

MAPY ZADOWOLENIA JAKO NARZĘDZIE BENCHMARKINGU SUBIEKTYWNEJ JAKOŚCI ŻYCIA

DR BARTŁOMIEJ JEFMAŃSKI

UNIWERSYTET EKONOMICZNY WE WROCŁAWIU

KONFERENCJA NAUKOWA NT. ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ W POLITYCE SPÓJNOŚCI W LATACH
2014 -2020. ISTOTA, ZNACZENIE ORAZ ZAKRES MONITOROWANIA.

Augustów, 3-4 września 2015 r.

WPROWADZENIE

CEL REFERATU: przedstawienie możliwości zastosowania map zadowolenia w benchmarkingu osiągnięć (*performance benchmarking*) jednostek samorządu terytorialnego pod względem subiektywnej jakości życia mieszkańców.

UZASADNIENIE TEMATU: mapy zadowolenia mogą stanowić użyteczne narzędzie analityczne dla tych jednostek samorządu terytorialnego, które poprzez ideę benchmarkingu próbują określić swoją pozycję konkurencyjną. Pełna ocena aspektów subiektywnej jakości życia wymaga jednak uwzględnienia dodatkowo zmienności otrzymywanych wyników w zakresie osiągnięć i ważności poszczególnych aspektów. Takie podejście pozwala w pełni ocenić znaczenie aspektów jakości życia w budowaniu przewagi konkurencyjnej jednostki samorządu terytorialnego.

ZAGADNIENIA WSTĘPNE

Benchmarking osiągnięć to dokonywanie porównań w zakresie informacji o poziomie efektywności działania organizacji, zarówno w aspekcie ekonomicznym, jak i operacyjnym. Często celem porównań jest uszeregowanie wybranych przedsiębiorstw pod względem osiągniętych rezultatów i wyznaczenia własnej pozycji zajmowanej na tle innych przedsiębiorstw danego sektora [Węgrzyn 2000].

W przypadku jednostek samorządu terytorialnego benchmarking osiągnięć to porównywanie statystyk opisujących daną jednostkę terytorialną (gminę, powiat) z analogicznymi wskaźnikami dotyczącymi innych jednostek. Efektem jest diagnoza poziomu rozwoju danej jednostki na tle wybranej grupy odniesienia.

Subiektywna jakość życia to ocena stopnia zaspokojenia potrzeb. Jest ona związana z subiektywnym postrzeganiem własnego życia w ramach określonego systemu wartości i w określonych warunkach społecznych, gospodarczych i politycznych [Borys 2008].

