



Adam Bartoszek

Uniwersytet Śląski w Katowicach

Badania opinii mieszkańców o warunkach życia społeczności miejskich — problemy metodologii i komunikacji społecznej

Abstract: The article aims to present selected problems of the surveys methodology for recognizing the municipal communities opinions. Based on traditions in polish sociology of the study opinion the citizens about live conditions, their expectations and evaluations of municipal authorities author tries to answer the methodological questions: how we should select research attempts, to organize the field research; whether CATI examinations can replace face-to-face interviews; why CATI technique are more and more popular; how to balance costs of surveys with the level of errors of measurement? The second part of this paper is introducing reasons of changes in applying the research on the public opinion in Poland as resulting from the evolution of structures and principles of election the self-government authority. Leaders of cities and communes built new structures and networks for managing the living conditions of residents. Their staff management and institutional procedures are under pressure by departments of the state and the strong interest groups too. The public opinion is undergoing profiling residents to social groups via NGO associations. They are becoming as one of any interest groups which adopting to the role of consultants and representations of the residents. It is limiting the role of the wide research on the public opinion. At present times local surveys of the residents opinions are losing information and consultative functions (more authentic are the municipal new movements). The surveys are increasingly a form of the ritual communication with the communities and supporting purely formally the status and the decision of units of the citizen authority.

Key words: public opinion, selection of attempts, standards of research, functions of the results, leaders of self-government, interest groups, local communities, municipal new movements, social communication

Wstęp

Celem opracowania jest refleksja nad problemami związanymi z realizacją badań socjologicznych służących diagnozowaniu opinii społecznej mieszkańców miasta lub społeczności lokalnych. Badania takie realizowane są zwykle na zamówienie jednostek władz samorządowych lub w ramach projektów badawczych prowadzonych przez zespoły akademickie. Bywają one wykonywane także na zlecenie mass mediów, najczęściej regionalnych lub lokalnych redakcji. Gazety lub redakcje programów telewizyjnych sięgają do wyników takich badań, omawiając zwykle fragmentarycznie wybrane dane sondażowe, a także zapraszają ekspertów do komentowania tych wyników, zazwyczaj jako danych pochodzących z badań zewnętrznych. Badania opinii społecznej mieszkańców miast i społeczności lokalnych mają w polskiej socjologii długą tradycję zarówno badawczą, jak i teoretyczną (Znaniecki, 1931; Ziółkowski, 1964; Turowski, 1979; Wallis, 1977; Rybicki, 1979; Jałowiecki, 1988). W okresie transformacji systemowej wraz ze zmianami ustroju administracyjnego sondaże opinii mieszkańców zdawały się zyskiwać nowe możliwości aplikowania wiedzy o nastrojach i oczekiwaniach społecznych do planowania polityki miejskiej oraz programowania rozwoju społecznego (Szczepański, 1991; Misiak, 1993; Bartoszek, Gruszczyński, Szczepański, 1997; Cichocki, Podemski, 1999; Jałowiecki, red., 2008; Zagórski, Gorzelak, Jałowiecki, 2009; Kłopot, Błaszczuk, Pluta, 2010; Bierwiazzonek, Lewicka, Nawrocki, 2012; Bartoszek, Czekaj, Trawkowska, red., 2012). Władze samorządowe na potrzeby opracowywania założeń do strategii rozwoju miast czy strategii rozwiązywania problemów polityki społecznej zlecają badania oczekiwań mieszkańców oraz preferowanych kierunków i celów rozwojowych. W tym przypadku bilansowanie oceny warunków życia w różnych aspektach funkcjonowania społeczności lokalnych zdaje się działaniem koniecznym i stanowi element dobrych praktyk w zakresie komunikacji społecznej.

Punktem odniesienia przedstawionych dalej rozważań jest bilans możliwości i ograniczeń, jakie tkwią z jednej strony w metodologii badań opinii społecznej mieszkańców, a z drugiej strony w sposobach korzystania z rezultatów takich badań przez władze lokalne i jednostki samorządowe oraz środki masowej komunikacji. Będąc autorem kilkunastu badań z tego zakresu, realizowanych od 1990 roku, a szczególnie licznych w okresie współpracy z Leszkiem A. Gruszczyńskim w komercyjnej katowickiej Pracowni Badań Społecznych (lata 1992—2003), a także wielu samodzielnie prowadzonych badań monitorujących problemy społeczne gmin oraz warunki życia w środowiskach osadniczych, zyskałem ogłęd praktyk badawczych i różnych podjęć partnerów instytucjonalnych do ich rezultatów. Uważam za potrzebne podsumowanie tych doświadczeń w celu sformułowania podstawowych wniosków na dwóch płaszczyznach.

Zasadniczą płaszczyzną jest naturalnie obszar zagadnień metodologicznych, wyznaczający wymagania wobec procedur badawczych oraz warunkujący jakość rezultatów pomiaru i wiarygodność wyników badań. Drugą płaszczyzną, która

ukierunkowuje cele badań, reguluje ich organizację i przede wszystkim korzystanie z rezultatów sondażowej wiedzy, jest dziedziną komunikacji społecznej, jaką aktywizują na podstawie rezultatów badania socjologicznego jednostki zamawiające pomiar opinii mieszkańców lub uzyskujące wiedzę z takich pomiarów.

W ostatnich latach obserwuje się znaczące zmiany trybu postępowania badawczego, stosowanych metodologicznych reguł badań, zmienia się także stosunek jednostek zarządzających instytucjami samorządowymi i publicznymi do rezultatów badań opinii społecznej. Są to zmiany mające negatywny wpływ na jakość polityki lokalnej w zakresie zarządzania wiedzą gromadzoną w przekrojowych badaniach opinii społecznej. Zmiany te mają swoją dynamikę, uwarunkowaną w największym stopniu rozwojem sfery wirtualnej komunikacji i dynamicznym wzrostem znaczenia mediów społecznościowych oraz multimedialnej infosfery, umożliwiającej przekazywanie informacji oraz komunikowanie doświadczeń i komentarzy dotyczących zjawisk rejestrowanych nawet w trybie on-line poprzez sieci włączone do Internetu.

Można postawić pytania: Czy w kontekście nowej dynamiki tej usieciowanej komunikacji społecznej jej tradycyjne narzędzia bezpośredniego kontaktu z obywatelami stają się mniej wartościowe i istotnie tracą na znaczeniu? W jakim stopniu obecne są tu inne zmienne warunkujące nowe zjawiska w poznawaniu opinii mieszkańców społeczności lokalnych i regionalnych lub zmieniające stosunek liderów samorządowych i kierowników instytucji publicznych do wyników badań sondażowych?

Orientacja decydentów na zwirtualizowane przekazy, zawarte w sprzężeniu mass mediów i mediów społecznościowych, zdaje się wypierać komunikację społeczną budowaną na podstawie debaty obywatelskiej. Zmienia się sposób sięgania do usystematyzowanej wiedzy o nastrojach społecznych i postawach mieszkańców, diagnozowanych w reprezentatywnych badaniach sondażowych. Preferencje dla realizowania marketingu politycznego według form komercyjnego definiowania grup docelowych i zarządzania nastrojami zbiorowymi prowadzą do przyzwolenia na manipulowanie procedurami i wynikami badań opinii. Czy są to zagrożenia dla klasycznych technik badania opinii społecznej, a może ujawniają się inne mechanizmy obniżające rangę systematycznych badań przekrojowych na rzecz badań służących monitorowaniu i regulowaniu nastrojów społecznych grup kluczowych z punktu widzenia potrzeb programowania polityki lokalnej?

Problemy metodologii sondaży a rzetelność pomiaru i opisu opinii społecznej

Korzystanie z wyników badań socjologicznych jest uwarunkowane wieloma czynnikami związanymi z procedurami gromadzenia danych źródłowych oraz ich interpretowania w postaci zestawień odpowiedzi i syntetycznych miar opisujących

postawy społeczne. Zagadnienia związane z metodologią prowadzenia sondaży opinii na dużych reprezentatywnych próbach populacji zdają się bardzo dobrze znane z podręczników. Jednak literatura metodologiczna skupia uwagę głównie na cechach technik badań, na procedurach przygotowania narzędzi badawczych i zasadach doboru prób (losowych, kwotowych, sondażowych, celowych), a w niewielkim stopniu na problemach organizowania i realizowania badań terenowych (Nowak, red., 1965; Sztumski, [1984] 2010; Frankfort-Nachmias, Nachmias, 2001; Babbie, 2003). Nieliczne z cenionych podręczników wskazują na źródła i poziom błędów pomiaru, wynikających z uchybień w procesach rekrutacji respondentów, odmów udziału w badaniach oraz niskiej kontroli jakości pracy ankierów na etapie dotarcia do respondentów i prowadzenia wywiadów lub organizowania ich ankietyzacji (Churchill, 2002). Równie ważne jak zasady budowania kwestionariuszy (Gruszczyński, 2003) i budowania statystycznych indeksów opinii społecznej (Kowal, 1998) są reguły kodowania odpowiedzi respondentów i rzetelność wprowadzania danych do komputerowych baz wyników oraz umiejętne ich zestawianie w tabelach i graficzne prezentowanie.

Przedstawmy rozpoznanie praktycznych problemów organizacji badań w przestrzeni urbanistycznej i założenia niezbędne do spełnienia wymogów reprezentatywności oraz rzetelności pomiaru opinii mieszkańców o warunkach życia w ich środowisku lokalnym. Jednym z podstawowych zagadnień jest dobór prób badawczych.

