja : Krzysztof Łoziński, KoS, kwiecień-czerwiec 2006 r.

II. Preferencje mieszkańców w ramach danych obszarów działań samorządu miasta

Poniżej przedstawiona tabela nr 2 nawiązuje tematycznie do poprzedniej tabeli nr 1, ale przedstawia, jakie zadania w ramach poszczególnych 12. obszarów działań samorządu są dla częstochowian ważne, czyli które z realizowanych przez samorząd zadań mają znaczący wpływ na satysfakcję mieszkańców z życia w Częstochowie. I tak na przykład, spośród działań na rzecz stanu bezpieczeństwa w mieście mieszkańcy twierdzą, że najważniejsza dla nich jest ochrona przed przestępczością – aż 68% mieszkańców miasta twierdzi, że ochrona przed przestępczością to najważniejsze zadanie w ramach działań samorządu na rzecz stanu bezpieczeństwa w mieście. Pozostałe zadania w ramach omawianego obszaru działań samorządu np. ochrona w sytuacjach nadzwyczajnych, bezpieczeństwo sanitarne, a nawet ratownictwo medyczne mają charakter drugorzędny.

Analizując inne wyniki w tabeli nr 2 stwierdzamy, że 17% mieszkańców miasta wymienia funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście jako najważniejsze działanie samorządu miasta. Częstochowianie wskazują wyraźnie na koncepcją zrównoważonego rozwoju komunikacji zbiorowej w mieście tj. na konieczność rozbudowy linii tramwajowej w mieście, wprowadzenia innych niż MPK przewoźników oraz modernizację taboru autobusowego. W podobny sposób należy analizować pozostałe dane zamieszczone w tabeli nr 2.

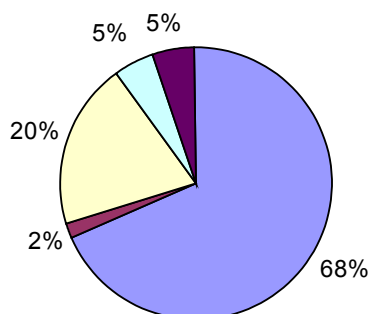
Tabela nr 2: Istotne zadania samorządu w zakresie poszczególnych obszarów działań samorządu – obszary działań samorządu od 1 do 12.

1. Działania na rzecz stanu bezpieczeństwa w mieście:

- ogólny wskaźnik preferencji **45%**

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
ochrona przed przestępczością	68
ochrona w sytuacjach nadzwyczajnych	2
ratownictwo medyczne	20
ochrona ppoż., przeciwpowodziowa oraz przed innymi klęskami żywiołowymi	5
bezpieczeństwo sanitarne	5

1. Działania na rzecz stanu bezpieczeństwa w mieście

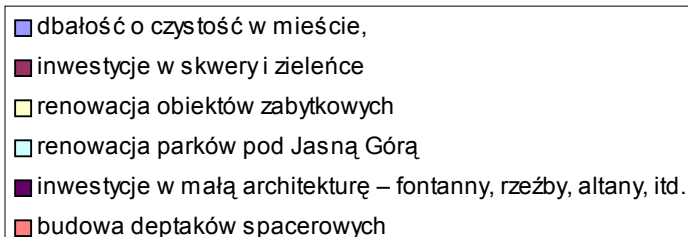
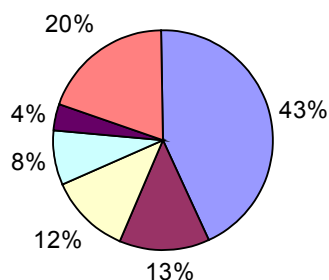


- ochrona przed przestępczością
- ochrona w sytuacjach nadzwyczajnych
- ratownictwo medyczne
- ochrona ppoż., przeciwpowodziowa oraz przed innymi klęskami żywiołowymi
- bezpieczeństwo sanitarne

2. Działania na rzecz poprawy estetyki miasta: ogólny wskaźnik preferencji 42%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
dbałość o czystość w mieście,	43
inwestycje w skwery i zieleńce	13
renowacja obiektów zabytkowych	12
renowacja parków pod Jasną Górą	8
inwestycje w małą architekturę – fontanny, rzeźby, altany, itd.	4
budowa deptaków spacerowych	20

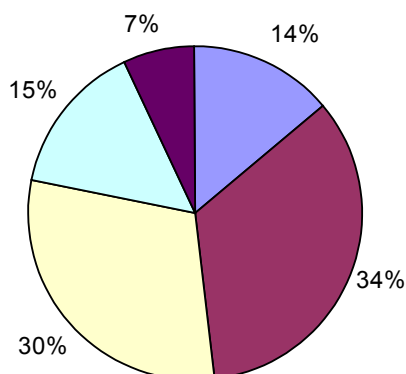
2. Działania na rzecz poprawy estetyki miasta








3. Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej: ogólny wskaźnik preferencji 38%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
budowa nowych dróg tranzytowych i działania na rzecz przyspieszenia budowy autostrady	14
budowa obwodnic wyprowadzających ruch z obszarów gęsto zabudowanych	34
modernizacja istniejącej sieci dróg miejskich	30
budowa nowych dróg w dzielnicach i osiedlach	15
inwestycje chroniące przed negatywnymi skutkami obciążenia komunikacyjnego	7

3. Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej

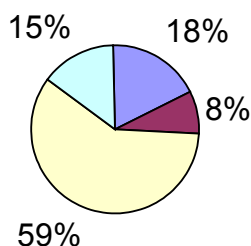


	budowa nowych dróg tranzytowych i działania na rzecz przyspieszenia budowy autostrady
	budowa obwodnic wyprowadzających ruch z obszarów gęsto zabudowanych
	modernizacja istniejącej sieci dróg miejskich
	budowa nowych dróg w dzielnicach i osiedlach
	inwestycje chroniące przed negatywnymi skutkami obciążenia komunikacyjnego

4. Tworzenie warunków dla rozwoju przedsiębiorczości: ogólny wskaźnik preferencji 28%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu <small>w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego</small>	Odpowiedzi w %
aktywna promocja gospodarcza miasta	18
utworzenie specjalnych stref aktywności gospodarczej	8
polityka podatkowa sprzyjająca tworzeniu miejsc pracy	59
doradztwo i szkolenia dla przyszłych przedsiębiorców	15

4. Tworzenie warunków do rozwoju przedsiębiorczości

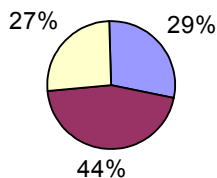


- aktywna promocja gospodarcza miasta
- utworzenie specjalnych stref aktywności gospodarczej
- polityka podatkowa sprzyjająca tworzeniu miejsc pracy
- doradztwo i szkolenia dla przyszłych przedsiębiorców

5. Tworzenie warunków dla funkcjonowania służby zdrowia: ogólny wskaźnik preferencji 26%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu <small>w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego</small>	Odpowiedzi w %
rozwój i modernizacja lecznictwa zamkniętego (szpitale miejskie)	29
poprawa jakości usług lecznictwa otwartego (przychodnie)	44
działania w zakresie profilaktyki zdrowotnej.	27

