



## Centrum Badania Opinii Społecznej

ul. ŻURAWIA 4 skr. pt. 24 00-955 WARSZAWA 15

---

SEKRETARIAT: 28-37-04, 29-35-69  
ZESPÓŁ REALIZACJI BADAŃ: 40-56-41  
TELEFON DYŻURNY: 21-34-34

---

BDF/261/13/87

OCENA WYBRANYCH ELEMENTÓW  
OTOCZENIA INSTYTUCJONALNEGO

Komunikat z badań

Październik 1987 r.

Przedmiotem kolejnego sondażu CBOS<sup>1</sup> były opinie o podstawowych elementach otoczenia instytucjonalnego, za które uznaliśmy: placówki handlowe, zakłady świadczące usługi dla ludności /od fryzjerskich po pralnie i punkty naprawcze/, placówki służby zdrowia, urzędy państwowe - gminy, miejski i dzielnicowy, administrację domów mieszkalnych /w przypadku mieszkańców miast/ oraz instytucje świadczeń społecznych i ubezpieczeń - Zakład Ubezpieczeń Społecznych i Państwowy Zakład Ubezpieczeń.

W opracowaniu podjęto próbę odpowiedzi na pytania, jak ocenia się pracę wymienionych instytucji oraz jakie kategorie klientów częściej niż inne napotykają trudności w załatwianiu spraw w tych instytucjach. Druga jego część, adresowana przede wszystkim do organizatorów rozpatrywanych instytucji, jest opisem ich pracy w poszczególnych województwach kraju /zestawienia danych o przeciętnych ocenach i o rangach województw według tych ocen/. Respondenci oceniali według "szkolnej skali"<sup>2</sup>, korzystali z innych określeń lub mogli powstrzymać się w ogóle od oceny /tabela 1 zawiera rozkłady procentowe ocen zilustrowane także graficznie/.

Zaproponowaną skalę ocen stosowano najczęściej w odniesieniu do sklepów /średnio dla czterech typów placówek handlowych tylko 1,9% respondentów użyło innych określeń lub "trudno powiedzieć"/ oraz placówek społecznej służby zdrowia i zakładów usługowych /odsetek osób, które nie posłużyły się szkolną skalą, wynosił odpowiednio 9,3 i 15,3%/. W przypadku instytucji świadczeń społecznych częściej niż co trzeci badany /PZU - 29,9%, ZUS - 37,1%/ nie chciał lub nie potrafił się posłużyć skalą szkolną; podobnie było z urzędami - ponad 1/4 respondentów. Wyjaśnieniem takiego układu ocen jest najprawdopodobniej po prostu częstość korzystania z danej instytucji /tab. 2/. Najrzadziej odwiedzanymi przez badanych instytucjami i placówkami okazały się te, których pracę oceniali oni za pomocą innych niż skala szkolna kryteriów.

---

<sup>1</sup> Badanie przeprowadzono w terminie 27 lipca - 20 sierpnia '87 na kwotowej próbie ogólnopolskiej /N=1493/ z nadreprezentacją ze wszystkich województw /N+2485 osób/. Część pierwsza opracowania zawiera dane dotyczące próby podstawowej, część druga - próby rozszerzonej /N=3978/.