W przypadku większości badań sondażowych stosowane są próby celowe o ograniczonej reprezentatywności. Zwykle badacz planujący rozpoznanie opinii jakiejś zbiorowości miejskiej decyduje o technice badań (ankieta lub wywiad) i miejscu ich realizacji. Jeżeli będzie to sondaż uliczny lub badanie klientów jakiejś instytucji (urzędu miejskiego, galerii handlowej, publiczności sali koncertowej lub imprezy kulturalnej), określa się ściśle miejsce i czas prowadzenia badań. Znacznie trudniej zdefiniować wstępnie cechy tej publiczności, bo raczej samo badanie będzie zmierzało do rozpoznania jej składu społeczno-demograficznego i motywów uczestnictwa oraz opinii o warunkach oferowanych klientom w danym zakresie usług. W każdym takim badaniu ważne jest przede wszystkim, aby przyjąć i zapewnić zasadę systematyczności doboru respondentów, zapraszanych do odpowiedzi na ankietę lub pytania wywiadu realizowanego w określonej przestrzeni urbanistycznej. Może to być reguła zapraszania do odpowiedzi co dziesiątego lub co piętnastego uczestnika przechodzącego w pobliżu wybranego miejsca badania. Albo docieranie do co piątego lub ósmego mieszkania w kamienicy lub bloku czy do co czwartego bądź piątego domu jednorodzinnego, jeśli realizujemy wywiady bezpośrednie w gospodarstwach domowych z określoną zasadami doboru kwotowego populacją mieszkańców danego terenu. Również zasada systematyczności dotyczy obecności ankierów w miejscu badań klientów jakiejś instytucji lub galerii handlowej czy ruchliwości i cech użytkowników jakiejś przestrzeni (np. natężenia ruchu samochodowego na węźle komunikacyjnym czy na ulicy). Dobór dni i godzin pracy ankierów powinien uwzględniać tygodniową zmienność natężenia ruchu oraz pór dnia, w których jest więcej i mniej klientów korzystających z danego

miejsca. Określenie organizacji badań w danej przestrzeni, czyli sposobów rekrutacji respondentów oraz zasad temporalnych prowadzenia sondażu, stanowi dwa podstawowe zadania dla jego organizatora, ale także dla zamawiającego badanie. Trzecim warunkiem dobrego programowania badań opinii społecznej jest dobór wielkości próby badawczej. Od założonej lub wyliczonej wielkości próby będzie bowiem zależeć liczba ankietów, podział próby oraz plan ich pracy w terenie i sposób docierania do respondentów. W doborze wielkości próby badawczej stosowane są dwa standardowe kryteria związane z zakładanym prawem statystycznej wiarygodności wyników pomiaru. Na podstawowym poziomie decydujący jest stopień złożoności problematyki badań i liczebność pytań kwestionariusza oraz zamiar wnioskowania związanego ze statystycznym korelowaniem odpowiedzi respondentów. Literatura statystyczna wskazuje na minimalne wielkości próby w badaniach ilościowych. Dane, które kwalifikują się do prostego zestawiania wyników odpowiedzi członków grup społecznych, wymagają pozyskania informacji od co najmniej 20–30 jednostek (osób). Jeżeli jednak zamierzamy korelować odpowiedzi na pytania zawierające 4 lub 5 możliwości wyboru z płcią (2 kategorie) lub poziomem wykształcenia (7 kategorii) badanych, to uzyskujemy rozkłady danych mierzone wskaźnikiem stopni swobody rozkładu statystycznego¹. Oznacza to, że odpowiedzi respondentów mogą lokować się przykładowo aż w 18 lub w 24 polach tabeli korelacyjnej. Zatem próba z zaledwie 30 respondentami przez ewentualne rozproszenie ich opinii różnicowanych wykształceniem może całkowicie zniweczyć szanse uchwycenia głównych tendencji określających kierunkowe przekonania badanej społeczności. Próba sondażowa reprezentantów badanego środowiska powinna być co najmniej kilkukrotną wartością liczby 30. Zaleca się planowanie minimalnej wielkości prób sondażowych na poziomie między 120–240 osób. Referencyjnym progiem do planowania wielkości prób badawczych jest liczba 1 100–1 200 respondentów, uznawanych za zbiorowość zapewniającą pełne statystyczne odzwierciedlenie procesów różnicujących opinie społeczne w badanej populacji. Próba taka umożliwia rzetelność wnioskowania z danych sondażowych na oczekiwanym poziomie ufności 3% błędu pomiaru. Zaleca się również stosowanie wzorów do wyliczania wielkości prób niezbędnych do przyjętego poziomu dokładności pomiaru, w zależności od wielkości badanej populacji. Natomiast klasycznym błędem jest przyjmowanie mechaniczne, że uzyska się odpowiedzi od 10% lub 20% ogółu pracowników jakiejś instytucji albo firmy, mieszkańców jakiejś dzielnicy czy publiczności na badanej imprezie. Widać od razu, że nie stać nas będzie na wykonanie 17 800 wywiadów w mieście liczącym 178 tys. mieszkańców (choć osób dorosłych jest mniej, a część z zameldowanych mieszka w innych miejscowościach i krajach). Wybierając model doboru próby, uwzględniać należy wiedzę o rozkładzie statystycznym głównych cech społeczno-demograficznych w populacji badanej lub spis generalny jej członków. Chodzi o tzw. operat losowy, czyli listę do losowania reprezentacji badanej zbiorowości.

¹ W celu wyznaczenia liczby stopni swobody korzystamy ze wzoru $df = (k - 1) \times (w - 1)$, gdzie: df — liczba stopni swobody, $k - 1$ — liczba kolumn, $w - 1$ — liczba wierszy.

Jeśli nią nie dysponujemy, możemy zastosować dobór kwotowy, czyli oszacować proporcjonalny udział procentowy i ilościowy w założonej próbie (450- lub 1 000-osobowej) reprezentacji cech danej populacji według struktury płci, wieku, poziomu wykształcenia. W przypadku badań społeczności miejskich i innych terytorialnych uwzględnić trzeba również liczby mieszkańców wszystkich dzielnic czy rejonów administracyjnych gminy, powiatu. W szerszych badaniach populacji województwa, regionu, kraju stosuje się próby warstwowe z losowaniem jednostek terytorialnych, a następnie dobiera próby kwotowe zgodnie z ogólnymi danymi społeczno-demograficznymi dla wybranej populacji.

Przykładem rozdziału próby kwotowej między ankietatorów realizujących badania terenowe jest karta dyspozycji do rekrutacji respondentów, stosowana w mojej praktyce:

Karta doboru respondentów do badań

Liczba wywiadów25.....	Nazwa dzielnicy i KOD rejonu:	Giszowiec: kod-
Nazwisko i imię ankietera:	Ulice: — rejon ankietowania A 1/ 2/	Ulice: — rejon ankietowania B 3/ 4/

Podstawowymi kryteriami doboru respondentów są wiek i płeć. Nimi należy się kierować w pierwszej kolejności. Prosimy również o zachowanie kryterium wykształcenia, ale lokalnie może wystąpić niższa reprezentacja pewnych grup. Uwaga Ankietier — *Nie należy w miejsce osób z niższym poziomem wykształcenia dobierać respondentów z wyższym poziomem wykształcenia.* W zabudowie jednorodzinnej ankietować co 5. dom, w kamienicach i blokach zapraszać do badania osoby z co 8. lub co 10. gospodarstwa domowego. W danym gospodarstwie wykonać tylko jeden wywiad.

Wiek (lata)	Kobiety	Mężczyźni
18—24	2	1
25—29	1	2
30—39	2	2
40—49	2	1
50—59	2	2
60—65	1	2
66—74	1	1
75—84	1	1
85 i więcej	1	0
RAZEM	13	12

Źródło: Opracowanie własne.

Wykształcenie	Liczba badanych
Podstawowe i gimnazjalne	5
Zasadnicze zawodowe	7
Średnie (LO, LP, technikum)	8
Wyższe (licencjackie, magisterskie, doktorskie)	5
RAZEM	25

A. Bartoszek: Badania opinii mieszkańców o warunkach życia...

Na podstawie wiedzy o strukturze płci, wieku i wykształcenia oraz liczbie mieszkańców dzielnic / miast / regionów w populacji ustala się udział procentowy i liczebność respondentów w próbie o założonej wielkości. Jeżeli nie mamy pełnych danych, to konsekwentnie stosowana zasada systematyczności doboru respondentów na badanym terenie pozwoli uzyskać przybliżoną reprezentatywność rozkładu

głównych cech w populacji. Przykładem tego jest karta podziału próby pomiędzy ankietatorów zaangażowanych do wykonania badań terenowych zrealizowanych w Zabrzu.

„PROBLEMY SPOŁECZNE - ZABRZE 2013”										
Ankieter	Rejon miasta - kod	zameldowani na pobyt stały w wieku 18 i więcej lat	Kobiety ogółem w wieku 18+	Wiek - K.			Mężczyźni ogółem w wieku 18+	Wiek - M.		
				18- 35	36 - 60	61 i więcej		18- 35	36 - 60	61 i więcej
Biskupice		48	25	9	10	6	23	10	9	4
Ankieter nr 1	B-1	22		5	5	3		5	4	
Ankieter nr 2	B-2	22			5	3		5	5	4
Ankieter nr 3	B-3	4		4						
Centrum Południe		130	70	24	23	23	60	20	22	18
Ankieter nr 3	CP-1	18		4	3	3		4	2	2
Ankieter nr 4	CP-2	22		4	4	4		4	4	2
Ankieter nr 5	CP-3	22		4	4	4		3	4	3
Ankieter nr 6	CP-4	22		4	4	4		3	4	3
Ankieter nr 7	CP-5	22		4	4	4		3	4	3
Ankieter nr 8	CP-6	14		2	2	2		2	2	4
Ankieter nr 9	CP-6	10		2	2	2		1	2	1
Centrum Północ		96	50	17	18	15	46	15	17	14
Ankieter nr 9	PC-1	4		2	2					
Ankieter nr 10	PC-2	22		4	4	4		4	4	2
Ankieter nr 11	PC-3	22		4	4	4		4	4	2
Ankieter nr 12	PC-4	22		4	4	4		4	4	2
Ankieter nr 13	PC-5	22		3	4	3		3	5	4
Ankieter nr 14	PC-1	4								4
Grzybowice		20	10	4	5	1	10	4	4	2
Ankieter nr 14	Gr-1	10		2	3			2	2	1
Ankieter nr 15	Gr-2	10		2	2	1		2	2	1
Guido		40	21	7	7	7	19	7	7	5