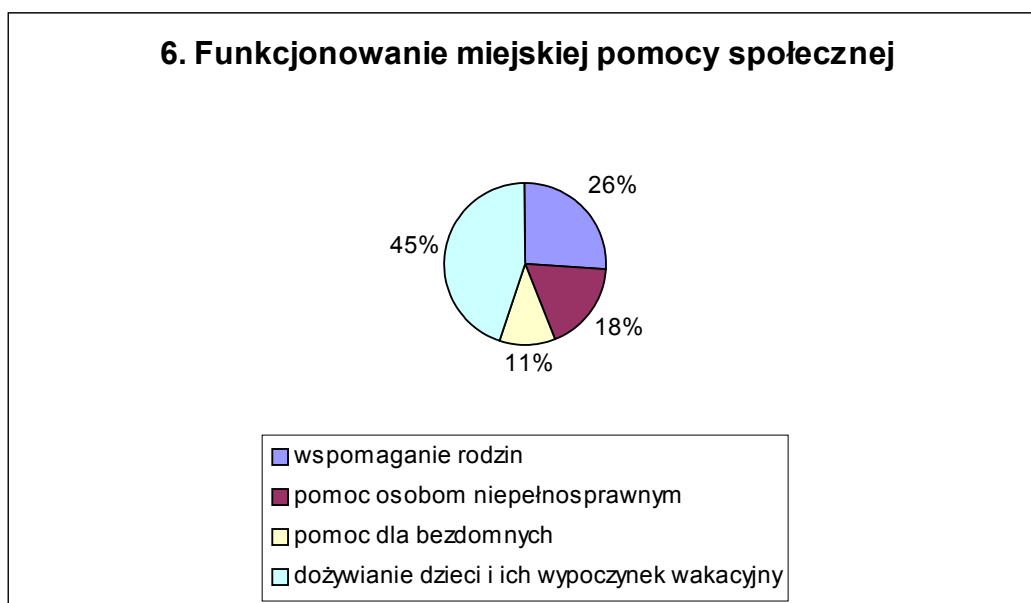
5. Tworzenie warunków do funkcjonowania służby zdrowia



- rozwój i modernizacja lecznictwa zamkniętego (szpitale miejskie)
- poprawa jakości usług lecznictwa otwartego (przychodnie)
- działania w zakresie profilaktyki zdrowotnej.

6. Funkcjonowanie miejskiej pomocy społecznej:
ogólny wskaźnik preferencji **25%**

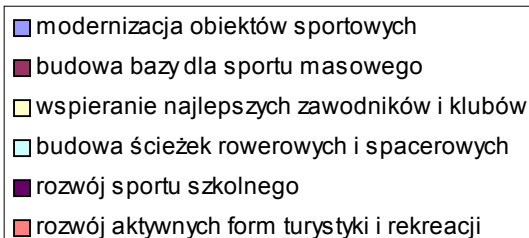
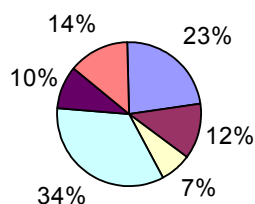
Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
wspomaganie rodzin	26
pomoc osobom niepełnosprawnym	18
pomoc dla bezdomnych	11
dożywianie dzieci i ich wypoczynek wakacyjny	45



7. Tworzenie warunków dla rozwoju sportu i rekreacji:
ogólny wskaźnik preferencji **21%**

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
modernizacja obiektów sportowych	23
budowa bazy dla sportu masowego	12
wspieranie najlepszych zawodników i klubów	7
budowa ścieżek rowerowych i spacerowych	34
rozwój sportu szkolnego	10
rozwój aktywnych form turystyki i rekreacji	14

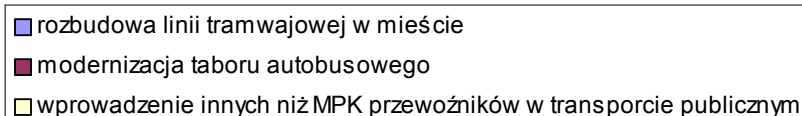
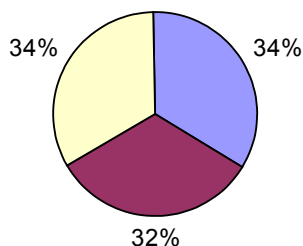
7. Tworzenie warunków dla rozwoju sportu i rekreacji



8. Funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście: ogólny wskaźnik preferencji 17%

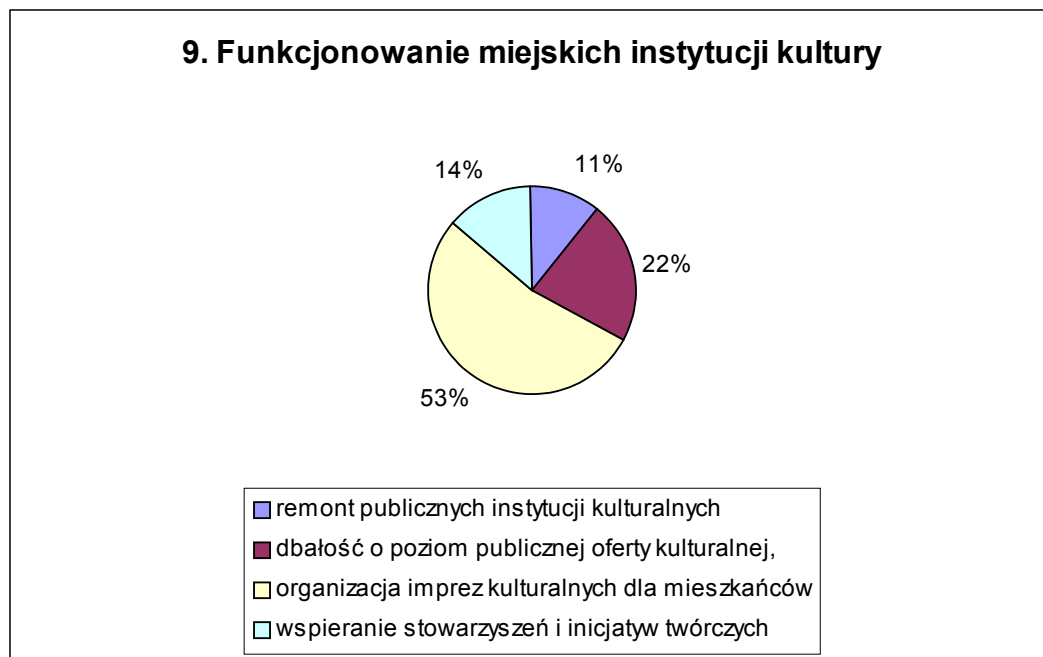
Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
rozbudowa linii tramwajowej w mieście	34
modernizacja taboru autobusowego	32
wprowadzenie innych niż MPK przewoźników w transporcie publicznym	34

8. Funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście



9. Funkcjonowanie miejskich instytucji kultury:
ogólny wskaźnik preferencji 14%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
remont publicznych instytucji kulturalnych	11
dbałość o poziom publicznej oferty kulturalnej,	22
organizacja imprez kulturalnych dla mieszkańców	53
wspieranie stowarzyszeń i inicjatyw twórczych	14



10. Funkcjonowanie administracji samorządowej:

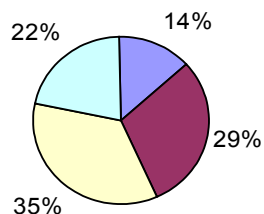
- ogólny wskaźnik preferencji 13%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
modernizacja bazy lokalowej	14
Tworzenie w dzielnicach punktów obsługi interesanta	29
rozwój systemu zapewniającego załatwianie spraw poprzez Internet	35
rozwój sieci ogólnodostępnych infomatów pozwalających na dostęp do informacji o mieście i procedurach urzędowych w miejscach publicznych	22

Ankieta nt. „Jakość usług publicznych świadczonych przez samorząd i ich wpływ na poziom satysfakcji mieszkańców Częstochowy z życia w mieście”

Opracowanie i realizacja : Krzysztof Łoziński, KoS, kwiecień-czerwiec 2006 r.