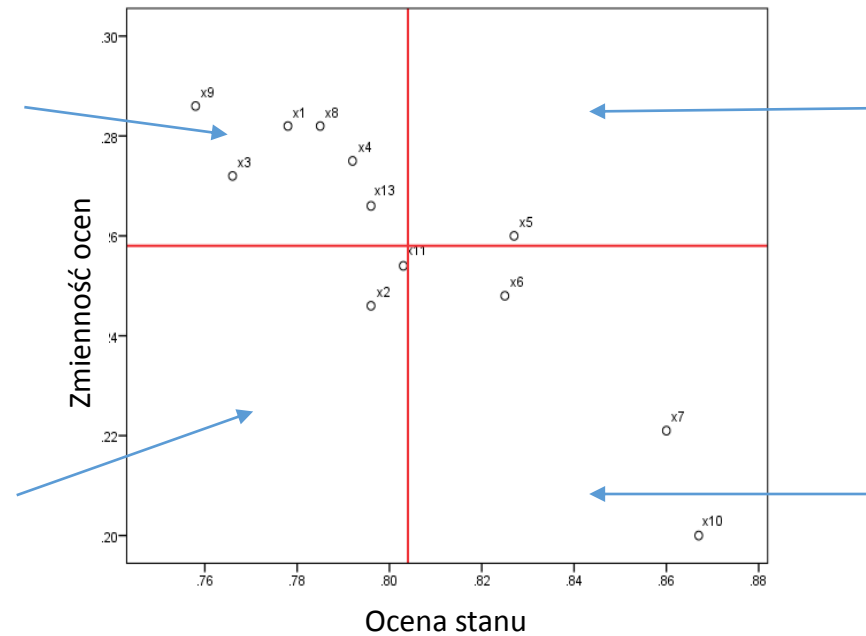
MAPA ZADOWOLENIA

**„ROZPROSZONE”
NIEZADOWOLENIE**

**„ROZPROSZONE”
ZADOWOLENIE**

**„JEDNORODNE”
NIEZADOWOLENIE**

**„JEDNORODNE”
ZADOWOLENIE**

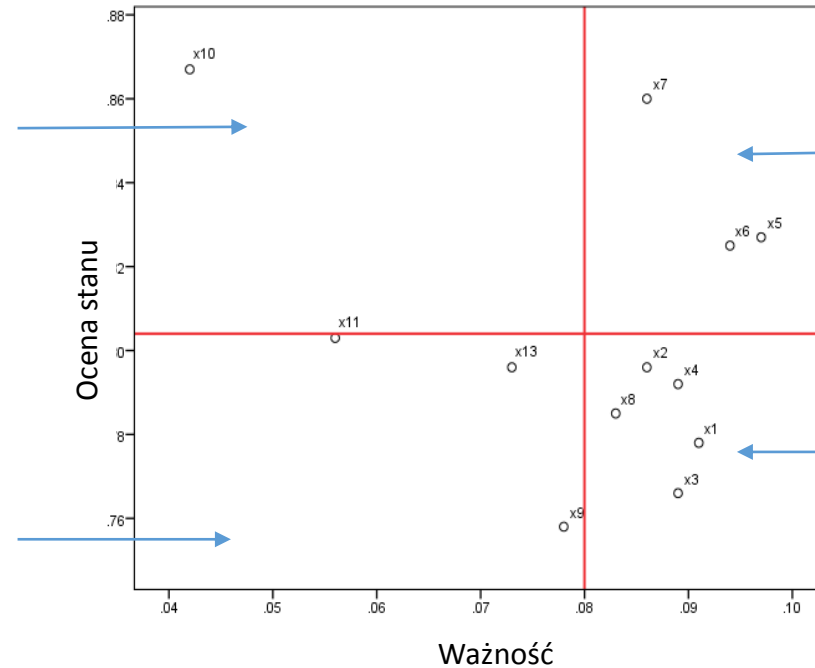


MAPA WAŻNOŚĆ-WYKONANIE

Punkt przecięcia osi jest wyznaczony na podstawie średnich ocen ważności i stanu

**„PRZEINWESTOWANE”
ASPEKTY JAKOŚCI ŻYCIA**
(mniej ważne i wysoko oceniane
aspekty jakości życia)

**„DRUGORZĘDNE”
ASPEKTY JAKOŚCI ŻYCIA**
(mniej ważne i stosunkowo nisko
oceniane aspekty jakości życia)



**SPEŁNIONE
OCZEKIWANIA**
(ważne i wysoko oceniane
aspekty jakości życia)

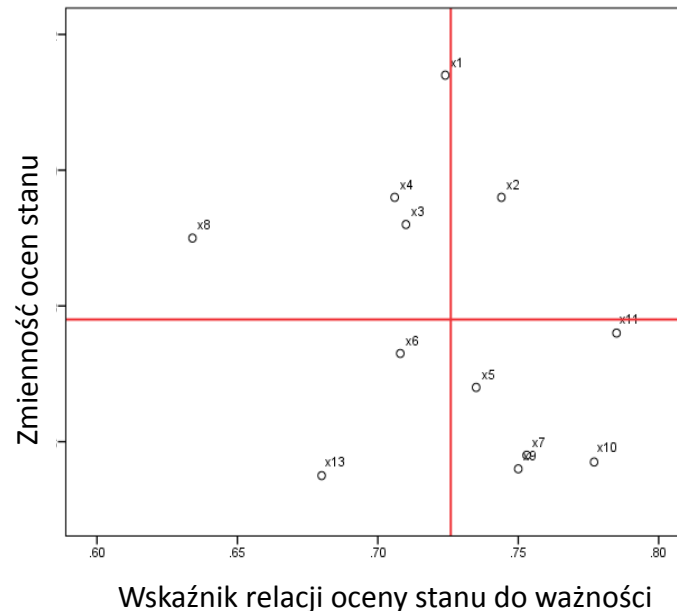
PILNE POTRZEBY
(ważne i nisko oceniane aspekty
jakości życia)

MAPA RELACJI ZADOWOLENIA DO WAŻNOŚCI

Oś pozioma przebiega na wysokości średniego poziomu zmienności zadowolenia. Położenie osi pionowej wyznaczone jest w punkcie, w którym relacja oceny stanu do ważności jest równa 1.