Źródło: Opracowanie własne — fragment wzoru karty stosowanej przez autora

W przypadku doboru proporcjonalnego do badań terenowych występuje trudność wynikająca z niskiej liczebności mieszkańców bardzo małych dzielnic. Stosuje się wówczas zasadę nadreprezentacji dla tych jednostek osadniczych w planowanej próbie, kosztem obniżenia liczby badanych (niedoreprezentowania) w próbie udziału mieszkańców największych dzielnic. Przykładowo wprowadzenie minimum 20 osób do próby 1 000-osobowej dla jednostki administracyjnej liczącej mniej niż 1% ogółu mieszkańców (jak dzielnica Grzybowice w Zabrzu) oznacza podwojenie statycznej reprezentacji i zachowanie minimum porównywalności ich opinii z odpowiedziami ankietowanych w innych dzielnicach miasta. Problem wpływu wielkości prób sondażowych na trafność rozpoznania specyfiki lokalnych potrzeb i zróżnicowań opinii mieszkańców dzielnic lub jednostek organizacyjnych (w instytucjach, firmach objętych ankietyzacją) należy łączyć ze świadomym definiowaniem poziomu reprezentatywności próby oraz kosztów realizacji badań

terenowych. Szacowany poziom błędów oszacowania wyników pomiaru dla starannie zrealizowanej próby reprezentatywnej 1 200 respondentów wynosi 3%, natomiast tak samo dobierana próba wielkości 850 ankietowanych zapewnia trafność wyników na poziomie ufności 5,5%. Oznacza to, że niemal trzydziestoprocentowa redukcja ankierskich kosztów badań obniża ich reprezentatywność o około 2,5%. Wniosek z tego przykładu może być następujący — do przeprowadzania sondaży opinii społecznej skierowanych na obrazowanie ogólnych tendencji w rozkładzie ocen i przekonań wśród członków badanej populacji korzystniejsze ekonomicznie są mniej liczne próby. Jednak należy pamiętać, że próba o wielkości 450—500 osób obniża koszt wykonania badań o 55%, ale jej błąd statystyczny wynosi ok. 8%, natomiast już próby poniżej 350 ankietowanych obciążają uzyskane wyniki błędem pomiaru wynoszącym 10% lub większym.

Błędy statystycznego pomiaru zależą nie tylko od trafności definiowania prób badawczych. Wynikają one z kumulowania się wielu czynników obniżających rzetelność doboru respondentów, rejestrowania odpowiedzi i kodowania ich opinii. Najlepszym przykładem jest tu różnica pomiędzy najwyższą oceną trafności doboru prób losowych z operatu statystycznych rejestrów (jak system PESEL albo list wyborców, spisów ludności, pracowników lub bazy klientów instytucji) a realizacją takiej próby losowej w terenie. W literaturze wskazującej na wysoką reprezentatywność prób losowych podawane są liczne trudności zapewnienia ich wykonania. Wskazuje się na konieczność losowania próby rezerwowej, aby uzupełniać brak dostępności respondentów pod adresem zameldowania (spowodowany np. odmową udziału w badaniu przez część zaproszonych osób, ich czasowym wyjazdem lub nieobecnością w czasie ankietowania). Przy czym badacz nie ma jasnych kryteriów, jaki klucz zastosować do redukcji ubytków w pierwotnej próbie. Szczególnie w próbach adresowych realizowanych techniką ankiety pocztowej występują duże problemy nie tylko z dotarciem i z ich zwrotnością, lecz także z gotowością do współpracy i odpowiedzi na pytania osób z różnych środowisk społecznych (Babbie, 2003, s. 230—234). Dobrą ilustracją trudności z wykonaniem próby probabilistycznej, bardzo starannie dobieranej na podstawie operatu PESEL, jest nota opisująca podstawowe wskaźniki realizacji ogólnopolskich badań w projekcie PolSenior. Dokumentuje ona, że próba losowa zawierała aż 14% adresów niemożliwych do realizacji z powodu śmierci, przeprowadzki i stałej nieobecności wylosowanej osoby. „Adresy, pod którymi mieszkali respondenci, ale nie udało się u nich zrealizować badań, stanowiły 49% (n = 7 681) wylosowanej listy” (Piechór, Manikowski, Mossakowska, Zdrojewski, 2012, s. 55 i 63). Wykazano tam również, że efektywność realizacji próby według restrykcyjnie realizowanej procedury wywiadów ankierskich wynosiła 43%, przy czym w niektórych województwach naszego kraju było to zaledwie 32% lub 33%, a najwięcej 60% lub 61% (2012, s. 57).

Problemy realizacji i rzetelności wykonania planu badań narastają wraz z kumulowaniem się niestaranności w pracy ankierów oraz tzw. efektem ankierskim, oddziałującym na zachowania i odpowiedzi respondentów. Problemy te analizują autorzy pracy *Podręcznik ankiera* wydanej w 2000 roku wspólnie przez

Instytut Filozofii i Socjologii PAN oraz komercyjną agencję badawczą SMG KRC. Rozpoznanie przez metodologów kumulujących się trudności operacyjnych dobrze podsumowuje teza: „Prosty dobór losowy jest logicznie najbardziej podstawową techniką doboru probabilistycznego, ale rzadko stosuje się go w praktyce” (Babie, 2003, s. 240).

Rozwój technik wirtualnej komunikacji oraz redukowanie kosztów realizacji badań na dużych próbach terenowych (m.in. pod presją wymagań ustawy o zamówieniach publicznych — operowania kryterium wyboru wykonawcy według najniższej ceny usług) to powody odchodzenia od tych klasycznych procedur postępowania badawczego. Firmy komercyjne rozbudowały sieci stałych respondentów i telefoniczne centra ankietowania z komputerowym wspomaganie wywiadów on-line, zwane CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*). Stają się one obecnie nowym standardem, ale zawierają znaczne niebezpieczeństwo błędów i nierzetelności pomiaru. Sam dobór respondentów np. przez generowanie losowe numerów telefonów do respondentów i publikowanie danych z 500 wywiadów stanowi jedynie formę sondażu opinii osób spotkanych na „wirtualnej ulicy”. Weryfikowanie trafności takiej reprezentacji ogólnej populacji przez pozycjonowanie wyborów i odpowiedzi w ramach kategorii płci, wieku czy grup społeczno-zawodowych oraz estymowanie ogólnego wyniku technikami statystycznego ważenia danych oznacza przejście od pierwotnych informacji do ich wtórnego opracowywania i celowego modelowania. Tego typu badania nie są reprezentatywne dla lokalnych populacji i nie są wiarygodnym sposobem gromadzenia danych dla programowania działań instytucji samorządowych. Bezpośrednie wywiady lub dane z ankiet rozprowadzanych systematycznie w danych środowiskach społecznych jest znacznie łatwiej kontrolować i weryfikować przez sporządzanie list adresowych odwiedzonych gospodarstw domowych. Weryfikacja telefoniczna wykonanych badań po ich natychmiastowym zakodowaniu w komputerowej bazie danych jest poważnie utrudniona, choćby z powodu obowiązku zapewniania anonimowości respondentów. Ustawowo chronione są dane osobowe i nie wolno bez zgody ankietowanych wpisywać ich adresów ani numerów telefonów do baz z odpowiedziami na pytania kwestionariuszy.

Badania prowadzone techniką CATI ułatwiają rozwiązywanie problemu kosztów realizacji badań terenowych dzięki zastąpieniu licznej grupy ankietatorów kilkusobowym zespołem telemarketerów, dzwoniących na generowane losowo numery telefonów. Inną wersją dotarcia do próby respondentów są internetowe bazy ankietowanych osób, rekrutowanych wirtualnie przez firmy oferujące im zapłatę za wypełnianie kwestionariuszy ankiet albo losowanie nagród za udział w badaniach sieciowych. Rzadko jest to jednak praktykowane w stosunku do populacji miejskich czy regionalnych, bo ma znaczące ograniczenia zarówno po stronie reprezentatywności, jak i rzetelności pozyskiwanych odpowiedzi. Trudności z weryfikacją jakości danych zebranych w wywiadach lub ankietach internetowych są pochodną m.in. dążenia do szybkości ich pozyskiwania (Neff, 2000, s. 16). Na końcowy efekt informacyjny, a szczególnie na poziom trafności wyników badań sondażowych, rzutuje suma różnorodnych błędów popełnianych w procesie organizowania i realizowania badań. Jak pisze Gilbert A. Churchill w swoim

podręczniku — bogatym w omawiane przykłady błędów formalnych i etycznych występujących w badaniach marketingowych — kluczem do jakości realizowanych badań jest „łączny błąd, a nie jakiś jeden typ błędu” (2002, s. 602) w procedurach postępowania badawczego. Minimalizowanie efektów łącznego błędu pomiaru i wad analizy wyników badań powinno być wyróżnikiem profesjonalizmu realizatorów. Profesjonalizm ten jest niezbędny zarówno na etapie ich planowania i interpretacji, jak i w fazie ich wykorzystania przez zleceniodawcę.

W przypadku badań wspomaganych komputerowo i prowadzonych przez sieci wirtualnej komunikacji wskazuje się na podstawowe ich ograniczenie w zakresie liczby i merytorycznej złożoności pytań, jakie mogą być zadane respondentom przez telefon lub w ankiecie on-line. Przyznają to wprost niektóre firmy badawcze. Na przykład Agencja Badania Rynku CeBRiS podaje: „Do znacznych limitacji przeprowadzania wywiadu przez telefon należą ograniczenia związane z ilością oraz trudnością zadawanych pytań. Nie możemy zadać kilkudziesięciu pytań respondentowi przez telefon, ponieważ prawdopodobnie w połowie odłoży nam słuchawkę. Nie powinniśmy także formułować zawiłych i długich pytań. Innym minusem może być brak możliwości prezentacji materiału stymulującego lub multimedialnego”². Sformułowania te wyraźnie wskazują na kolejne ważne ograniczenie stosowania narzędzi wirtualnych oraz sieci Internetu do masowych badań sondażowych na potrzeby instytucji lokalnych i władz samorządowych.