10. Funkcjonowanie administracji samorządowej



■ modernizacja bazy lokalowej

■ tworzenie w dzielnicach punktów obsługi interesanta

■ rozwój systemu zapewniającego załatwianie spraw poprzez Internet

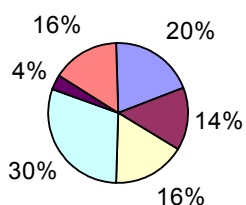
■ rozwój sieci ogólnodostępnych informatów pozwalających na dostęp do informacji o mieście i procedurach urzędowych w miejscach publicznych

11. Rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko:

- ogólny wskaźnik preferencji 13%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
budowa systemu gospodarki odpadami	20
budowa systemu wodno-kanalizacyjnego	14
ochrona powietrza przed zanieczyszczeniami	16
rozwój i pielęgnacja terenów zielonych w mieście	30
regulacja rzek	4
dbałość o czystość powierzchni ziemi.	16

11. Rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko



■ budowa systemu gospodarki odpadami

■ budowa systemu wodno-kanalizacyjnego

■ ochrona powietrza przed zanieczyszczeniami

■ rozwój i pielęgnacja terenów zielonych w mieście

■ regulacja rzek

■ dbałość o czystość powierzchni ziemi.

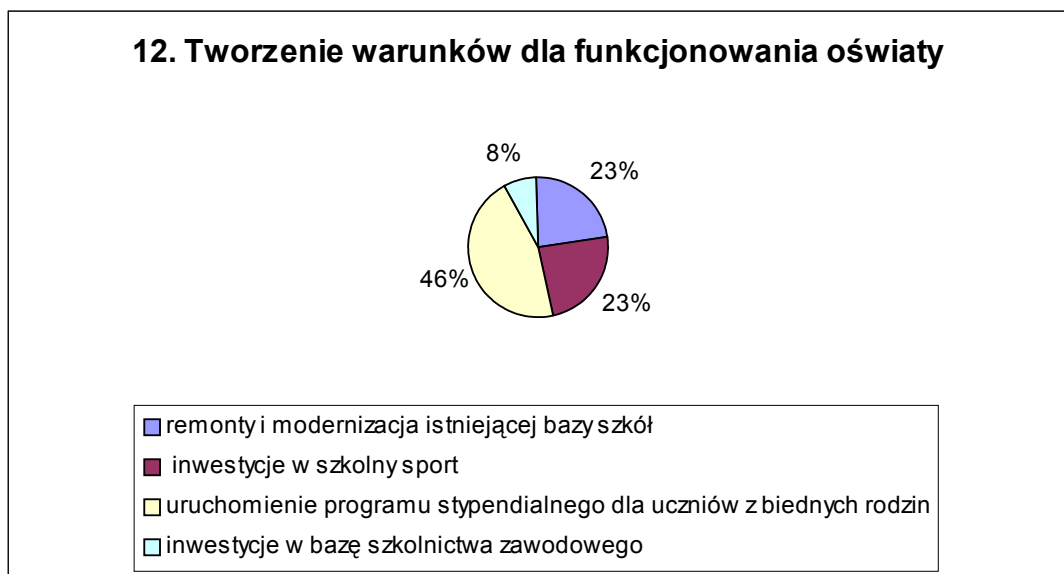
Ankieta nt. „Jakość usług publicznych świadczonych przez samorząd i ich wpływ na poziom satysfakcji mieszkańców Częstochowy z życia w mieście”

Opracowanie i realizacja : Krzysztof Łoziński, KoS, kwiecień-czerwiec 2006 r.

12. Tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty:

-ogólny wskaźnik preferencji 11%

Procent mieszkańców miasta Częstochowy przypisujących szczególne znaczenie danemu zadaniu w zakresie działania samorządu w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego	Odpowiedzi w %
remonty i modernizacja istniejącej bazy szkół	23
inwestycje w szkolny sport	23
uruchomienie programu stypendialnego dla uczniów z biednych rodzin	46
Inwestycje w bazę szkolnictwa zawodowego	8



III. Ocena jakości działań samorządu miasta – wskaźnik satysfakcji

mieszkańców miasta z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd.

Wskaźnik satysfakcji opiera się na zastosowaniu 6-punktowej skali mierzącej stopień satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych w poszczególnych obszarach działań samorządu wymienionych poniżej w tabeli nr 3.

Występuje istotna **odwrotnie proporcjonalna korelacja** pomiędzy wskaźnikiem satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd Częstochowy a postrzeganiem przez mieszkańców miasta najważniejszych obszarów działań samorządu miasta, czyli stopniem aprobaty społecznej dla działań samorządu. Im niższy wskaźnik satysfakcji z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd, tym większy stopień aprobaty społecznej dla potencjalnych działań samorządu w tej sferze (obszary od 1 do 4). Z kolei, im wyższy wskaźnik satysfakcji z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd, tym mniejszy „nacisk” na rozwój działań samorządu w tym zakresie (obszary od 5 do 12).

Ogólny wskaźnik satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd miasta Częstochowy wynosi 32 %, co przedstawia tabela nr 3. Około 32 % mieszkańców miasta jest zadowolona z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd. Trudno zrelatywizować ten wskaźnik do jakiegokolwiek podobnych badań w innych gminach, o ile takie badania istnieją. Trudno jednoznacznie zatem ocenić, czy wskaźnik na poziomie 32 % jest wskaźnikiem dobrym, czy też tylko przeciętnym. Należy zauważyć jednak, rozpatrując każdy obszar działania samorządu z osobna, że istnieją takie obszary, gdzie wskaźnik satysfakcji ma wysoką wartość, np. aż 49 % mieszkańców jest zadowolona z funkcjonowania komunikacji zbiorowej w mieście, 43 % - z funkcjonowania miejskich instytucji kultury, a 42 % - z tworzenia warunków dla funkcjonowania oświaty. Stąd trudno się dziwić, że tylko odpowiednio 17, 14 i 11 % mieszkańców miasta widzi te obszary działań jako przedmiot szczególnych trosk samorządu i widzi tu preferowany kierunek działań dla samorządu miasta.

Analizując tabelę nr 3 wyraźnie widać po wskaźniku satysfakcji, co powinno stanowić przedmiot zainteresowań samorządu miasta oraz jaki danemu obszarowi działań samorządu odpowiada stopień społecznej aprobaty. Wskaźnik satysfakcji różni się od stopnia aprobaty tym, że wskaźnik satysfakcji mierzy natężenie występowania danej cechy, natomiast stopień społecznej aprobaty, oparty o opcję wyboru trzech najistotniejszych preferencji mieszkańców dotyczących działań samorządu miasta, mierzy stopień przyzwolenia społecznego na dane działania w sytuacji ograniczonego wyboru. Innymi słowy, można sobie wyobrazić sytuację, że mieszkańcy są względnie niezadowoleni z jakości usług publicznych dla danego obszaru działań, a mimo to nie chcą, aby samorząd przywiązywał większe znaczenie do tego obszaru działań. Przykładem może tu być działanie samorządu w zakresie funkcjonowania miejskich instytucji kultury, gdzie aż 57 % mieszkańców jest niezadowolona lub średnio zadowolona z funkcjonowania miejskich instytucji kultury (100-43 wskaźnik satysfakcji =57), ale tylko 14% mieszkańców miasta aprobuje „silniejsze” działania samorządu w tym zakresie określając je mianem najważniejszych obszarów działań samorządu. W podobny sposób zinterpretować można inne obszary działań samorządu miasta, takie jak: funkcjonowanie komunikacji zbiorowej czy tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty.