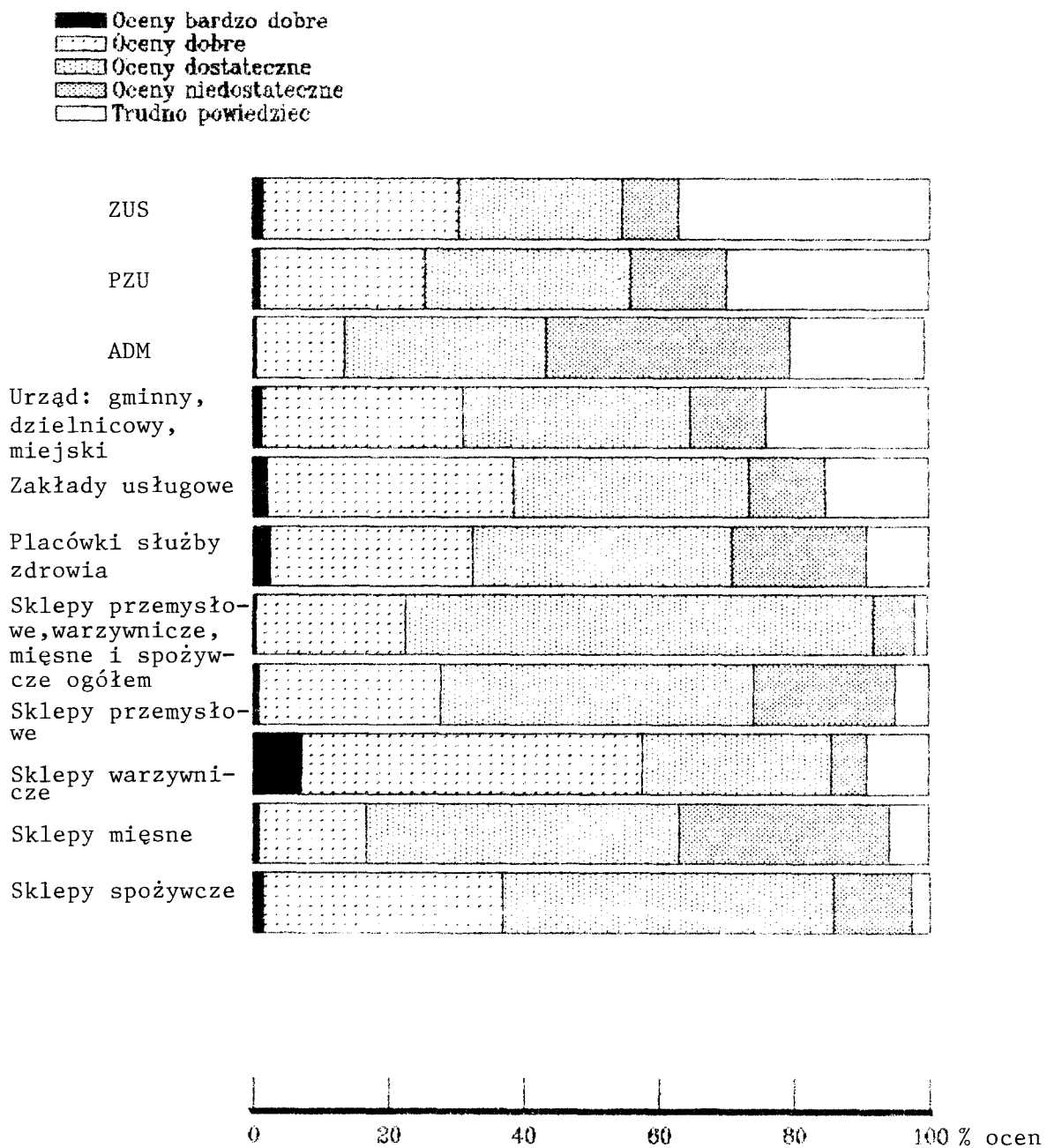
<sup>2</sup> Bardzo dobry, dobry, dostateczny, niedostateczny.

Tabela 1

Oceniane instytucje	Respondenci oceniający pracę instytucji					Brak danych
	według szkolnej skali					
	bardzo dobry	dobry	dostateczny	niedostateczny	inaczej / "trudno powiedzieć" i inne /	
Sklepy:						
- spożywcze	1,3	35,4	49,1	11,3	2,8	0,1
- mięsne	0,7	15,9	46,3	31,0	5,9	0,2
- warzywnicze	6,9	50,6	27,9	5,1	9,3	0,2
- przemysłowe	0,7	27,0	46,2	20,8	5,0	0,3
- łącznie	0,3 <sup>a)</sup>	22,1 <sup>a)</sup>	69,2 <sup>a)</sup>	6,0 <sup>a)</sup>	1,9 <sup>a)</sup>	0,5 <sup>a)</sup>
Placówki służby zdrowia	2,3	30,1	38,3	19,8	9,3	0,2
Zakłady świadczące usługi dla ludności	1,9	36,6	34,7	11,2	15,3	0,3
Urzędy: gminny, miejski, dzielnicowy	1,1	29,9	33,4	11,3	24,1	0,2
ADM <sup>b)</sup>	0,4	13,0	29,9	35,9	19,9	0,9
PZU	1,0	24,3	30,5	14,1	29,9	0,2
ZUS	1,4	29,0	24,0	8,5	37,1	0,0

a) Średnia arytmetyczna dla wszystkich typów sklepów.

b) Oceniali tylko badani mieszkający w miastach /N=805/.