Przykładem złożoności kwestionariuszy służących badaniu opinii o warunkach życia i ocen jakości pracy instytucji obsługujących potrzeby mieszkańców może być fragment kwestionariusza z mojej praktyki badawczej (tab. 1). Przy okazji posłuży on do zilustrowania sposobów interpretacji wyników badań, polegających na zestawieniu średnich ocen i bilansowaniu stopnia zadowolenia mieszkańców z różnych wymiarów środowiska społecznego, kształtujących warunki ich codziennego życia.

Cała seria problemów zawarta jest w jednym pytaniu kwestionariusza ze wspólną skalą ocen. Jednak uchwycenie treści problemów, o jakie są pytani mieszkańcy, wymaga czasu do namysłu. Dlatego w dyspozycji ankietera była *Karta II* zawierająca listę ocenianych obszarów oraz proponowaną skalę do opiniowania ich stanu we własnej dzielnicy. Pamiętać należy, że jednym z błędów prowadzenia badań sondażowych jest wręczanie respondentowi kwestionariusza wywiadu, jeśli zawiera on pewien porządek pytań problemowych zmierzających do weryfikowania spójności jego opinii. Obszerne kwestionariusze powinny umożliwiać również takie testowanie poglądów respondentów. Ankieta wypełniana osobiście, w tym kwestionariusz internetowy, pozwala badanym zapoznać się z całością materiału objętego pytaniami, co redukuje spontaniczność ich wypowiedzi. W analizie wyników badań należy dążyć do pogłębienia wiedzy o opiniach respondentów, a nie zatrzymywać się jedynie na ogólnym ich zestawieniu. Właściwym rozwinięciem tak bogatego — jak przedstawiony — zestawu informacji jest korelowanie opinii mieszkańców w podziale na dzielnice miasta. Prezentują to tabele 2 i 3.

² <http://www.cebris.pl/cati-vs-cawi/> (data dostępu: 07.11.2015).

Tabela 1

Fragment kwestionariusza z pytaniem i wynikami odpowiedzi respondentów badań opinii mieszkańców Katowic o warunkach życia w ich miejscu zamieszkania

P.8 Chcemy prosić Pana/Panią o ocenę swojej dzielnicy, osiedla w następujących obszarach: <i>Ankieter: wręcza respondentowi Kartę nr II</i>		Bardzo złe (1)	Źle (2)	Dostatecznie (3)	Dobrze (4)	Bardzo dobrze (5)	Trudno powiedzieć (6)	Średnia ocena (bez „Trudno powiedzieć”)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8/1	Możliwości robienia codziennych zakupów	1,5	5,5	19,6	40,2	32,7	0,6	3,98
8/2	Ilości zakładów punktów usługowych	2,9	13,1	26,6	33,9	20,9	2,6	3,58
8/3	Funkcjonowania komunikacji miejskiej	2,4	7,2	23,3	39,1	24,4	3,6	3,79
8/4	Stanu nawierzchni dróg i ich oznakowania	7,7	18,0	31,4	32,9	8,4	1,6	3,17
8/5	Utrzymania chodników i oświetlenia dróg	5,4	16,3	35,3	34,6	7,6	0,8	3,23
8/6	Możliwości parkowania samochodów	11,8	21,4	32,0	23,7	5,5	5,6	2,89
8/7	Dostępu do usług służby zdrowia	2,2	10,2	31,2	42,1	12,2	2,1	3,53
8/8	Dostęp do szkół z dobrymi warunkami nauki	1,1	7,6	30,9	34,6	11,3	14,5	3,55
8/9	Dostępu do bibliotek i dokształcania się młodzieży i dorosłych	2,8	11,4	30,2	34,3	10,9	10,4	3,43
8/10	Miejsce zabaw dla dzieci i młodzieży	8,7	22,6	28,9	26,6	8,1	5,1	3,03
8/11	Miejsce, gdzie można spędzić czas wolny	9,4	26,5	29,3	25,4	7,0	2,4	2,94
8/12	Możliwości uprawiania sportu i rekreacji	7,7	26,9	29,5	24,2	6,2	5,5	2,94
8/13	Czystości ulic i placów	6,1	17,0	40,3	30,1	5,4	1,1	3,12
8/14	Wywozu śmieci i nieczystości przez służby oczyszczania miasta	2,5	10,2	32,9	43,4	10,3	10,1	3,49

1	2	3	4	5	6	7	8	9
8/15	Zasięgu biedy i niedostatku wśród rodzin	6,5	22,0	37,6	19,8	4,2	10,1	2,92
8/16	Zagrożenia agresją i wandalizmem	11,3	25,4	33,5	21,6	3,9	4,2	2,81
8/17	Zasięgu patologii (narkomania, prostytutcja)	7,1	19,3	32,0	23,9	5,4	12,4	3,01
8/18	Ochrony mienia i bezpieczeństwa domu	5,5	20,6	35,8	28,7	4,4	5,0	3,06
8/19	Pomocy społecznej dla najbiedniejszych grup miesz- kańców	3,4	16,3	33,3	22,2	2,6	22,2	3,06

Źródło: Badania zespołu opracowane w Bartoszek, Czekaj, Trawkowska (2012, s. 287).

Tabela 2

Zróżnicowanie ocen wskazujących na złe warunki zamieszkiwania wynikające z głównych zagrożeń i trudności w podziale na dzielnice Katowic
Dane summaryczne z ocen „bardzo złe” i „złe” (%)

Jednostka terytorialna	Czystość placów i ulic	Zasieg biedy i niedostatku	Zagrożenie agresją i wandalizmem	Odczuwalna obecność patologii	Ochrona mienia i bezpieczeństwa	Pomoc społeczna najbardziej
1	2	3	4	5	6	7
Śródmieście	38,1	34,2	41,1	42,3	29,1	29,1
Koszutka	35,7	25,0	25,0	23,2	23,2	22,6
Bogucice	32,9	36,9	41,7	26,3	28,8	34,9
Osiedle Paderewskiego-Muchowiec	11,3	9,1	14,6	22,8	5,0	8,6
Załęże	34,1	61,0	61,9	49,4	25,0	25,6
Osiedle Witosa	22,0	14,6	14,6	15,2	20,9	25,0
Osiedle Tysiąclecia	5,7	7,5	14,3	6,0	8,7	10,1
Dąb	26,1	26,1	17,3	22,7	4,5	18,2
Wełnowiec-Józefowiec	35,9	56,0	48,4	29,6	32,8	18,6
Ligota-Panewniki	17,6	21,4	46,4	20,2	25,7	22,8
Brynów Osiedle Zgrzeźnioka	32,0	28,6	33,8	25,7	27,8	29,7
Załęska Hałda-Brynów	25,0	51,2	52,2	37,0	41,3	48,7
Zawodzie	24,6	51,8	56,2	51,0	33,3	28,9
Dąbrówka Mała	12,5	33,4	33,3	16,7	20,8	10,0
Szopienice-Burowiec	14,5	75,7	79,1	73,8	75,8	75,0
Nikiszowiec-Janów	38,7	36,6	81,8	63,7	72,7	25,0

1	2	3	4	5	6	7
Giszowiec	14,2	13,8	38,2	27,1	32,1	8,7
Murcki	20,8	39,1	26,1	18,8	8,7	9,5
Piotrowice-Ochojec	7,6	8,8	10,8	8,8	7,7	4,7
Zarzecze	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1
Kostuchna	39,6	39,6	36,4	34,1	38,7	36,4
Podlesie	10,3	22,2	18,5	19,0	20,7	23,8
Ogółem w mieście	23,1	28,5	36,7	26,4	26,1	19,7

Źródło: Badania zespołu opracowane w Bartoszek, Czekaj, Trawkowska (2012, s. 288).

Tabela 3

Praca władz Katowic według najlepszych i najgorszych ocen wystawianych
przez badanych mieszkańców dzielnic

Jednostka terytorialna	Główne oceny pozytywne	Główne oceny negatywne
Śródmieście	2 (51%), 3 (54%), 4 (56%), 19 (41%), 10 (46%), 13 (19%), 17 (46%), 19 (40%)	12 (33%)
Koszutka	—	—
Bogucice	—	2 (22%)
Osiedle Paderewskiego-Muchowiec	—	—
Załęże	6 (34%), 8 (43%)	12(39%), 13 (49%), 16 (54%), 19 (57%)
Osiedle Witosa	—	8 (43%)
Osiedle Tysiąclecia	—	—
Dąb	2 (68%), 5 (50%), 11 (50%), 16 (38%), 19 (50%), 17 (54%)	3 (43%), 4 (33%), 21 (65%)
Wełnowiec-Józefowiec	2 (70%), 3 (53%), 4 (50%), 6 (37%), 8 (68%), 12 (35%), 13 (24%), 18 (50%)	19 (38%), 7 (39%), 10 (43%), 13 (52%), 16 (53%), 17 (39%), 21 (79%)
Ligota-Panewniki	—	8 (15%), 13 (55%), 20 (24%)
Brynów-Osiedle Zgrzebnika	—	1 (23%)
Załęska Hałda-Brynów	—	12 (34%)
Zawodzie	—	1 (20%), 8 (36%), 11 (26%), 12 (33%), 13 (53%), 15 (29%)
Dąbrówka Mała	1 (50%), 16 (45%)	3 (37%)
Szopienice-Burowiec	—	6 (42%), 7 (53%)
Nikiszowiec-Janów	16 (53%)	2 (45%), 5 (45%), 19 (41%), 7 (68%), 8 (14%), 12 (72%), 13 (86%), 14 (91%), 17 (34%), 18 (41%), 21 (79%)
Giszowiec	11 (61%)	6 (25%)
Murcki	15 (50%)	17 (32%)
Piotrowice-Ochojec	—	—
Zarzecze	1 (78%), 8 (83%), 9 (88%), 10 (54%), 12 (29%), 15 (72%), 17 (47%)	4 (29%), 11 (36%)
Kostuchna	—	5 (25%)
Podlesie	—	—

Legenda: **1** — czystość ulic i placów miejskich, **2** — estetyka parków i utrzymanie zieleni miejskiej, **3** — opieka dla dzieci w przedszkolach i żłobkach, **4** — wyposażenie szkół i poprawa warunków nauki, **5** — organizacja pracy szpitali i poziom usług służby zdrowia, **6** — stan bezpieczeństwa w centrum miasta, **7** — stan bezpieczeństwa na terenie dzielnic, **8** — stan dróg miejskich i ich oznakowa-

nie, **9** — funkcjonowanie komunikacji miejskiej, **10** — wspomaganie rozwoju prywatnego handlu i biznesu, **11** — funkcjonowanie targowisk miejskich, **12** — pomoc społeczna dla najbiedniejszych grup mieszkańców, **13** — pomoc dla osób niepełnosprawnych i ich aktywizacja, **14** — rozwiązywanie problemów bezrobocia w mieście, **15** — ochrona czystości środowiska i usuwanie śmieci, odpadów, **16** — wspomaganie rozwoju prywatnego budownictwa, **17** — organizowanie imprez kulturalnych, **18** — organizowanie imprez sportowych, **19** — współpraca z zagranicznymi partnerami i przyciąganie kapitału, **20** — usprawnianie pracy urzędu miasta i kultura obsługi interesantów, **21** — konsultowanie z mieszkańcami projektów i planów inwestycyjnych

Źródło: Badania zespołu opracowane w Bartoszek, Czekaj, Trawkowska (2012, s. 292).