Zwraca uwagę, że działania nr 3 i 4 w zakresie rankingu społecznej aprobaty, tj. rozwój miejskiej infrastruktury drogowej oraz tworzenie warunków dla rozwoju przedsiębiorczości charakteryzują się bardzo dużymi wskaźnikami dyssatisfakcji mieszkańców i te wskaźniki społecznego niezadowolenia częstochowian wynoszą odpowiednio 88%(100-12) w zakresie rozwoju miejskiej infrastruktury drogowej oraz 76 % (100-24) w zakresie tworzenia warunków dla rozwoju przedsiębiorczości .

Analizując obszary działań samorządu podane w tabeli nr 3 poniżej zawsze należy pamiętać, że wskaźnik satysfakcji mieszkańców jest kategorią subiektywną wyrażającą chęci i aspiracje mieszkańców do lepszej jakości życia w mieście. Dlatego nie należy dziwić się, że wskaźnik satysfakcji znajduje się w przedziale 17 do 49%, przy średniej wskaźnika satysfakcji wynoszącej 32 %. Po prostu częstochowianie pragną zdecydowanie lepszej jakości życia w mieście. Z subiektywnym wskaźnikiem satysfakcji zderza się w miarę obiektywny wskaźnik stopnia społecznej aprobaty. Częstochowianie zapytani, co samorząd przede wszystkim po-

winien zrobić w zakresie swoich obszarów działań i proszeni o wymienienie trzech najważniejszych obszarów działania samorządu, najczęściej będą aprobować działania samorządu w kolejności, którą podaje poniższa tabela. A więc bardzo ważne dla częstochowian są bezpieczeństwo, estetyka miasta, dobra infrastruktura drogowa, oraz warunki do rozwoju przedsiębiorczości. Niemniej ważne jest tworzenie warunków do rozwoju służby zdrowia i funkcjonowanie pomocy społecznej w mieście. W obszarze funkcjonowania miejskiej pomocy społecznej mieszkańcy miasta chcą, aby przede wszystkim zwrócić uwagę i alokować środki budżetowe na dożywianie dzieci i ich wypoczynek wakacyjny. Świadczyć to może o tym, że wciąż jesteśmy miastem w którym skromnie się mieszka i żyje. Jaki jest stopień społecznej aprobaty i satysfakcji dla obszarów działania samorządu podaje tabela nr 3, którą koniecznie należy analizować z wynikami, które podaje tabela nr 2 w zakresie priorytetów w ramach danych obszarów działania samorządu .

L.p.	Tabela nr 3 Obszary działań samorządu	Preferencje zadań (w %) - priorytety dla najważniejszych obszarów działań samorządu	Wskaźnik satysfakcji (w %) z jakości usług publicznych dla danego obszaru działań
1.	Stan bezpieczeństwa w mieście	45	32
2.	Działania na rzecz poprawy estetyki miasta	42	35
3.	Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej	38	12
4.	Tworzenie warunków dla rozwoju przedsiębiorczości	28	24
5.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania służby zdrowia	26	28
6.	Funkcjonowanie miejskiej pomocy społecznej	25	31
7.	Tworzenie warunków dla rozwoju sportu i rekreacji	21	36
8.	Funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście	17	49
9.	Funkcjonowanie miejskich instytucji kultury	14	43
10.	Funkcjonowanie administracji samorządowej	13	23
11.	Rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko	13	29
12.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty	11	42
	Wskaźnik (w %) satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd miasta Częstochowy	-----	32

Tabela 3A rozбивa wskaźnik satysfakcji na skali od 1 do 6 zgodnie z podanym w tabeli opisem skali. Pomaga nam to zdiagnozować, jakie obszary działania są szczególnie wrażliwe na brak stosownego działania samorządu. Analizując grupę niezadowolonych stwierdzamy, że najgorzej oceniane są działania samorządu w następujących obszarach: rozwój miejskiej infrastruktury drogowej (aż 60% niezadowolonych częstochowian), tworzenie warunków do rozwoju przedsiębiorczości (tu wskaźnik dyssatisfakcji wynosi 41%), dbałość samorządu o funkcjonowanie służby zdrowia i bezpieczeństwo w mieście (37% niezadowolonych).

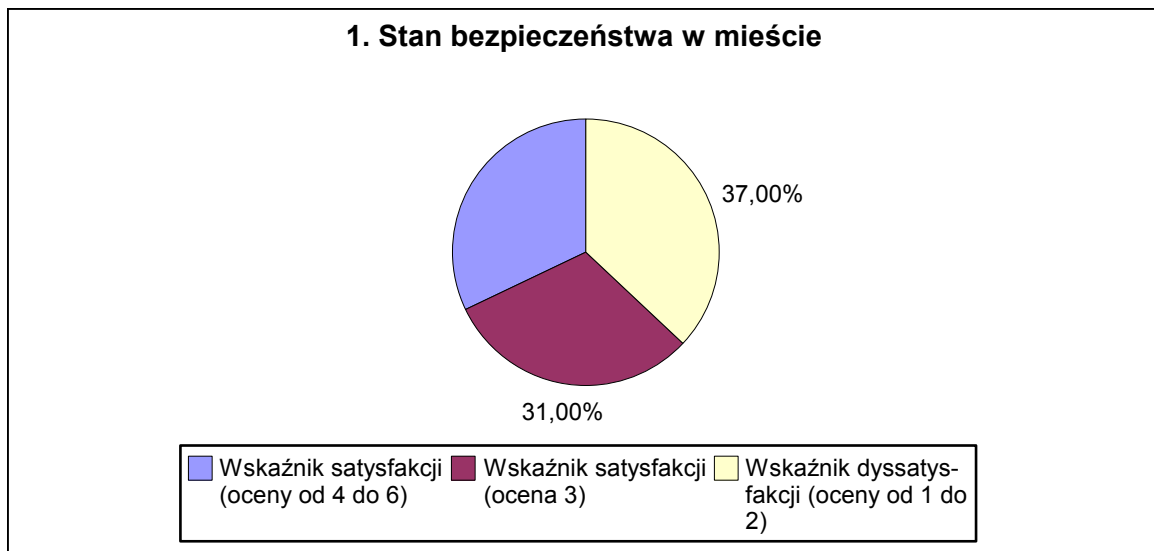
Tabela nr 3A. Wskaźniki satysfakcji w wybranych obszarach działań samorządu miasta