PILNE POTRZEBY

(dotyczy to przede wszystkim aspektów, które znalazły się w czwartej ćwiartce z uwagi na znaczną homogeniczność ocen)



„PRZEINWESTOWANE” ASPEKTY JAKOŚCI ŻYCIA

(w pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na aspekty z trzeciej ćwiartki ze względu na wysoką homogeniczność ocen)

PRZYKŁAD EMPIRYCZNY – OPIS BADANIA

CEL BADANIA:

pomiar i ocena subiektywnej jakości życia wśród mieszkańców obszaru objętego działaniem Lokalnej Grupy Działania „Kraina Łęgów Odrzańskich”.

CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ:

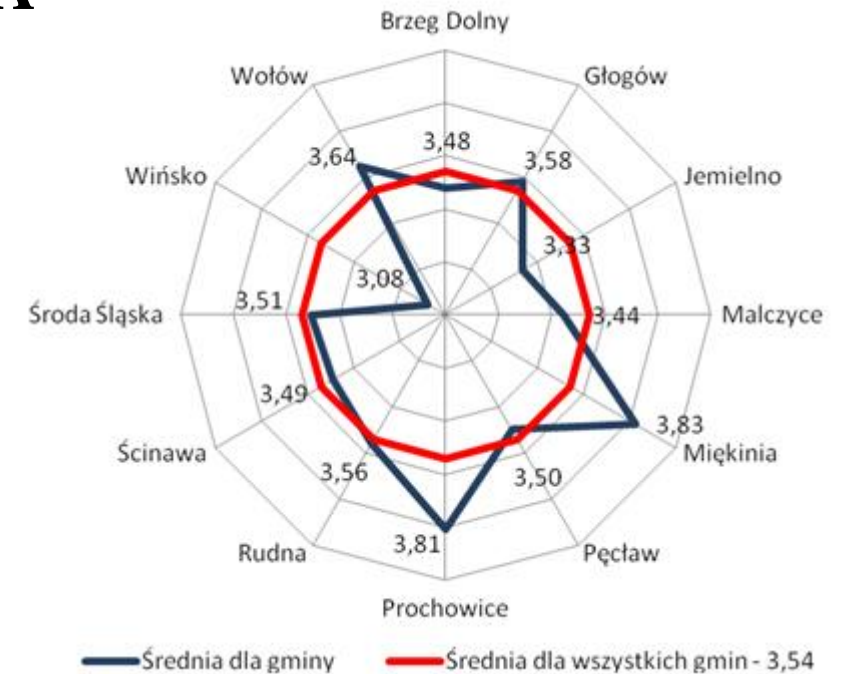
- wywiady bezpośrednie z wykorzystaniem papierowej wersji kwestionariusza ankiety przeprowadzono wśród mieszkańców 12 gmin Krainy Łęgów Odrzańskich w kwietniu i maju 2015 r.
- zrealizowano łącznie 712 wywiadów.

PRZYKŁAD EMPIRYCZNY – OPIS BADANIA

ASPEKTY JAKOŚCI ŻYCIA PRZYJĘTE W ANALIZIE

OBSZAR (PODSKAŁA): MIEJSCE ZAMIESZKANIA

A1	Dostęp do infrastruktury technicznej (wodociągi, kanalizacja, gaz).
A2	Dostęp do sklepów z niezbędnymi produktami: typu artykuły spożywcze, odzież, itd. (liczba placówek, godziny otwarcia, ceny)
A3	Dostęp do usług komercyjnych typu restauracje, naprawy, usług pocztowych itd. (liczba placówek, godziny otwarcia, ceny)
A4	Dostęp do urzędów administracji
A5	Dostęp do Internetu, sieci telefonii komórkowej
A6	Możliwość poruszania się po okolicy własnym pojazdem (samochodem, motocyklem), tj. jakość i sieć dróg, dostępność parkingów
A7	Możliwość poruszania się po okolicy publicznymi środkami komunikacji (autobusem, busami, itd.)
A8	Połączenia komunikacyjne z najbliższym centrum miejskim