Rezultaty informacyjne, jakie zapewnia pogłębiona diagnoza opinii pozyskanych w trakcie sondaży opinii społecznej i zestawienia ocen stanu czynników warunkujących jakość ich życia w środowisku zamieszkania, wydają się cennym bilansem ocen i oczekiwań obywateli wobec władz lokalnych. Realizacja badań diagnostycznych powinna stanowić podstawę monitorowania jakości pracy instytucji samorządowych. Jej ocena określona na poziomie doświadczeń i odczuć mieszkańców albo określonych grup intensionariuszy będących klientami władz (miejskich, gminnych lub regionalnych) nie zawsze okazuje się pożądana i oczekiwana. Otóż nasze ostatnie doświadczenia ze współpracą z władzami samorządowymi wskazują na interesujące zmiany w traktowaniu takich sondaży przez ogniwa administracyjne i liderów instytucji samorządowych. Chodzi o pewne procesy związane z komunikacją społeczną, ale również z mechanizmami reprodukcji struktur samorządowych w aktualnym systemie administracyjnej i politycznej regulacji stosunków władza—obywatele.

Różne procesy wskazują, że ani nowe rozwiązania metodologiczne w badaniu opinii, ani kultura komunikacji społeczno-politycznej nie sprzyjają korzystaniu z tradycyjnych systematycznych badań surveyowych prowadzonych na dużych lokalnych populacjach.

Sondaże opinii mieszkańców jako element planowania lokalnego i komunikacji społecznej

Opisanie funkcji, jakie spełniają badania sondażowe realizowane na zamówienie władz samorządowych, może być prowadzone z dwóch perspektyw. Z jednej są one użytecznym narzędziem w planowaniu celów polityki lokalnej, spełniają bowiem funkcje poznawcze. Z drugiej służą porozumiewaniu się aktorów zbiorowych oraz mieszkańców, spełniając funkcje komunikacji społecznej. W ujęciu teoretycznym, które jest właściwe dla badaczy akademickich, spróbujemy podsumować doświadczenia współpracy badaczy z samorządami lokalnymi, które od wielu lat zlecały nam wykonanie eksperckie opracowań i diagnoz monitorujących problemy społeczne. Procesy transformacji ustrojowej samorządów oraz praktyki

gromadzenia i użytkowania wiedzy o nastrojach społecznych na poziomie miast i gmin przyczyniły się — moim zdaniem — do modyfikacji znaczenia badań sondażowych dla zamawiających je decydentów. Na początku zmian w formule ustroju samorządowego praca badaczy opinii społecznej, jako dysponentów wiedzy metodologicznej sprawnych w ich organizowaniu oraz opracowywaniu wyników, była bardzo cenioną i szeroko wykorzystywaną kompetencją. Odrodzenie samorządności gminnej na mocy Ustawy o samorządzie terytorialnym z 8 marca 1990 roku (Dz.U. nr 16, poz. 95) spowodowało wybór pierwszych Rad Gminnych i Miejskich, które ze swojego składu wyłaniały burmistrzów i prezydentów. Wymagało to od wybieranych liderów nastawienia kooperacyjnego. Podejmując się wówczas prowadzenia spraw społeczności samorządowej, stawiali oni zwykle na pierwszym miejscu usprawnienie pracy administracji lokalnej i dostosowanie polityki lokalnej do potrzeb mieszkańców. Ponieważ usystematyzowany obraz tych potrzeb i opinii o warunkach życia w mieście czy o jakości obsługi interesantów w jednostkach organizacyjnych urzędów najszybciej można było diagnozować za pośrednictwem badaczy opinii, chętnie sięgano do przekrojowych miejskich sondaży. Badania takie, prowadzone na zlecenie władz gminy lub miasta, były bezpośrednim dowodem chęci wysłuchania oczekiwań obywateli. W związku z tym w latach 1990—1998 zamawiano liczne badania sondażowe o charakterze opisowym i diagnostycznym. Zarządy miast i gmin dysponowały wówczas dużą swobodą w decydowaniu o tym, komu chcą powierzyć wykonanie badań opinii swoich mieszkańców. Prowadzili je równie często samodzielnie eksperci akademicki, jak też prywatne firmy sondażowe, po części tworzone przez komercjalizujących swoją wiedzę metodologiczną pracowników instytutów naukowych³. W gruncie rzeczy ta komercyjna konkurencja firm sondażowych podniosła znacznie standardy realizacji badań akademickich.

Podejście do poznawania opinii mieszkańców jako ogólnego obrazu nastrojów społeczności lokalnej było w tym pionierskim okresie samorządności podstawą formułowania zamierzeń decyzyjnych związanych z planowaniem inwestycji lokalnych. Burmistrzowie i prezydenci miast odwoływali się również do wyników pierwszych sondaży oceniających jakość obsługi mieszkańców przez pracowników urzędów gminy. Zdarzało się, że pod wpływem ich rezultatów modyfikowali oni organizację pracy, a nawet skład osobowy własnego sekretariatu oraz referatów i wydziałów. Po pewnym okresie nowe standardy pracy w samorządach wypeniły traktowanie interesantów jako petentów i wręcz wymagano od pracowników urzędów komunikowania się z nimi z respektowaniem formy „klient”. Stosowanie sondaży do opracowania wniosków dotyczących poprawy konkretnych obszarów funkcjonowania pracy jednostek samorządowych było w tamtym okresie dość poważnie traktowane przez stronę zamawiającą badania. Do tego czasu najlepiej pasują założenia wpisane przez firmy badawcze w swoje oferty, przedkładane liderom władz samorządowych.

³ Taką drogą również autor wraz z dr. hab. Leszkiem A. Gruszczyńskim — w partnerstwie z Pracownią Badań Społecznych z Sopotu sp. z o.o. — zainicjowali w 1993 roku działalność katowickiej Pracowni Badań Społecznych i w okresie 12 lat wykonali niemal 60 samodzielnych badań sondażowych na potrzeby władz samorządowych oraz różnych jednostek administracji lokalnej i regionalnej.

Świetnie ilustrują je następujące zapisy na stronie działającej w Jarocinie Pracowni Badań Opinii Publicznej Społeczności Lokalnej i Rynku:

Badamy po to, by poznać opinie obywateli o działalności i wizerunku administracji samorządowej w celu poprawienia relacji między obywatelem a samorządem. Badania służą mieszkańcom, ponieważ na ich podstawie władze samorządowe są w stanie przygotować lepsze programy, strategie i plany działania. Badania społeczne są elementem demokracji i współczesnej kultury. Badania opinii społecznej znajdują zastosowanie wszędzie tam, gdzie ważna jest jakość relacji między obywatelem a samorządem. Informacje pozyskane dzięki badaniom opinii lokalnych społeczności służą poprawie funkcjonowania władz lokalnych. Dzięki zebranim informacjom władze samorządowe są w stanie lepiej zaspokajać potrzeby ludzi, którzy powierzyli w ich ręce część swoich spraw i problemów. Budowanie na podstawie wyników badań planów i programów działania staje się też wyrazem upodmiotowienia obywateli i wskazania na rangę ich preferencji w procesie formułowania celów strategii i w konsekwencji realizacji projektów mających akceptację większości społeczeństwa⁴.

Procesy zmian w sposobach komunikowania się liderów władz lokalnych ze społecznościami mieszkańców oraz wdrażanie w końcu lat 90. ubiegłego wieku procedur ewaluacji i badania opinii interesariuszy zostały uwarunkowane trzema nowymi czynnikami. Kluczowym była zmiana formuły wybierania prezydentów i burmistrzów w powszechnym głosowaniu mieszkańców gminy (wprowadzona wraz z reformą podziału administracyjnego państwa z trójstopniowym samorządem terytorialnym przez rząd Jerzego Buzka ustawą z 24 lipca 1998 roku). Pojawiły się nowe poziomy władzy samorządowej, powiaty i urzędy marszałkowskie z wydzielonymi zadaniami powierzonymi samorządom przez państwo. Stworzyło to wiele agend administracji lokalnej o względnej autonomii działania, przy nakładających się funkcjach (drogi, edukacja, kultura, bezpieczeństwo). Uzyskany silny autorytet prezydentów / burmistrzów, oparty na legitymacji czerpanej z bezpośrednich wyborów, umocnił ich względną niezależność od zmian w konstelacji ugrupowań, tworzących decyzyjne koalicje w radach miast i gmin. Rozmycie przejrzystości relacji w strukturach władz lokalnych oraz zwiększenie pól politycznej rywalizacji prowadziło często do jałowego ostracyzmu w stosunkach pomiędzy rządzącymi a opozycją. Zamiast poszukiwania partnerstwa opartego na dialogu z mieszkańcami, liderzy samorządowych struktur budują paternalistyczne układy i porozumienia z ugrupowaniami instrumentalnie wspierającymi ich decyzyjną siłę. Uwaga mediów lokalnych skupiona na osobie i działaniach lidera, rządzącego daną gminą lub powiatem, obniża znaczenie aktywności opozycyjnych ośrodków władzy, a zarazem prowokuje je do nagłośnienia sporów wynikających z ostrej, lecz często pozamerytorycznej rywalizacji.