L.p.	Pytanie nr 3 ankiety (c.d.): Wskaźniki satysfakcji mieszkańców miasta z jakości usług publicznych dla danego obszaru działań samorządu	Wskaźnik satysfakcji Zadowoleni Punktacja na skali od 4 do 6	Wskaźnik satysfakcji Średnio zadowoleni Punktacja na skali równa 3	Wskaźnik satysfakcji Niezdowoleni Punktacja na skali od 1 do 2
	Obszary działań samorządu	Opis skali: 6 – bardzo zadowoleni 3 – średnio zadowoleni 5 – zadowoleni 2 – niezadowoleni 4 – raczej zadowoleni 1 – bardzo niezadowoleni		
1.	Stan bezpieczeństwa w mieście	32	31	37
2.	Działania na rzecz poprawy estetyki miasta	35	40	25
3.	Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej	12	28	60
4.	Tworzenie warunków dla rozwoju przedsiębiorczości	24	35	41
5.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania służby zdrowia	28	35	37
6.	Funkcjonowanie miejskiej pomocy społecznej	31	40	29
7.	Tworzenie warunków dla rozwoju sportu i rekreacji	36	34	30
8.	Funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście	49	29	22
9.	Funkcjonowanie miejskich instytucji kultury	43	32	25
10.	Funkcjonowanie administracji samorządowej	23	41	36
11.	Rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko	35	36	29
12.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty	42	38	20
	Wskaźnik (w %) satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd miasta Częstochowy	32	35	33

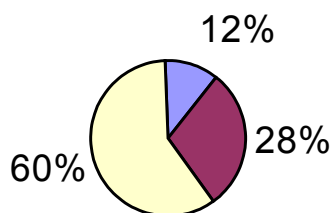
Ankieta nt. „Jakość usług publicznych świadczonych przez samorząd i ich wpływ na poziom satysfakcji mieszkańców Częstochowy z życia w mieście”

Opracowanie i realizacja : Krzysztof Łoziński, KoS, kwiecień-czerwiec 2006 r.

Poniższe wykresy kołowe prezentują dane zamieszczone w tabeli 3A.

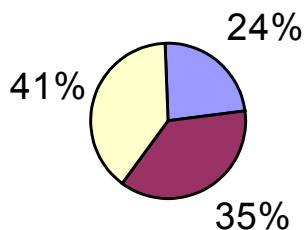


3. Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej



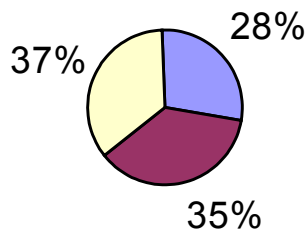
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

4. Tworzenie warunków dla rozwoju przedsiębiorczości



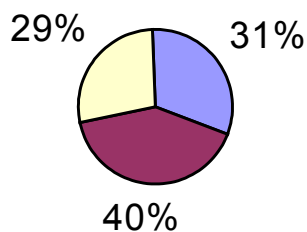
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

5. Tworzenie warunków dla funkcjonowania służby zdrowia



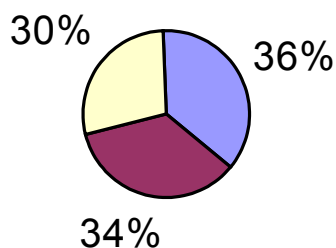
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

6. Funkcjonowanie miejskiej pomocy społecznej



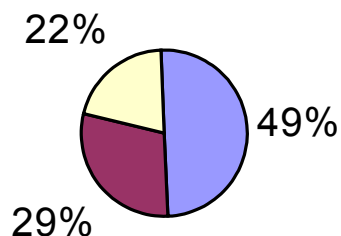
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

7. Tworzenie warunków dla rozwoju sportu i rekreacji



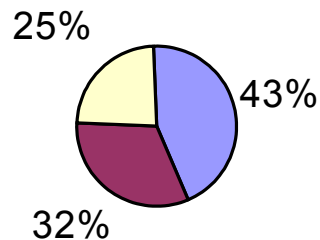
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysfakcji (oceny od 1 do 2)

8. Funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście



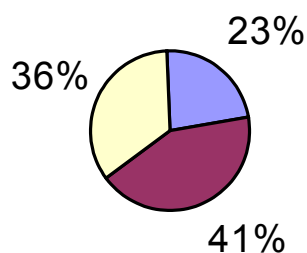
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysfakcji (oceny od 1 do 2)

9. Funkcjonowanie miejskich instytucji kultury



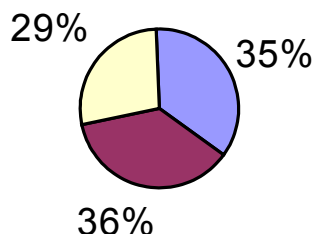
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

10. Funkcjonowanie administracji samorządowej



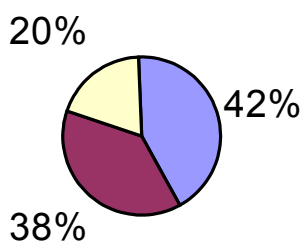
- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

11. Rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko



- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

12. Tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty



- Wskaźnik satysfakcji (oceny od 4 do 6)
- Wskaźnik satysfakcji (ocena 3)
- Wskaźnik dysatisfakcji (oceny od 1 do 2)

IV. **Ogólny wskaźnik satysfakcji z życia w mieście**

Ogólny wskaźnik satysfakcji (tabela nr 4) z życia w mieście to zagregowany wskaźnik, którego konstrukcja opiera się o cztery podwskaźniki go współtworzące, a mianowicie o:

- A. Wskaźnik satysfakcji z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd (wskaźnik ten wynosi 32% i został opisany już wcześniej)
- B. Wskaźnik satysfakcji ze statusu materialnego 52%
- C. Wskaźnik satysfakcji z sytuacji zawodowej 40%
- D. Wskaźnik satysfakcji z perspektywy awansu społecznego w mieście 28%

Ogólny wskaźnik satysfakcji z życia w mieście, będący średnią powyższych czterech wskaźników, wynosi 38%, czyli można skonstatować, że statystycznie co trzeci pełnoletni obywatel miasta jest w pełni zadowolony z życia w mieście.

Można domniemywać, że istnieje pozytywna obustronna korelacja pomiędzy wskaźnikiem satysfakcji z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd a pozostałymi wskaźnikami satysfakcji ze statusu materialnego, z sytuacji zawodowej oraz z perspektywy awansu społeczno-zawodowego w mieście. Nie ulega wątpliwości, że poprawa w którymkolwiek z wymienionych wskaźników wpłynie pozytywnie na ogólny wskaźnik satysfakcji i, co należy zakładać, na wskaźnik satysfakcji z jakości usług świadczonych przez samorząd.

V. **Ocena warunków materialnych, sytuacji zawodowej oraz perspektyw awansu społeczno-zawodowego w mieście**

Tabela poniżej przedstawia, jak mieszkańcy miasta oceniają swój status materialny, sytuację zawodową i perspektywę awansu społeczno-zawodowego w mieście. Powyższe zmienne samooceny mieszkańców miasta możemy analizować również w aspekcie poszczególnych grup społeczno-zawodowych tworzących społeczność miasta. Zwraca uwagę fakt, że mieszkańcy miasta ogółem najbardziej zadowoleni są ze swojego statusu materialnego (52%), mniej z sytuacji zawodowej (40%) i jeszcze mniej z perspektyw awansu społeczno-zawodowego w mieście (tylko 28%).

Tabela nr 4: Jak ocenia Pani/Pan swoje warunki materialne, sytuację zawodową i perspektyw awansu społeczno-zawodowego w mieście ?						
Grupy społeczno-zawodowe	Samoocena statusu materialnego		Samoocena sytuacji zawodowej		Samoocena perspektyw awansu społeczno-zawodowego	
	Niezadowoleni	Zadowoleni B	Niezadowoleni	Zadowoleni C	Niezadowoleni	Zadowoleni D

Ankieta nt. „Jakość usług publicznych świadczonych przez samorząd i ich wpływ na poziom satysfakcji mieszkańców Częstochowy z życia w mieście”

Opracowanie i realizacja : Krzysztof Łoziński, KoS, kwiecień-czerwiec 2006 r.