PRZYKŁAD EMPIRYCZNY – FRAGMENT KWESTIONARIUSZA ANKIETY

6. Czy jest Pan(i) zadowolony (a) z miejsca swojego zamieszkania (biorąc pod uwagę m.in. dostęp do sklepów, usług, połączenia komunikacyjne z dużymi miastami, itd.) ?

	Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony, ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony
0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ocena dostępu do usług i produktów

	WAŻNOŚĆ						OCENA STANU				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1. Dostęp do infrastruktury technicznej (wodociągi, kanalizacja, gaz)						0					
2. Dostęp do sklepów z niezbędnymi produktami: typu artykuły spożywcze, odzież, itd. (liczba placówek, godziny otwarcia, ceny)						0					
3. Dostęp do usług komercyjnych typu restauracje, naprawy, usług pocztowych itd. (liczba placówek, godziny otwarcia, ceny)						0					
4. Dostęp do urzędów administracji						0					
5. Dostęp do Internetu, sieci telefonii komórkowej						0					

Ocena dostępności komunikacyjnej

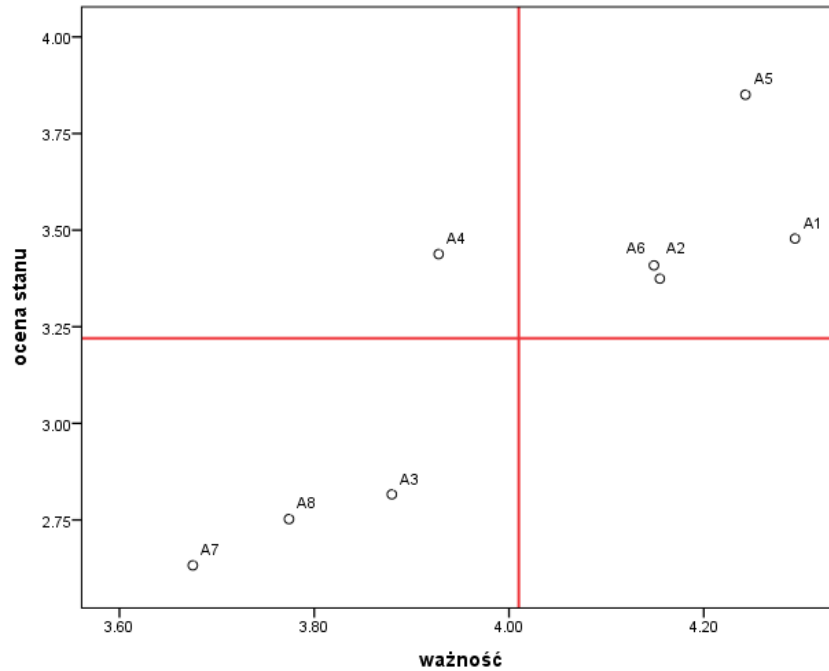
1. Możliwość poruszania się po okolicy własnym pojazdem (samochodem, motocyklem)- tj. jakość i sieć dróg, dostępność parkingów					
2. Możliwość poruszania się po okolicy publicznymi środkami komunikacji (autobusem, busami, itd)					
3. Połączenia komunikacyjne z najbliższym centrum miejskim					

WAŻNOŚĆ				
1	2	3	4	5
Nieważne lub mało ważne	Raczej ważne	Średnio ważne	Bardzo ważne	Niezbędne

OCENA STANU				
1	2	3	4	5
Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony, ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony

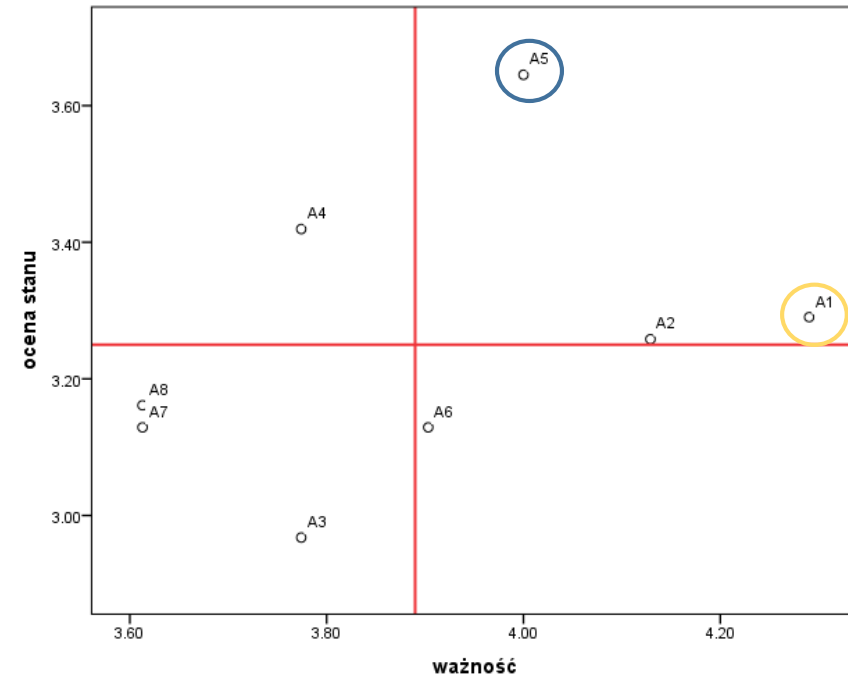
PRZYKAD EMPIRYCZNY – MAPY ZADOWOLENIA

REGION



A1 – dostęp do infrastruktury technicznej

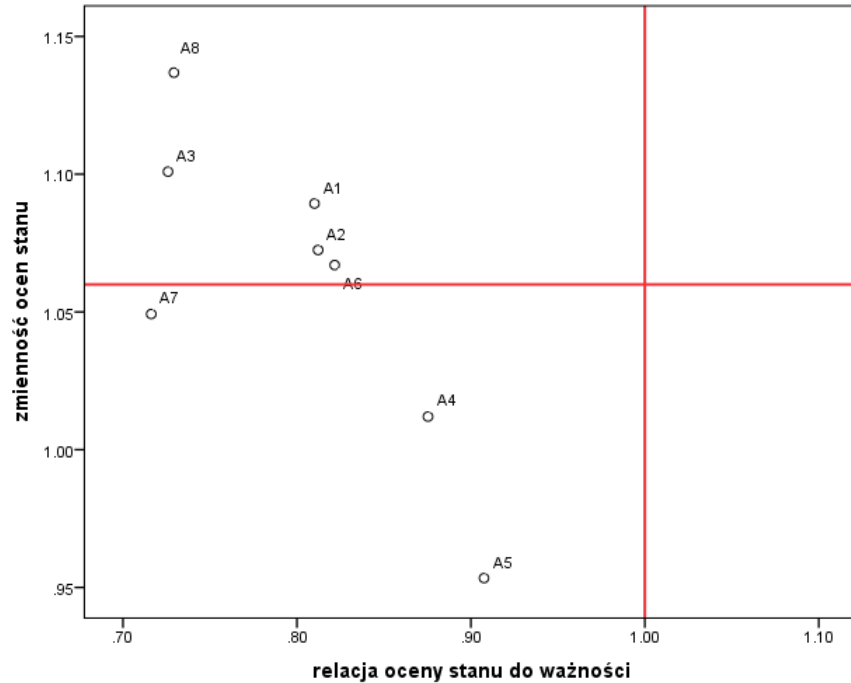
GŁOGÓW



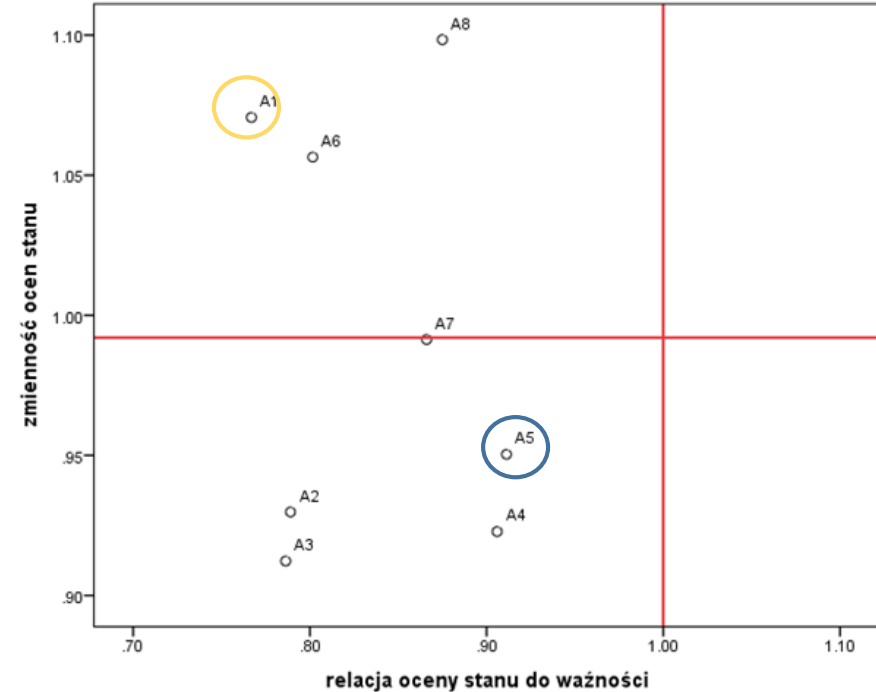