⁴ Patrz strona internetowa PBOPSLiR — <http://agencje-badawcze.nf.pl/firma/pracownia-badan-opinii-publicznej-spolecznosci-lok-95C3A18AB5> (data dostępu: 08.11.2015).

Na poziomie teoretycznym zagrożenia związane z gigantycznym rozwojem administracji państwowej w następstwie reformy powiatowej diagnozował Witold Kieżun. Badacz, porównując założenia reformowania struktur samorządności do rozwiązań kanadyjskich, wskazuje, że nasza „stroma, wieloszczeblowa, kosztowna, wręcz archaiczna struktura administracji była wręcz zaprzeczeniem nowoczesnych koncepcji struktur zarządzania publicznego” (Kieżun, 2012, s. 299).

Drugim czynnikiem zmian osłabiających znaczenie sondażowych badań opinii społecznej do diagnozowania warunków życia i funkcjonowania władz samorządowych stały się praktyki legitymizowania procedur zarządzania i organizowania pracy urzędów miejskich, gminnych, powiatowych (i innych jednostek specjalistycznych, typu: szpitale, ośrodki pomocy społecznej, zarządy budynków komunalnych) przez różne systemy certyfikacji jakości. Są to systemy projektowane jako rozwiązania własne lub zgodne z wyspecjalizowanymi audytami ISO dla ujednolicenia procesów zarządzania. Dane z 2006 roku wskazują że „211 urzędów administracji samorządowej miało wdrożone systemy zarządzania jakością według norm ISO 9001: 2000, w tym 9% wszystkich starostw i 6% urzędów miast i gmin oraz 50% urzędów marszałkowskich”⁵.

Kolejnym źródłem legitymizowania kierunków aktywności władz samorządowych, w których instrumentalnie korzysta się z badań sondażowych, stały się wymagane obligatoryjnie strategie polityki lokalnej (takie jak strategia rozwoju miasta, strategia polityki przestrzennej czy strategia rozwiązywania problemów społecznych gminy). W ramach procedur ich przygotowania rekrutowane są firmy lub zespoły prowadzące konsultacje społeczne oraz badania oczekiwań mieszkańców, zamieniane następnie na ogólne zapisy celów strategicznych w dokumentach uchwalanych na sesjach rad gmin, powiatów i urzędów marszałkowskich. Rozwój profesjonalnych usług doradczych i eksperckich do obsługi takich programów zwiększał się wraz z lawinowym wzrostem podaży wniosków na realizację grantów badawczych prowadzonych w ramach projektów spójności i dofinansowanych z funduszy Unii Europejskiej. Szczególnie po przystąpieniu Polski do wspólnoty krajów UE środki przydzielone w ramach choćby Europejskiego Funduszu Społecznego umożliwiły realizację serii kilkunastu, a nawet kilkudziesięciu badań sondażowych na poziomie dużych miast lub powiatów. Swoista nadpodaż tych projektów, często inicjowanych przez zewnętrznych intensjonariuszy w partnerstwie z jednostkami samorządowymi, wprowadziła inflację danych. Otóż gwałtowny przyrost informacji sondażowych i zestawów danych, adresowanych do różnych instytucji lokalnych, które często same ich nie zamawiały, powodował, że nie były one gotowe do recepcji krytyki swej pracy lub rozbudowanych oczekiwań ze strony badanych zbiorowości i grup. Równocześnie rozbudowywano proceduralne wymagania, zmieniając warunki udzielania zamówień publicznych i wykonywania zewnętrznych usług na potrzeby związane z pozyskiwaniem unijnych funduszy

⁵ Podaję za artykułem Izabeli Seredochy *ISO — administracja samorządowa coraz częściej sięga po systemy zarządzania jakością*, ze stron serwisu samorządowego LEX — <http://www.samorząd.lex.pl/czytaj/-/artykul/iso--administracja-samorządowa-coraz-czesciej-siega-po-systemy-zarzadzania-jakoscia> (data dostępu: 08.11.2015).

rozwojowych. Planowanie strategii rozwoju z ich wykorzystaniem połączono z wnoszeniem wkładów własnych przez samorządy. Wzrosły komplikacje formalne z kwalifikowaniem uznawalnych kosztów i wydatkowaniem środków publicznych przez regulacje ustawowe (jak w Ustawie o zmianie niektórych ustaw związanych z wdrażaniem funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności z 7 listopada 2008 r. — Dz.U. nr 216, poz. 1370). Kryterium najniższej ceny przy udzielaniu zamówień publicznych ogranicza budżety wykonawców badań i bezpośrednio rzutuje na zawężenie wielkości prób sondażowych, na wybór technik badań oraz na wielkość kwestionariuszy. Co więcej, w przypadku rozbudowanych merytorycznie i finansowo projektów wykonanych przez pracowników naukowych uczelni wyższych badania terenowe nie mogą być realizowane przy pomocy własnej kadry studenckiej lub naukowej, jeśli nie powołano specjalnego konsorcjum uprawnionego do ich udziału w przetargu ofertowym. Jako współautor jednego z największych w naszym kraju i regionie projektu cyklu badań dla Wydziału Polityki Społecznej Urzędu Miasta Katowice (Bartoszek, Czekał, Trawkowska, red., 2012), napotkałem tę barierę formalną. Wykonanie badań opinii 1 200 mieszkańców katowickich dzielnic zostało powierzone w otwartym postępowaniu publicznym firmie oferującej o 40% niższą cenę od zaplanowanego budżetu, który miał zapewnić sfinansowanie ankierskiej pracy 50 studentów socjologii, zdobywających wiedzę metodyczną o badaniach terenowych. Skutki dla jakości badań prowadzonych przez firmę BIOSTAT, legitymującą się bogatym doświadczeniem sondażowym typu CATI, okazały się kompromitujące ich zespół wykonawczy. W efekcie niewywiązania się z umowy (dostarczono zaledwie 350 kwestionariuszy wywiadów w większości wadliwie wykonanych) firma ta zapłaciła zapisane kary umowne, ale też opóźniła o 6 tygodni realizację całego projektu. Badania wykonała inna firma z większym profesjonalnym doświadczeniem w prowadzeniu badań tradycyjnymi technikami bezpośredniego wywiadu. Przypadek ten ujawnia dodatkowe czynniki obniżające wiarygodność przekrojowych badań opinii społecznej. Aktualnie kształceni studenci mają znacznie mniejsze doświadczenie w prowadzeniu bezpośredniego ankietowania. Ponadto mieszkańcy znacznie częściej są ankietowani za pośrednictwem mediów wirtualnych, co zmniejsza ich zaufanie do mniej częstych niż dekadę temu kontaktów osobistych z ankieterami odwiedzającymi ich gospodarstwa domowe. Gotowość respondentów do udzielania wywiadów badaczom w komunikacji bezpośredniej, w swoim miejscu zamieszkania, uległa poważnemu osłabieniu. Ankieterzy dokumentują znacznie większe odsetki odmów — co opisują m.in. realizatorzy badań PolSenior (Piechór, Manikowski, Mossakowska, Zdrojewski, 2012, s. 59).

Tym samym problem jakości pracy agencji realizujących badania miejskie i inne sondażowe diagnozy społeczne stał się kwestią drugorzędną, weryfikowaną jedynie na poziomie listy referencyjnej wykonującej je firmy, która podaje wykaz zrealizowanych przez siebie projektów pasujących do treści zapytań ofertowych. Presja wymogu niskich cen realizacji badań, a także krótkich terminów wykonania i rozliczenia grantów, powoduje często pośpieszne planowanie i odbieranie zestawienia końcowych wyników, przeniesionych już do komputerowych baz

danych. Utrudnia to lub wręcz uniemożliwia zleceniodawcy sprawdzenie procedur metodologicznej i technicznej poprawności pracy zespołu ankierskiego.

W przypadku różnych instytucji samorządowych zlecających samodzielnie sondaże lub działających jako partnerzy firmy grantobiorcy główny efekt badań opinii społecznej ma dzisiaj przede wszystkim wartość statusową. Badania potwierdzają troskę decydentów instytucjonalnych o monitorowanie efektów własnej działalności, co znajduje zwykle pozytywną weryfikację w zastosowanych pytaniach i kafeteriach odpowiedzi lub w odpowiednim ich zestawianiu w raportach. Raporty prezentowane są na konferencjach i upubliczniane drukiem w wydawnictwach o wąskim zasięgu, dystrybuowanych bezpłatnie głównie w wewnętrznym kręgu specjalistów i interesariuszy. W tym znaczeniu komunikacja społeczna, jaką organizuje się na podstawie wyników badań opinii społecznej mieszkańców, nie ma charakteru zwrotnego. Rezultaty badań w większości nie są kierowane i nie docierają do samych mieszkańców. Co najwyżej badani obywatele dowiedzą się z prasy lokalnej lub regionalnej o jakiejś wybranej ciekawostce z zestawu danych sondażowych, skomentowanej mniej lub bardziej krytyczną uwagą o zaobserwowanym stanie rzeczy. Czy zatem mamy do czynienia z trwałym rytualizmem w podejściu reprezentantów władz samorządowych do wyników badań socjologicznych środowisk lokalnych? Odpowiedź na to pytanie może być pozytywna z punktu widzenia ogólnego modelu otwartej komunikacji obywatelskiej. Jednak analiza procesów etatyzmu związanych z dystrybucją władzy administracyjnej, z procedurami zarządzania zasobami przez instytucje samorządowe, a także z utrwalaniem się klientelizmu w sieci społecznych NGO, jako partnerów władzy w definiowaniu oraz obsłudze potrzeb końcowych beneficjentów (mieszkańców), prowadzi nas do bardziej złożonej konkluzji.

