

Próba reprezentatywna, błąd multiplikacji, zmienna zależna, tabele krzyżowe. To tylko niektóre obco brzmiące terminy wykorzystywane w badaniach społecznych. Nie należy się ich obawiać lub kwestionować ich wartości. Badania społeczne korzystają z dorobku różnych nauk: socjologii, psychologii, ekonomii. Z tego powodu często wykorzystuje się tajemnicze i trudne pojęcia. Ale to tylko powłoka przykrywająca właściwe cele i korzyści jakie można uzyskać realizując badania – zbieranie informacji, które można wykorzystać w praktyce. Nie ma znaczenia, jaką wybierzemy definicję opisującą badanie społeczne. Zawsze będziemy mieli do czynienia z pewnym opisem zakresu czynności, który zmierza do uzyskania odpowiedzi na wcześniej postawione pytania. Jakich metod i technik badawczych użyjemy, jakie pytania zadamy oraz kogo i w jakim czasie będziemy pytać, a następnie w jaki sposób będziemy analizować wyniki, to tylko narzędzia, technikalnia mające doprowadzić nas do uzyskania najbardziej prawdziwych wyników: odpowiedzi na postawione pytania.

Cel i przedmiot badań społecznych realizowanych w samorządach

Zanim przejdziemy do szczegółowych pytań badawczych, na które będziemy szukać odpowiedzi powinniśmy zdecydować się, który z pośrednich celów badania realizujemy: opis, wyjaśnienie, prognoza, innowacja, kontrola. Wybór będzie miał konkretne konsekwencje praktyczne. Najczęściej decydujemy się na opis. Chcemy dowiedzieć się, czy pewien przedmiot, zjawisko, obszar istnieje w społeczeństwie (np. ile % rodzin dzieci w wieku przedszkolnym w naszej społeczności byłoby zainteresowanych posłaniem dziecka do przedszkola i na jakich warunkach). Drugim celem jest wyjaśnienie (np. powody wysokiej oceny funkcjonowania JST). Kolejny obszar to prognoza (% osób korzystających z pomocy społecznej w przyszłym roku). Dość ważnym obszarem jest innowacja – wprowadzanie nowych usług dla mieszkańców społeczności lub/i klientów samorządu. Ostatni element to kontrola. W tym przypadku rolą badań będzie np. sprawdzenie, czy i na ile wprowadzenie jakiegoś elementu w pracy JST spowodowało zmiany postrzegania urzędu.

Stowarzyszenie OMIKRON prowadząc badania społeczne w projekcie "ISO dla Obszarów Metropolitalnych" stara się opisać sytuację (jak klienci oceniają urzędy), wyjaśnić pewne aspekty rzeczywistości (jakie są powody satysfakcji i dyssatisfakcji klientów) oraz sprawdzić, skontrolować dokonujące się zmiany (czy wprowadzanie ISO zmienia postrzeganie i ocenę urzędów).

Przedmiot badań społecznych – zakres konkretnych problemów badawczych – w samorządach jest bardzo szeroki. Przede wszystkim można realizować projekty badawcze, których wyniki są wykorzystywane bezpośrednio. Badanie zrealizuje swoje cele po przekazaniu raportu, w którym znajdują się klarowne wskazówki dla podejmowanych w przyszłości działań. Będą to badania poświęcone społeczności lokalnej (potrzeby i oczekiwania mieszkańców), badania skoncentrowane na funkcjonowaniu administracji samorządowej (poprawa jakości usług) oraz badania ewaluacyjne wykorzystywane opisujące efektywność prowadzonych projektów finansowanych z funduszy zewnętrznych (np. EFS). Szczególnie ta ostatnia grupa znajduje się w centrum zainteresowania samorządów – często prowadzenie badań tego typu podnosi wartość projektu, o którego dofinansowanie JST się ubiega. Druga grupa obszarów badawczych to te, których wyników nie można lub nie należy wykorzystywać bezpośrednio, bo ich wartość zdecydowanie rośnie, gdy będą częścią większej całości. Chodzi tu o badania związane z promocją regionu lub z aktywnością polityczną i społeczną mieszkańców. Przyciągnięcie inwestorów, a przede wszystkim turystów przyniesie samorządowi wymierne korzyści finansowe. W tym przypadku wyniki badań będą częścią strategii rozwoju i strategii promocyjnych. A badania dedykowane aktywnościom społecznym i politycznym pozwolą na rozwój społeczeństwa obywatelskiego.

Grupa docelowa – próba badawcza

Nie można przeprowadzić dobrego badania, jeśli nie wiemy komu chcemy zadać nasze pytania. I nie chodzi tu tylko o decyzję, czy badamy częstych klientów urzędu, czy osoby zameldowane na naszym terenie, czy też mieszkańców zaangażowanych w życie społeczności (np. uczestniczą w radach sołeckich). Ważne jest również to, by osoby z którymi rozmawiamy (nawet jeśli jest to rozmowa pośrednia, bo respondent samodzielnie wypełnia ankietę) były tymi właściwymi. I tutaj pojawia się pojęcie próby badawczej. Próba badawcza oznacza grupę osób, którym chcemy zadać pytania. Jeśli zależy nam, by wyniki badania pozwoliły na wyciąganie ogólnych wniosków to badanie musi mieć charakter reprezentatywny. Jeśli celem badania jest dogłębna eksploracja jakiegoś wątku, a nie generalizacja wyników to szukamy osób spełniających interesujące nas kryteria (np. często korzystający z usług JST) a inne cechy tych osób nie są dla nas istotne (np. wiek, wykształcenie).