A5 – dostęp do internetu, sieci telefonii komórkowej

PRZYKAD EMPIRYCZNY – MAPY ZADOWOLENIA

REGION



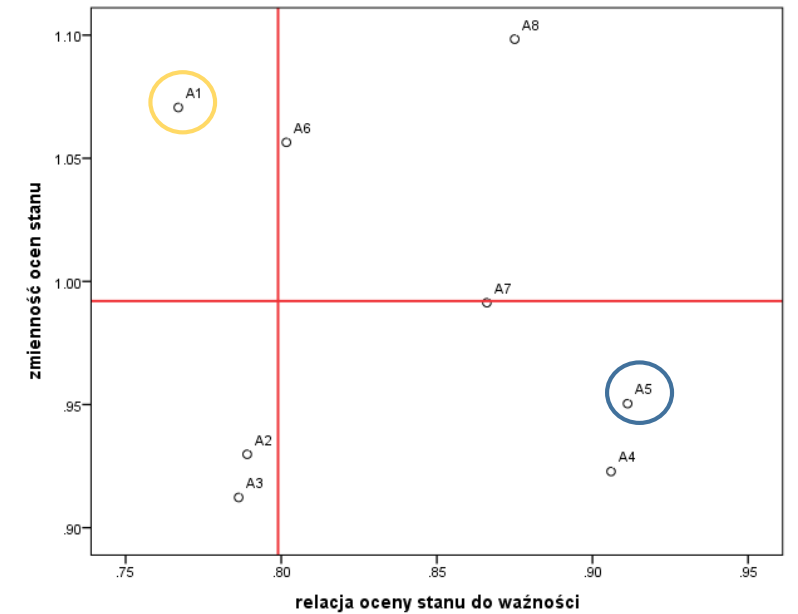
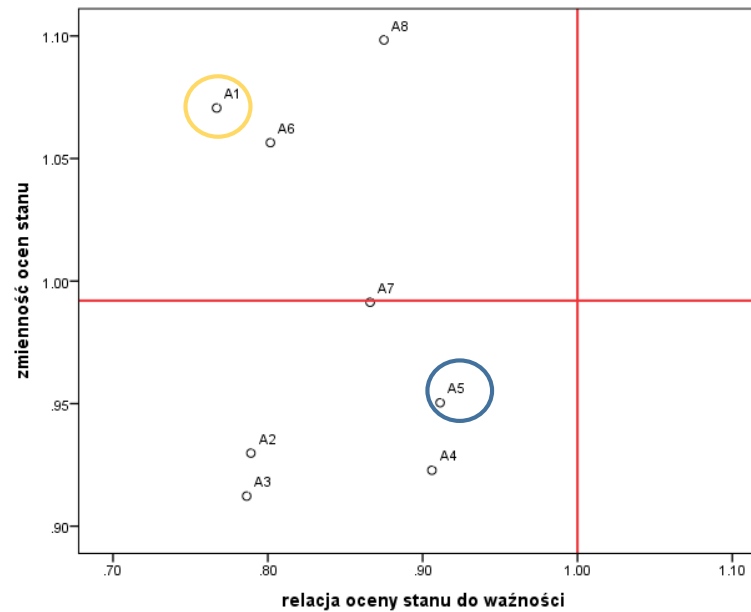
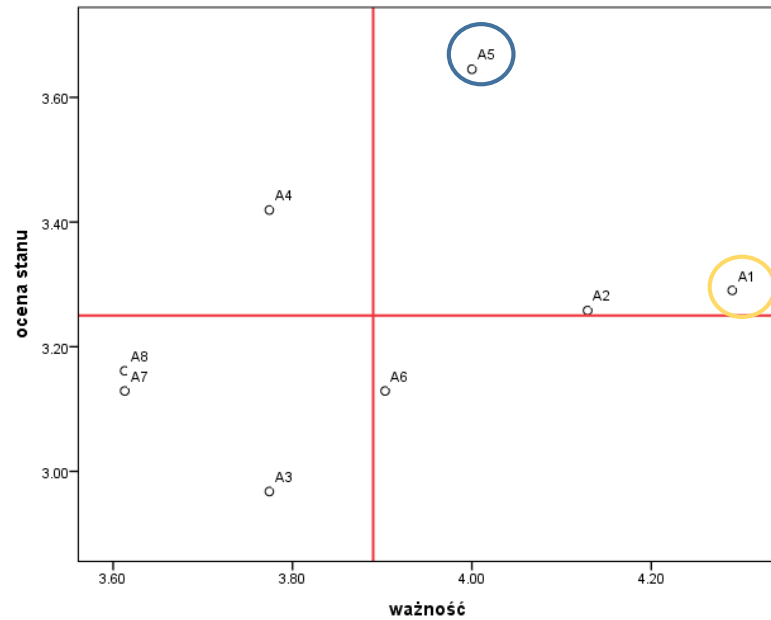
GŁOGÓW