Reorientacja systemu komunikacji społecznej na poziomie reprezentacji grup interesów

W kontekście teoretycznym należy dostrzec podstawowy mechanizm zmieniający układ komunikacji społecznej na poziomie społeczności lokalnych. Badacze mechanizmów polskiej proceduralnej samorządności obserwują dwa równoległe procesy. Pierwszym jest narastanie bierności obywatelskiej, którą prezentuje większość mieszkańców. Są oni zainteresowani głównie utrzymaniem swojego egzystencjalnego bezpieczeństwa i otrzymywaniem przynależnych im świadczeń socjalnych. Obszernie opisuje ten syndrom Lech Szczegółła w pracy identyfikującej źródła atrofii politycznej w demokratycznej partycypacji, wynikającej z kumulowania się barier uczestnictwa (Szczegółła, 2013, s. 206 i 225—233).

Drugi identyfikowany proces to rozbudowa aktywności stowarzyszeń i fundacji pozarządowych, funkcjonujących jako jednostki pożytku publicznego i dążących do pozyskiwania od samorządów funduszy celowych i udziału w grantach oraz projektach na obsługę zadań komunalnych, socjalnych, edukacyjnych lub imprez

kulturalnych. O zagrożeniach paternalizmem i klientelizmem w realizacji lokalnych programów reintegracji społecznej pisał już zespół Kazimierza W. Friskego w 2004 roku. Badacze obserwowali znaczenie sieci nieformalnych i więzi personalnych dla powodzenia wnoszonych projektów, a także instrumentalne dystrybuowanie wsparcia dla różnych grup mieszkańców, w zależności od politycznych powiązań i jakości stosunków liderów stowarzyszeń z decydentami jednostek administracji samorządowej. W efekcie klientelistyczny charakter tych relacji prowadzi do uruchamiania niejawnych strategii ograniczania dostępu do korzyści innym grupom lub osobom nierespektującym preferencji centrów władzy, a szczególnie odmawiania ich jej krytykom (Poławski, 2004, s. 147—148). W tym kontekście wyniki licznych sondaży przestają być źródłem wyborczej mobilizacji mieszkańców. W tak złożonym świecie instytucjonalnego patronaży zależność sieci społecznych od głównych dysponentów miejsc pracy w jednostkach administracji samorządowej i osób zlecających obsługę zamówień adresowanych do społeczności lokalnych zablokowaniu ulegają pomostowe kapitały społeczne. Zdaniem Andrzeja Zwolińskiego, w takim klimacie „ginie coraz bardziej poczucie demokratycznego etosu, poczucie odpowiedzialności i świadomość uczestnictwa w życiu politycznym”, ale niestety nie skutkuje „krytyka nadmiernej profesjonalizacji i upartyjnienia polityki, przyczyniająca się do wyłączenia ludzi z prawdziwej odpowiedzialności i do panowania demagogii na scenie politycznej” (2010, s. 31 i 17). Stan ten oznacza swoiste zablokowanie obywatelskiej debaty, ale również swoisty kryzys wartości „dobra wspólnego”. Zablokowanie się grup interesów wokół samorządowych ośrodków władzy i dystrybucji korzyści grozi kształtowaniem się swoistej oligarchizacji elit lokalnych. Tymczasem nie ulega wątpliwości, że to elity miejskie i gminne są kluczem do jakości kultury obywatelskiej partycypacji. Komunikacja społeczna rytualizująca partycypację w kręgach administracyjnego wpływu i samorządowych grup interesu ogranicza autonomiczne inicjatyw mieszkańców upominających się o lepsze wykorzystanie publicznych środków i o rozwiązywanie problemów grup zagrożonych marginalizacją. To, że silniejsze jednostki z sektora NGO często stają się ogniwami takiej rytualnej komunikacji, obserwują również mass media. W komentarzu redaktora tygodnika „Wprost” znajdujemy trafne stwierdzenie: „Organizacje żyjące z grantów instytucji publicznych są więc raczej częścią państwowej maszyny redystrybucji pieniędzy. Trudno je zaliczyć do instytucji społeczeństwa obywatelskiego” (Wagłowski, 2015, s. 25).

Dzisiaj obserwuje się już wyraźne zjawisko zmęczenia elektoratu wielokadencyjnymi rządami prezydentów i burmistrzów. W wielu miastach nie tylko naszego województwa skutkowało to inicjatywami ogłaszania referendum w celu głosowania nad odwołaniem tych władz. Arbitralne działania wspierających się ogniw decyzyjnych oraz brak gotowości rządzących elit do wysłuchania opinii słabszych aktorów społecznych uświadamia części mieszkańców, że ich zaangażowanie w sprawy lokalne nie znajduje życzliwego odzewu w samorządzie. Okazuje się, że wiele obszarów planowania i zarządzania przestrzenią publiczną w mieście i gminie mogłoby być inaczej zorganizowane. Badania opinii społecznej w tych obszarach są prowadzone, lecz często nieupubliczniane. Pozoruje się

także socjologiczne sondaże w formie internetowych pytań do mieszkańców, które zawierają jedynie odpowiedzi „Tak” lub „Nie”, a pytania są zadawane tak, aby odpowiedzi były sprzyjające dla przygotowywanych już decyzji władz. Tymczasem media społecznościowe i Internet umożliwiają zaangażowanym mieszkańcom tworzenie sieci wirtualnej komunikacji i rozbudowywania opinii o polityce władz danego miasta lub gminy. Reagowanie na negatywne zjawiska w życiu społeczności miejskich na forum wirtualnej agory staje się zastępczą formą pomiaru nastrojów społecznych. Tego typu spontaniczne sondaże niekiedy zamieniają osoby zaangażowane w wyrażanie swoich opinii na Facebooku w liderów akcji obywatelskich. Komunikacyjna presja społeczności wirtualnych spowodowała w ostatnich latach uruchomienie przez kilka samorządów głosowań nad tzw. budżetem obywatelskim, zwanym też ostrożniej „partycypacyjnym”. Literatura socjologiczna rejestruje wiele nowych inicjatyw, budowanych przez oddolne grupy aktywnych mieszkańców, postulujących szczególnie większą dbałość władz samorządowych o jakość zagospodarowania przestrzeni miejskich i troskę o ludzi należących do grup wykluczonych z pełnej partycypacji (osoby niepełnosprawne, seniorzy, rodziny wielodzietne, mniejszości kulturowe i etniczne). Andrzej Majer w syntezie przemian współczesnej polityki miejskiej wskazuje na różnego typu nowe ruchy, reagujące na kryzys więzi obywatelskich i wzrost segregacji w przestrzeni miast, na dominację jej komercjalizacji prowadzącą do ekonomicznej pauperyzacji i wykluczeń części mieszkańców. Są one powiązane z koncepcjami nowej odnowy miejskiej i nie tylko zyskują szczególne znaczenie w postaci klasycznych programów rewitalizacji zdegradowanych obszarów, lecz także dążą do modernizacji polityki mieszkaniowej i edukacyjnej samorządów, do odnowy polityki architektonicznej w celu oczyszczenia ikonografii miejskiej przestrzeni z dominacji nośników agresywnej wizualnie reklamy. Propagatorzy tych programów domagają się ożywienia centrów miast, dążą do większej dostępności form zielonej rekreacji i komunikacji, do wzrostu partycypacji kulturalnej i włączenia biernych środowisk do aktywnego rozwiązywania ich problemów w środowiskach zamieszkania (Majer, 2010, s. 281 i nast.). Miasto przestaje być jedynie przedmiotem oddziaływania władz samorządowych, lecz powinno stawać się podmiotem zmian społecznych — pisze Marta Smagacz-Poziemska (2015, s. 15 i nast.). Poszukując odpowiedzi na pytanie o takie możliwości, autorka zrealizowała obszerny sondaż porównawczy na populacji blisko 1 300 gimnazjalistów Katowic i Krakowa. Pokazuje on, jak silnie decyzje władz miejskich przekładają się na wyobrażenia przestrzeni wśród nastoletniej młodzieży.

W Katowicach galeria handlowa wyraźnie przejmuje rolę miejskiego centrum, zarówno na poziomie struktur emotywnych (prestżu, dumy z miasta), jak i uzupełniając deficyty miejsca zamieszkania i przejmując funkcję osiedlowego podwórka. [...] nastolatki nie wytwarzają zupełnie nowego „młodzieżowego” wzorca życia w mieście czy korzystania z przestrzeni publicznej, raczej zaś odwołują się do wzorców-praktyk dorosłych — dopiero później dostosowują stylistycznie te praktyki, tworząc rodzaj własnej mikroklasy.

2015, s. 241

Tomasz Nawrocki, badając znaczenie braku klasycznego centrum dla mieszkańców Katowic, wnioskuje, że stan centralnej przestrzeni w tym mieście wyklucza trwałą integrację skupionych na jego terenie wartości materialnych, estetycznych i symbolicznych użytkowanych przelotnie przez mieszkańców i przybyszów spoza Katowic (Nawrocki, 2005, s. 297). W kontekście katowickiej przestrzeni urbanistycznej najczytelniej widoczne jest jej zdominowanie przez funkcje komercyjne, a postępujące rozbudowywanie sieci galerii handlowych wciąż nie znajduje alternatywnego kierunku rozwoju polityki miejskiej. Słabe są nadzieje na przełamanie zablokowanych kanałów komunikacji społecznej z reprezentantami nowych ruchów miejskich. Również obszerne wyniki badań sondażowych i rejestru deficytów wsparcia społecznego uzyskanych w ramach projektu „Diagnoza problemów społecznych i monitoring polityki społecznej dla aktywizacji zasobów ludzkich w Katowicach” (2012) zostały zaledwie częściowo wpisane w programy pracy władz miejskich. Wnioski dotyczące roli badań sondażowych dla obecnej polityki miejskiej nie są zatem budujące.