U	40%	60%	52%	48%	76%	24%
S	56%	44%	48%	52%	68%	32%
ER	85%	15%	60%	40%	74%	26%
NP	66%	34%	73%	27%	78%	22%
NP-PUP	82%	18%	80%	20%	65%	35%
OP	52%	48%	42%	58%	72%	28%
Samoocena częstochowian ogółem (średnia ważona)	48%	52%	60%	40%	72%	28%
Ogólny wskaźnik satysfakcji z życia w mieście (wskaźniki A+B+C+D)	(32+52+40+28) :4 = 38					
U uczniowie	S - studenci	ER emeryci i renciści	NP osoby niepracujące z własnej woli	NP-PUP Osoby niepracujące zarejestrowane w PUP	OP osoby pracujące	

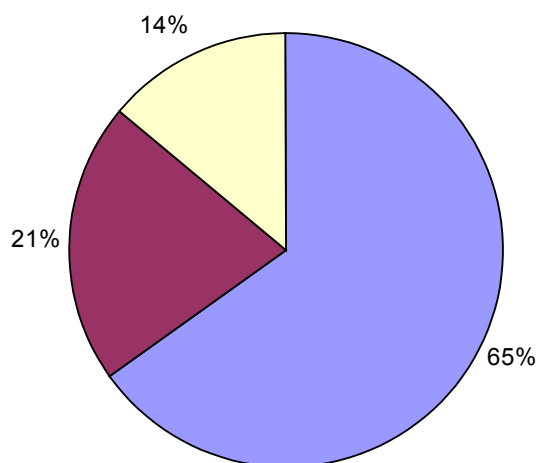
VI. Wyobrażenia częstochowian o ich przyszłości w mieście lub regionie ?

Generalnie blisko dwie trzecie Częstochowian deklaruje chęć życia i pracy w Częstochowie. 21% mieszkańców miasta nie widzi tu swojej przyszłości, a 14% częstochowian jeszcze się zastanawia czy związać swoją przyszłość z miastem. Przeglądając tabelę poniżej możemy stwierdzić, jakie grupy społeczno-zawodowe nie widzą swojej przyszłości w mieście. Jeżeli połączymy kategorie odpowiedzi „Nie” i „Nie mam zdania” to stwierdzamy, że przeciwko pozostaniu w Częstochowie są przede wszystkim uczniowie i studenci. Również osoby pracujące i niepracujące będące na utrzymaniu, gdyby tylko zaistniały odpowiednie ku temu warunki, wyprowadziłyby się z Częstochowy. Najbardziej stabilną grupą, która wiąże swoją przyszłość z miastem są emeryci i renciści oraz osoby niepracujące zarejestrowane w Powiatowym Urzędzie Pracy. Istnieje zatem teoretycznie możliwość, że gdyby ludziom z grup społeczno-zawodowych, takich jak: uczniowie, studenci i osoby pracujące udało się przenieść do innych ośrodków miejskich oferujących lepsze warunki życia, to populacja mieszkańców miasta ulegnie obniżeniu zdecydowanie poniżej progu, o którym traktują prognozy dla miasta.

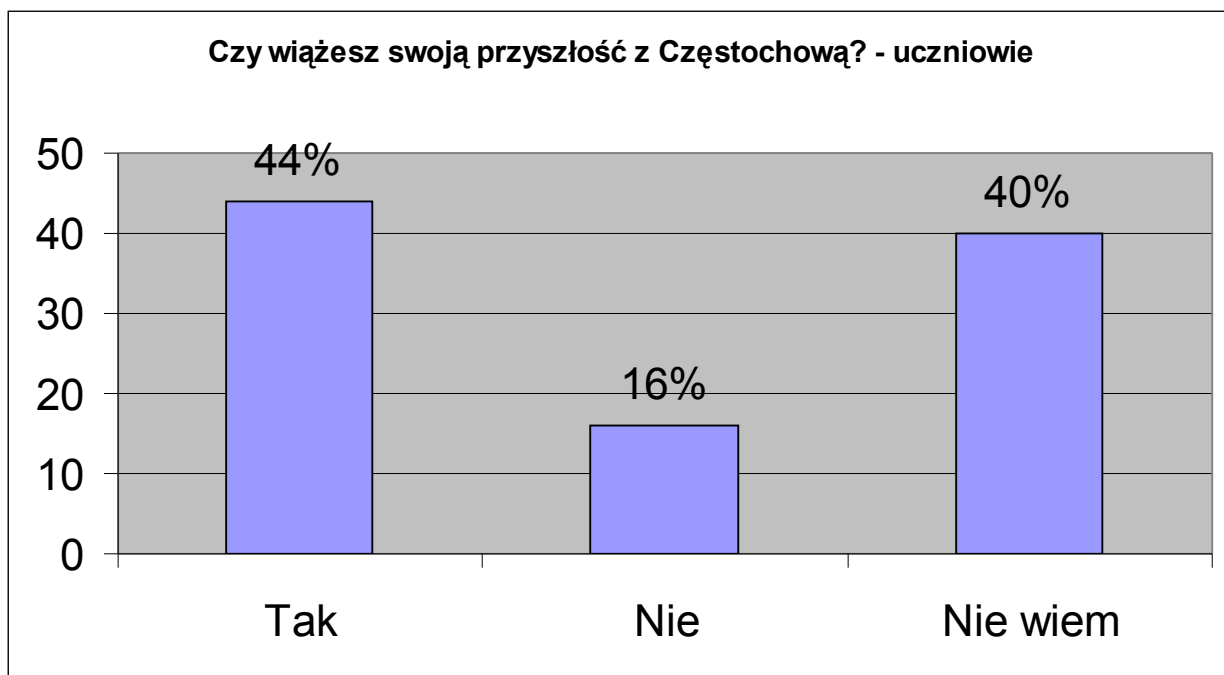
Tabela nr 5 Czy wiążesz swoją przyszłość osobistą i zawodową z Częstochową lub regionem ?	Grupy społeczno-zawodowe						
	dane w zaokrągleniu do 1 punktu procentowego						
	U	S	ER	NP	NP-PUP	OP	RAZEM w %:

Tak		44	52	73	61	70	61	65,00
Nie		16	28	15	20	26	20	21,00
Nie mam zdania		40	20	12	19	4	19	14,00
U uczniowie	S studenci	ER emeryci i renciści		NP osoby niepracujące z własnej woli		NP-PUP Osoby niepracujące zarejestrowane w PUP		OP osoby pracujące