Propozycja: ustalenie pionowej linii referencyjnej dla analizowanej jednostki na poziomie średniej wartości relacji oceny stanu do ważności zaobserwowanej w obiekcie wzorcowym (w tym przypadku całego regionu lub innej gminy).

PRZYKAD EMPIRYCZNY – MAPY ZADOWOLENIA

GŁOGÓW



A1 – dostęp do infrastruktury technicznej

A5 – dostęp do internetu, sieci telefonii komórkowej

PODSUMOWANIE

ZALETY MAP ZADOWOLENIA:

- prostota tworzenia,
- klarowność interpretacji,
- brak skomplikowanych obliczeń (podstawy statystyki opisowej),
- brak potrzeby stosowania zaawansowanego oprogramowania analitycznego.

W literaturze przedmiotu z zakresu wykorzystania map zadowolenia w benchmarkingu osiągnięć dominują kwestie sposobu ustalenia stopnia ważności poszczególnych atrybutów (aspektów) i konstrukcji wskaźników. Zaprezentowane w niniejszym referacie podejście w konstrukcji map zadowolenia kładzie nacisk na kwestię zróżnicowania opinii respondentów (w tym przypadku mieszkańców gmin) i jego wpływ na interpretację uzyskanych wyników.

PODSUMOWANIE

Zaprezentowane w referacie podejście do konstrukcji map zadowolenia nie wyczerpuje zagadnienia. Sposób konstrukcji map (np. ustalenie linii referencyjnych czy też systemu wag) oraz zakres i szczegółowość ich analizy zależą od potrzeb diagnostycznych i informacyjnych konkretnej jednostki, która poprzez ideę benchmarkingu próbuje określić swoją pozycję konkurencyjną w kontekście subiektywnej jakości życia mieszkańców. W referacie zawarto jedynie ogólny przykład interpretacji wyników.

Dziękuję za uwagę

bartlomiej.jefmanski@ue.wroc.pl