Komunikacja społeczna za pośrednictwem sondaży jako element pamięci zbiorowej

Rozpoznawanie struktury problemów społecznych na podstawie sondaży socjologicznych nie jest jedynie zadaniem użytecznym. Niezależnie od zdolności i możliwości ich wykorzystania do planowania polityki miejskiej oraz gotowości upubliczniania wyników badań przez władze samorządowe kontrolę nad opisywaniem i komentowaniem danych powinni zachować sami badacze. Ponadto zasadniczym walorem sondaży społecznych jest ich porównywalność i cykliczność prowadzenia na podobnych próbach miejskiej populacji. Są w naszym regionie samorządy gmin, które korzystały z licznych diagnoz socjologicznych (np. Gliwice, Żory, Ruda Śląska, Świętochłowice, Częstochowa, Bielsko-Biała), i takie, gdzie władze nie zabiegały o uzyskanie pełnych raportów z badań wykonanych na dużej próbie mieszkańców (Zabrze) lub minimalizują znaczenie otrzymywanych wyników (Katowice). Na swoistym pełnieniu przez badaczy opinii społecznej misji dokumentowania stanu więzi społecznych i ocen jakości warunków życia w zmieniającej się przestrzeni miasta budują swój autorytet instytucje akademickie. Dobrą tego ilustracją jest przykład, jaki poznałem przy okazji współpracy w zespole architektów i socjologów z badaczami Instytutu Helmholtza w Lipsku⁶. Instytut ten regularnie co dwa lata realizuje sondaż opinii mieszkańców Lipska ze szczególnym

⁶ Projekt „Wczoraj, dzisiaj i jutro polskich i niemieckich wielkich osiedli mieszkaniowych. Studium porównawcze modeli rozwoju urbanistycznego i ich akceptacji na przykładzie Katowic i Lipska”, finansowany przez Polsko-Niemiecką Fundację na Rzecz Nauki został zrealizowany w latach 2011–2012 przez badaczy Wydziału Architektury Politechniki Śląskiej oraz Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego w kooperacji z Instytutem Helmholtza w Lipsku pod kierunkiem Elżbiety Niezabitowskiej, <http://lhe-katowice-leipzig.host22.com/index.php/en/> (data dostępu: 07.11.2015).

uwzględnieniem dzielnicy Grünau, objętej procesami depopulacji i rewitalizacji przestrzeni urbanistycznej. Efektem tych badań jest monitorowanie następstw polityki miejskiej dla jakości życia mieszkańców, z uwzględnieniem nowych jej użytkowników planowo wprowadzanych do środowiska lokalnego (np. zespołów mieszkaniowych dla seniorów). W przypadku naszych programów reintegracji społecznej, jak wskazuje lektura pracy pod redakcją Jolanty Grotowskiej-Leder *Więzi społeczne, sieci społeczne w perspektywie procesów inkluzji i wykluczenia społecznego*, są to więzi zdominowane przez zjawiska samotności i bezradności rodzin w sytuacji słabych pomostowych kapitałów społecznych i niskiego poziomu uczestnictwa w inkluzyjnych, integracyjnych działaniach organizacji społecznych (Grotowska-Leder, red., 2014). W zamieszczonej tam analizie świadomości społecznej procesów restrukturyzacji w pamięci zbiorowej mieszkańców osiedli postprzemysłowych Monika Gneciak i Kazimiera Wódz piszą słowa, mogące być częściowym podsumowaniem moich rozważań:

[...] współczesne miasta są na podobieństwo palimpsestu skomponowane z różnorodnych temporalnych elementów, są wyposażone w znaki, obiekty oraz niejasne ślady, które hamują powszechną tendencję do ciągłego marszu do przodu zapominania. W tkance miejskiej zachowane są ślady nieudanych zamierzeń, wizjonerskich projektów, miejsc zbiorowych przedsięwzięć i dawnych rozrywek, które zostały zastąpione przez bardziej modne projekty.

2014, s. 122

Uzupełnić ten wniosek należy stwierdzeniem, że badania opinii społecznej stanowią ważne utrwalanie śladów owej zbiorowej pamięci, ale równocześnie są podstawą krytycznego komentarza do kształtu współczesności budowanej przez głównych aktorów miejskiej agory — jej samorządowe elity.

Literatura

- Babbie E., 2003: *Badania społeczne w praktyce*. Warszawa: PWN.
- Bartoszek A., Gruszczyński L.A., Szczepański M.S., 1997: *Miasto i mieszkanie w społecznej świadomości*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- Bartoszek A., Czekaj K., Trawkowska D., red., 2012: *Diagnoza problemów społecznych i monitoring polityki społecznej dla aktywizowania zasobów ludzkich w Katowicach*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Bierwiazzonek K., Lewicka B., Nawrocki T., 2012: *Rynki, malle i cementarze. Przestrzeń publiczna miast śląskich w ujęciu socjologicznym*. Kraków: Wydawnictwo „Nomos”.
- Cichocki R., Podemski K., 1999: *Miasto w świadomości swoich mieszkańców*. Poznań: Wydawnictwo Humaniora.
- Churchill G.A., 2002: *Badania marketingowe w praktyce. Podstawy metodologiczne*. Warszawa: PWN.

- Frankfort-Nachmias C., Nachmias D., 2001: *Metody badawcze w naukach społecznych*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Gruszczyński L.A., 2003: *Kwestionariusze w socjologii. Budowa narzędzi do badań surveyowych*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Grotowska-Leder J., red., 2014: *Więzi społeczne, sieci społeczne w perspektywie procesów inkluzji i wykluczenia społecznego*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Jałowiecki B., 1988: *Spoleczne wytwarzanie przestrzeni*. Warszawa: Wydawnictwo „Książka i Wiedza”.
- Jałowiecki B., red., 2008: *Miasto jako przedmiot badań naukowych w początkach XXI wieku*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Kieżun W., 2012: *Patologia transformacji*. Warszawa: Wydawnictwo Poltext.
- Kłopot S.W., Błaszczak M., Pluta J., red., 2010: *Problemy społeczne Wrocławia*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Kowal J., 1998: *Metody statystyczne w badaniach sondażowych rynku*. Warszawa: PWN.
- Majer A., 2010: *Socjologia i przestrzeń miejska*. Warszawa: PWN.
- Misiak W., 1993: *Jakość życia w osiedlach miejskich*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Nawrocki T., 2005: *Miasto bez centrum? Centrum Katowic w oczach mieszkańców*. W: B. Jałowiecki, A. Majer, M.S. Szczepański, red.: *Przemiany miasta. Wokół socjologii Aleksandra Wallisa*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Neff J., 2000: *Safe at any speed? “Advertising Age”* [New York: Crain Communications Inc.], no. January 24.
- Nowak S., red., 1965: *Metody badań socjologicznych*. Warszawa: PWN.
- Piechór E., Manikowski A., Mossakowska M., Zdrojewski T., 2012: *Podstawowe wskaźniki realizacji badania PolSenior*. W: M. Mossakowska, A. Więcek, P. Błędowski, red.: *Aspekty medyczne, psychologiczne, socjologiczne i ekonomiczne starzenia się ludzi w Polsce*. Poznań: Termedia Wydawnictwo Medyczne i MIBMiK.
- Poławski P., 2004: *Samorządowcy i społecznicy — strategie wzajemnego przystosowania*. W: K.W. Friske, red.: *Utopie inkluzji*. Warszawa: Wydawnictwo IPiSS.
- Rybacki P., 1979: *Struktura społecznego świata. Studia z teorii społecznej*. Warszawa: PWN.
- Sawiński Z., Sztabiński P.B., Sztabiński F., 2000: *Podręcznik Ankietera*. Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN i SMG KRC.
- Smagacz-Poziemska M., 2015: *Czy miasto jest potrzebne. (Nowe) przestrzenie życiowe młodych mieszkańców miasta*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Szczegóła L., 2013: *Bierność obywateli. Apatia polityczna w teorii demokratycznej partycypacji*. Warszawa: Dom Wydawniczy Elipsa.
- Szczepański M.S., 1991: *„Miasto socjalistyczne” i świat społeczny jego mieszkańców*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Europejski Instytut Rozwoju Regionalnego i Lokalnego.
- Sztumski J., 2010 [wyd. 1. PWN 1984]: *Wstęp do metod i technik badań społecznych*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- Turowski J., 1979: *Środowisko mieszkalne w świadomości ludności miejskiej*. Wrocław: Wydawnictwo Ossolineum.
- Wagłowski P.V., 2015: *Moda na wyciąganie ręki do państwa*. „Wprost”, nr 46.
- Wallis A., 1977: *Miasto i przestrzeń*. Warszawa: PWN.

- Zagórski K., Gorzelak G., Jałowiecki B., 2009: *Zróżnicowania warunków życia. Polskie rodziny i społeczności lokalne*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Ziółkowski J., 1964: *Osiedle jako system społeczny*. „Studia Socjologiczne”, nr 2.
- Znaniecki F., 1931: *Miasto w świadomości jego obywateli*. Poznań: Polski Instytut Socjologiczny.
- Znaniecki F., Ziółkowski J., 1984: *Czym jest dla Ciebie miasto Poznań?* Warszawa: PWN.
- Zwoliński A., 2010: *Dylematy demokracji*. Kraków: Wydawnictwo WAM.

Źródła internetowe

- http://www.surveymcompare.pl/?cid=5256849d95975&source=google&medium=cpc&campaign=164888494&adgroup=9262035814&targetid=kwd-1669010843&keyword=praca%20przez%20internet&matchtype=&ad=39867593014&network=d&device=c&devicemodel=&target=&placement=online-jobs.info&position=none&aceid=&ismobile=0&issearch=0&geo=1011419&geointerest=&gclid=CLjx6du6_8gCFQsUwwod9vsGpQ (data dostępu: 08.11.2015).
- <http://www.cebris.pl/cati-vs-cawi> (data dostępu: 07.11.2015).
- <http://agencje-badawcze.nf.pl/firma/pracownia-badan-opinii-publicznej-spolecznosci-lok-95C3A18AB5> (data dostępu: 08.11.2015).
- <http://www.samorzad.lex.pl/czytaj/-/artykul/iso--administracja-samorzadowa-coraz-czesciej-siega-po-systemy-zarzadzania-jakoscia> (data dostępu: 08.11.2015).