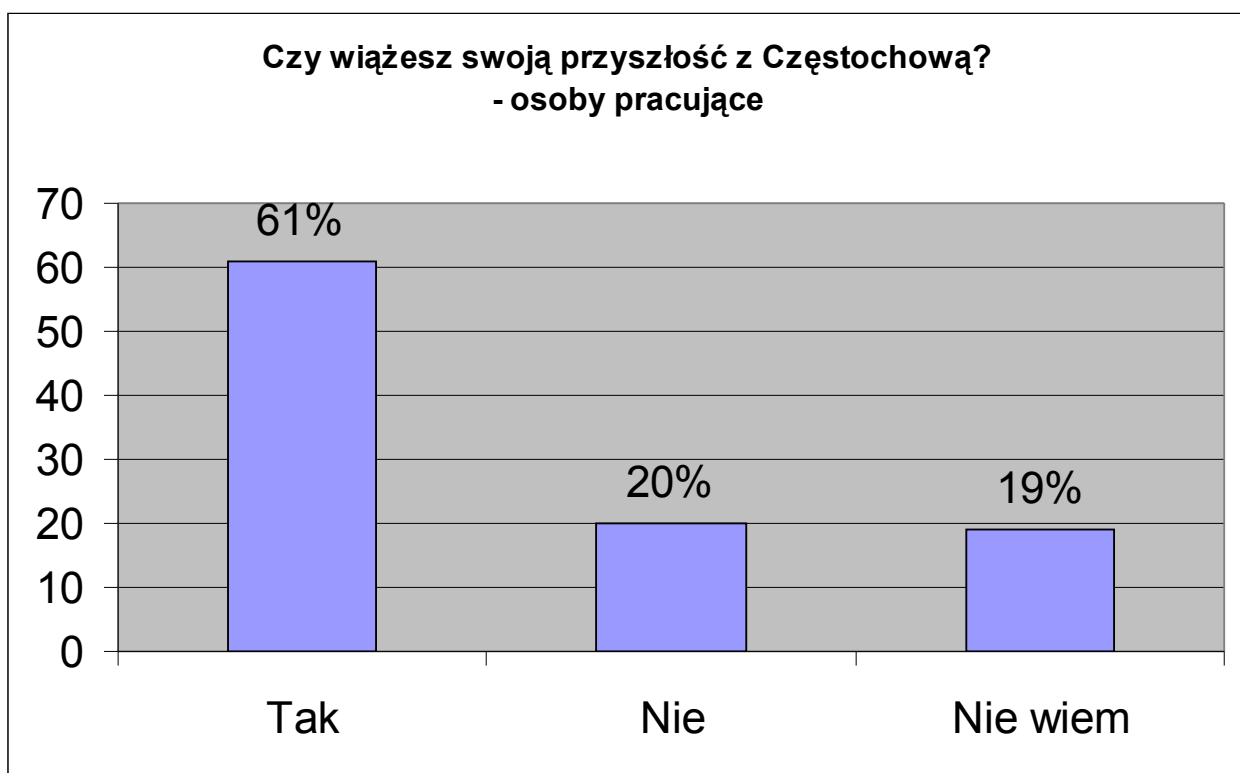
Czy wiążeś swoją przyszłość z Częstochową? - zestawienie ogólne



■ Tak
 ■ Nie
 ■ Nie wiem







Poprzez pytania otwarte postawione w ankiecie spróbowaliśmy poznać główne argumenty mieszkańców za lub przeciwko pozostaniu w mieście. Argumenty te, zgodnie z częstością ich występowania, przedstawia poniższa tabela nr 6.

Tabela nr 6 - Szacunkowy ranking motywacji mieszkańców „za” lub „przeciwko” pozostaniu w Częstochowie uzyskany z analizy pytań otwartych ankiety	
Główne argumenty „za” zostaniem w Częstochowie	Główne argumenty „przeciwko” zostaniu w Częstochowie
<ul style="list-style-type: none"> • Posiadanie mieszkania, • Brak szans na usamodzielnienie się gdzie indziej, • Wiek, • Rodzina, • Stała praca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brak pracy – w mieście mało jest firm, które oferują atrakcyjną i godną pracę, • Brak perspektyw na rozwój społeczno-zawodowy w mieście, • Brak możliwości kształcenia się w dobrej, renomowanej uczelni, • Brak możliwości usamodzielnienia się - niemożność „dorobienia się” z uwagi na b. niskie wynagrodzenia za pracę, • Brak przyjaciół – większość już opuściła miasto lub wyjechała za granicę.

Zakończenie

Wnioski płynące z analizy odpowiedzi na pytania ankiety stwierdzają występowanie pozytywnej korelacji pomiędzy mierzoną przez wskaźnik satysfakcji jakością usług publicznych związanych z obszarami działań samorządu miasta a ogólną satysfakcją mieszkańców Częstochowy z życia w mieście.

Wskaźnik satysfakcji z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd (32% zadowolonej populacji) jest częścią wskaźnika satysfakcji z życia w mieście wynoszącego 38% - tyle dokładnie mieszkańców generalnie usatysfakcjonowanych jest tym, że żyje, mieszka i pracuje w Częstochowie. Poszczególne subwskaźniki tworzące wskaźnik satysfakcji z życia w mieście wzajemnie na siebie pozytywnie oddziałują. Tak więc poprawa jednego wskaźnika wpływa dodatnio na pozostałe i tym samym na satysfakcję z życia w mieście w ogóle. Można z dużym prawdopodobieństwem zakładać i postawić hipotezę, że wskaźnik satysfakcji z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd jest postrzegany przez pryzmat statusu materialnego, sytuacji zawodowej i perspektyw awansu społeczno-zawodowego w mieście. A zatem, poprawa któregośkolwiek elementu tworzącego wskaźnik satysfakcji z życia w mieście przyczyni się do poprawy wskaźnika satysfakcji z jakości

usług publicznych świadczonych przez samorząd. Z drugiej strony dalsze działania samorządu miasta zgodnie z preferencjami mieszkańców i ich znaczeniem przypisywanym poszczególnym zadaniom samorządu w wymienionych obszarach działań (tabela nr 2) mają szansę spowodować nie tylko wzrost poziomu satysfakcji z jakości usług publicznych, ale także wzrost satysfakcji mieszkańców z życia w mieście w ogóle. W tym względzie występuje wzajemna pozytywna współzależność subwskaźników tworzących i mierzących wskaźnik satysfakcji z życia w mieście. Utrzymywanie się wskaźnika satysfakcji z życia w mieście na poziomie 38% nie świadczy negatywnie o działaniu samorządu, raczej wskazuje na ogrom zadań, które stoją przed administracją samorządową miasta. Sytuacja w samorządzie jest uzależniona od polityki państwa i sytuacji makroekonomicznej kraju, dlatego też od tych zmiennych niezależnych w dużym stopniu właśnie zależą zmiany na plus w zakresie wskaźnika satysfakcji z życia w mieście i wskaźnika satysfakcji z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd. O ile, jak wynika z regularnych badań ankietowych prowadzonych przez Urząd Miasta, 75% interesantów Urzędu Miasta jest zadowolona z jakości ich obsługi w Urzędzie, czyli generalnie z procedur i pracy urzędników, to trzeba jednocześnie pamiętać, bazując na wynikach niniejszego raportu, że około 68% mieszkańców miasta ogółem, a więc ponad 2/3 populacji, jest średnio zadowolona, niezadowolona lub zdecydowanie niezadowolona z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd miasta w poszczególnych wymienionych w badaniu 12. obszarach działań samorządu miasta.