Metody i techniki badawcze

Najbardziej powszechna kategoryzacja mówi o badaniach ilościowych (twardych), których celem jest kwantyfikacja i przedstawienie analizowanych zjawisk z perspektywy liczbowej, z częstym zamiarem uzyskania reprezentatywnych wyników oraz o badaniach jakościowych (miękkich), które starają się odpowiedzieć dlaczego coś się dzieje, a jednocześnie nie aspirują do uzyskania wyników, które można uogólniać na populację. Do badań ilościowych zaliczamy wszelkiego rodzaju badania ankietowe, w których pytania zadaje ankieter (wywiady w domach respondentów, wywiady telefoniczne, wywiady uliczne) lub badania, w których ankiet/kwestionariusz wypełniana jest przez osobę samodzielnie (ankieta audytoryjna, pocztowa, internetowa, do samodzielnego wypełnienia). Badania jakościowe to najczęściej zogniskowane wywiady grupowe i indywidualne wywiady pogłębione. Badania jakościowe są swobodną, aczkolwiek skoncentrowaną na danej sprawie, dyskusją prowadzoną przez moderatora. Wybór określonej metody i techniki badawczej jest uwarunkowany zakresem problemów badawczych, liczby zaangażowanych i kompetentnych osób oraz posiadania odpowiedniego zaplecza technicznego. Stowarzyszenie OMIKRON posiada ogólnopolską sieć ankieterów, co jest dużym ułatwieniem w prowadzeniu badań w projekcie „ISO dla obszarów metropolitalnych”, badań równolegle prowadzonych w kilku JST w zakresie satysfakcji klienta zewnętrznego. Dzięki przygotowaniu programu komputerowego dedykowanego prowadzeniu badań z wykorzystaniem Internetu, OMIKRON zrealizował badania satysfakcji klienta wewnętrznego.

Przygotowanie narzędzia badawczego, realizacja badań, analiza wyników

Gdy wiemy już na jakie pytania chcemy znaleźć odpowiedź oraz kogo i w jaki sposób chcemy pytać, możemy rozpocząć realizację badania. Każde badanie po fazie konceptualizacji (opracowaniu określonych pytań badawczych) wymaga opracowania narzędzia badawczego (ankieta/kwestionariusz, scenariusz do badań jakościowych). Układanie pytań powinno być poprzedzone decyzją, jakie obszary badawcze nas interesują. Powinniśmy zadawać tylko takie pytania i tak sformułowane, które wynikają z podjętych wcześniej założeń. Nie pytajmy o sprawy, które nas nie interesują, formułujmy pytania w zrozumiałym i prostym sposób. Mając przygotowany zestaw pytań (ankieta/kwestionariusz, scenariusz wywiadu) możemy rozpocząć właściwą realizację badania. Najprościej można pozostawić ankietę do samodzielnego wypełnienia (ankieta znajduje się w ogólnodostępnym miejscu w urzędzie). Jest to najtańszy i najmniej angażujący sposób prowadzenia badania. Ma on jednak pewne negatywne konsekwencje (np. nie jesteśmy w stanie skontrolować, kto wypełnia ankietę i nie wiemy, czy udzielane odpowiedzi są zgodne ze stanem faktycznym). Zwiększenie wiarygodności uzyskiwanych wyników można uzyskać realizując wywiady bezpośrednie (np. na ulicy). Taka sytuacja wymaga zaangażowania większej liczby osób, jednak jesteśmy w stanie sprawdzić komu zadajemy pytania i zwiększyć prawdziwość uzyskiwanych odpowiedzi. Tanim i dość interesującym rozwiązaniem jest przeprowadzenie badania z wykorzystaniem ankiet internetowej (rozesyłanej mailem lub umieszczonej na stronie www).

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: wtorek, 30, czerwiec 2015 00:00

Barbara Łączna

Odsłony: 1948

Dzięki elektronicznej formie ankiety możemy stosować pytania kontrolne pozwalające na weryfikację nieprawdziwych odpowiedzi. Gdy zbierzemy informacje od wystarczającej liczby osób (przynajmniej 100 w przypadku badania ankietowego) możemy rozpocząć analizowanie wyników. Najczęstszym i najłatwiejszym sposobem analizy danych ilościowych jest wykorzystanie tzw. statystyk opisowych: wartości procentowe, średnie. Również i w tym przypadku pomocne może być oprogramowanie do badań internetowych, które umożliwia automatyczne generowanie wyników. Analiza wyników w badaniach jakościowych wymaga skoncentrowania się na analizie swobodnych wypowiedzi badanych. Język wypowiedzi staje się głównym materiałem analitycznym umożliwiającym odtworzenie faktów, motywacji i postaw.

Koszty badań

Wbrew pozorom koszt badań społecznych nie jest wysoki i jest konsekwencją zakresu pytań, jakie chcemy zadać oraz zastosowania określonej metody i techniki badawczej. Po prostu koszt jest funkcją czasu, jaki należy poświęcić na przeprowadzenie badań i liczby zaangażowanych w przedsięwzięcie osób. W wielu przypadkach badania mogą być samodzielnie prowadzone przez JST. W takich projektach kosztem będzie zaangażowanie pracowników. Jeżeli jednostka samorządowa, z różnych powodów, nie jest w stanie samodzielnie przeprowadzić badania może zwrócić się o pomoc do wykwalifikowanej instytucji. Koszty badań realizowanych przez firmy zewnętrzne zaczynają się od kilku tysięcy PLN.

Źródło: Marcin Jarnicki, artykuł powstał w ramach projektu „ISO dla Obszarów Metropolitalnych”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego realizowanego przez ZPP.