Tabela nr 7 kończąca niniejsze opracowanie przedstawia jeden z możliwych wariantów analizy zebranych danych. W tabeli tej przedstawiony jest ranking priorytetów w zakresie obszarów działań samorządu mierzący stopień społecznej aprobaty i skorygowany o wskaźniki satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd w danym obszarze działania samorządu. Analiza ta łączy obiektywne dane wyrażone poprzez stopień społecznej aprobaty (tabela nr 3) z subiektywnymi potrzebami klientów wyrażonymi wskaźnikiem satysfakcji określającym brak lub niespełnienie się w stopniu wystarczającym subiektywnych potrzeb mieszkańców miasta. Tabela nr 7 poniżej podaje, jakiego możliwego skumulowanego stopnia społecznej aprobaty skorygowanego o wskaźniki satysfakcji mogą oczekiwać działania samorządu miasta w wymienionych w tabeli obszarach działania samorządu. Tabela nr 7 stanowi nieco inny sposób spojrzenia na zagadnienia, które egzemplifikuje tabela nr 3 niniejszego opracowania. Aby uzyskać odpowiedni stopień społecznej aprobaty poszczególne działania samorządu będą musiały zostać odpowiednio zakomunikowane społeczności miasta Częstochowy. Im większa różnica pomiędzy danymi dotyczącymi społecznej aprobaty, które podaje tabela nr 3, a danymi,

które egzemplifikuje tabela nr 7, tym łatwiejsze będzie uzyskanie społecznej aprobaty dla działań samorządu przy względnie skromnej promocji. Raczej łatwo będzie uzyskać społeczną aprobatę dla poprawy bezpieczeństwa w mieście, jego estetyki czy rozwoju infrastruktury drogowej. Wśród działań samorządu, które nie są traktowane priorytetowo, jest tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty, funkcjonowanie administracji samorządowej, rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko, funkcjonowanie miejskich instytucji kultury czy funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście

L.p.	Tabela nr 7 Priorytety mieszkańców w zakresie obszarów działań samorządu miasta Częstochowy	Szacunkowy możliwy, maksymalny skumulowany stopień społecznej preferencji dla działań samorządu miasta Częstochowy (w % dorosłej populacji miasta) skorygowany o wskaźniki satysfakcji z jakości usług publicznych dla danego obszaru działania samorządu
1.	Stan bezpieczeństwa w mieście	75
2.	Działania na rzecz poprawy estetyki miasta	69
3.	Rozwój miejskiej infrastruktury drogowej	71
4.	Tworzenie warunków dla rozwoju przedsiębiorczości	49
5.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania służby zdrowia	45
6.	Funkcjonowanie miejskiej pomocy społecznej	42
7.	Tworzenie warunków dla rozwoju sportu i rekreacji	34
8.	Funkcjonowanie komunikacji zbiorowej w mieście	25
9.	Funkcjonowanie miejskich instytucji kultury	22
10.	Funkcjonowanie administracji samorządowej	23
11.	Rozwój miejskiej infrastruktury chroniącej środowisko	22
12.	Tworzenie warunków dla funkcjonowania oświaty	17

Pozostałe wnioski końcowe:

1. Przedstawione w tabeli nr 7 priorytety mieszkańców w zakresie obszarów działań samorządu miasta Częstochowy stanowią jedną z propozycji dla samorządu miasta dotyczącą przyszłych działań

dla dobra mieszkańców, opartą o analizę danych socjologicznych zebranych wśród sześciu grup społeczno-zawodowych tworzących populację miasta Częstochowy.

2. Działania samorządu miasta mają duży wpływ na ogólny wskaźnik satysfakcji z życia w mieście, który jest wartością zagregowaną obejmującą cztery wskaźniki go tworzące, w tym wskaźnik satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd. Mieszkańcy miasta są niezbyt zadowolone ze swojego statusu materialnego i sytuacji zawodowej, a przede wszystkim ze swoich perspektyw społeczno-zawodowych. Wymienione wskaźniki razem rzutują na ogólny wskaźnik satysfakcji z życia w mieście, który dla Częstochowy wynosi 38%.

3. Można w granicach błędu statystycznego przyjąć, że wskaźnik satysfakcji mieszkańców z jakości usług publicznych świadczonych przez samorząd wynosi 1/3, czyli co trzeci mieszkaniec miasta jest na pewno zadowolony z jakości usług świadczonych przez samorząd zgodnie z poszczególnymi obszarami działań samorządu (tabela nr 3). Również w granicach błędu statystycznego można przyjąć, że mieszkańcy miasta, którzy oceniają obszary działań samorządu miasta przeciętnie, a więc grupa określająca się jako średnio zadowoleni oraz grupa określająca się jako niezadowoleni i zdecydowanie niezadowoleni, stanowią odpowiednio po 1/3 populacji mieszkańców miasta.

4. Z przeprowadzonego badania wynika, że 21% częstochowian nie wiąże swojej przyszłości z miastem, a 14% mieszkańców jeszcze nie ma zdania czy chce w mieście dalej żyć i pracować. Na podkreślenie zasługuje fakt, że spośród tej grupy 35% częstochowian, którzy nie widzą swojej przyszłości w mieście lub jeszcze się wahają, prym wiodą uczniowie i studenci. Zastanawiające i niepokojące jest, że blisko połowa z nich, a dokładnie 48% studentów i 56% uczniów, a więc osób, które naturalnie powinny stanowić o przyszłości i rozwoju miasta, nie widzi swojego miejsca i przyszłości w mieście. Główne argumenty przeciwko pozostaniu w Częstochowie próbuje przedstawić tabela nr 6.

5. Wnioski z analizy przeprowadzonej ankiety powinny znaleźć swoje odbicie w decyzjach gminy podejmowanych podczas alokacji środków w ramach budżetu oraz w długookresowej strategii rozwoju miasta. Nie bez znaczenia jest fakt, że mieszkańcy miasta chcą przede wszystkim poprawy infrastruktury drogowej, tworzenia warunków do rozwoju przedsiębiorczości, estetyki miasta, bezpieczeństwa w mieście oraz tworzenia warunków do funkcjonowania służby zdrowia. Z analizy danych zgromadzonych w tabeli nr 3 wynika, że szczególnie infrastruktura drogowa oraz tworzenie warunków do rozwoju przedsiębiorczości charakteryzują się dużymi wskaźnikami społecznej aprobaty dla działań samorządu miasta i jednocześnie niskimi wskaźnikami zadowolenia ze skuteczności działań podejmowanych przez samorząd.

6. Od działań samorządowych władz miasta, a także od systematycznej i długofalowej promocji walorów gospodarczych i turystycznych miasta i regionu w kraju i za granicą, a w konsekwencji od ściągnięcia inwestorów i poprawy jakości życia w mieście zależeć będzie zahamowanie spadku populacji miasta i jego dalszy rozwój. Tabela nr 8 przedstawiona na końcu raportu stanowi próbę określenia oczekiwanych społecznie form promocji miasta. Można zaryzykować stwierdzenie, że istnieje ścisła pozytywna

zależność pomiędzy promocją miasta a satysfakcją częstochowian z życia w mieście. Dobra i właściwie adresowana promocja miasta jest w stanie przyczynić się do jego rozwoju jako silnego ośrodka kulturalnego, turystycznego, a także gospodarczego. Ważne jest to, że częstochowianie widzą potrzebę aktywnej promocji miasta w kraju i za granicą. Rozkład odpowiedzi zawiera tabela nr 8 poniżej.

Tabela nr 8: Preferowane formy promocji miasta według częstochowian	dane w %
Promocja poprzez organizację ogólnodostępnych uroczystości i wydarzeń miejskich	28,00
Promocja poprzez media elektroniczne, w tym portal internetowy miasta	25,00
Promocja poprzez miejski system informacji wizualnej (tablice, plany, drogowskazy)	24,00
Promocja miasta na targach w kraju i zagranicą oraz rozpowszechnianie wydawnictw i innych materiałów promujących Częstochowę	23,00
Ogółem	100,00