Graficzna ilustracja rozkładu ocen pracy instytucji obsługi

Tabela 2

w procentach

Oceniane instytucje	Respondenci		Brak danych
	nie korzystający z usług	korzystający z usług	
Placówki społecznej służby zdrowia	29,7	69,9	0,4
Zakłady świadczące usługi dla ludności	20,8	79,0	0,1
Urzędy: gminny, miejski, dzielnicowy	62,0	37,0	1,0
ADM	59,4	39,7	0,9
PZU	74,8	24,8	0,4
ZUS	82,5	16,7	0,8

Bezpośredni kontakt respondenta z placówką danego typu wpływa również na sposób, w jaki ocenia jej pracę - tabela 3. Ci, którzy przed samym badaniem korzystali z usług poszczególnych typów instytucji /pomijamy tu sklepy odwiedzane praktycznie codziennie/ nie tylko chętniej posługiwali się skalą szkolną, ale również byli na ogół bardziej skłonni do ocen niedostatecznych, z wyjątkiem zakładów usługowych.

Tabela 3

w procentach

Oceniane instytucje	Respondenci oceniający według szkolnej skali							
	niedostateczny		dostateczny		dobry		bardzo dobry	
	a	b	a	b	a	b	a	b
PZU	24,3	18,0	35,7	47,7	37,7	33,3	2,3	1,0
ZUS	16,8	11,7	31,9	40,5	47,0	46,0	3,4	1,7
Urzędy państwowe	17,0	12,8	38,9	49,2	42,1	37,0	2,1	1,0
Państwowa służba zdrowia	22,0	21,0	41,2	45,8	33,8	31,7	3,0	1,4
Prywatna, spółdzielcza służba zdrowia	30,0	14,8	44,0	40,6	24,3	41,3	1,7	3,4
ADM	52,9	38,5	32,7	42,1	13,7	19,1	0,7	0,3
Punkty usługowe	12,1	20,1	41,3	40,2	44,1	39,1	3,5	0,6

a - deklarujący kontakt z daną instytucją w ostatnim czasie,  
b - deklarujący brak kontaktu.

### Sklepy<sup>3</sup>

Sklepy zasługują łącznie, zdaniem 69,2% badanych, na ocenę dostateczną. Częściej niż co piąty klient wystawił ocenę dobrą, a 6% badanych niedostateczną. Na tle innych instytucji jest to wysoka ocena globalna. A jak to często bywa ze średnimi kumulującymi wiele różnych rozkładów szczegółowych, nie oddają one wier- nie rzeczywistego stanu rzeczy. Przegląd ocen poszczególnych typów sklepów ujawnia bowiem daleko idące zróżnicowanie /zob.tabela 1/. Najwyżej oceniano pracę sklepów warzywniczych /łącznie 57,5% ocen bardzo dobrych i dobrych/, najniżej - mięsnych /tylko 16,6% ocen bardzo dobrych i dobrych i 31% niedostatecznych/. Sklepom spożyw- czym 49,1% badanych wystawiło ocenę dostateczną, a 35,4% - dobrą. Sklepy przemysłowe zaś uzyskały zróżnicowane oceny: niemal połowe dostatecznych, więcej niż 1/4 dobrych i 1/5 niedostatecznych.

<sup>3</sup> W dalszych analizach tej części komunikatu pomijamy res- pondentów, którzy nie posłużyli się taką skalą; dane sumują się do 100% bez tej kategorii badanych.

Tam zatem, gdzie zaopatrzenie jest na zadowalającym poziomie /warzywa, artykuły spożywcze/, oceny pracy sklepów są wyższe, gdzie jednak występują poważne braki /sklepy mięsne i przemysłowe/, oceny skupiają się wokół najniższych wartości.

Aby odpowiedzieć na pytanie, jak oceniają pracę sklepów różne kategorie społeczne klientów, zestawiliśmy odpowiedzi najwyższej /bardzo dobra i dobra/ i najniższej /niedostateczna/ ją wartościujące według: miejsca zamieszkania, płci, wykształcenia, rodzaju zatrudnienia, stopnia zamożności, stosunku do religii, opinii o aktualnej sytuacji politycznej i gospodarczej kraju /oceny według niektórych z tych cech zawiera tabela 4/.

Oceny najniższe były najczęściej /i odpowiednio najrzadziej oceny najwyższe/ wystawiane przez mieszkańców wielkich miast /zwłaszcza w odniesieniu do sklepów mięsnych i spożywczych/, osoby z wyższym wykształceniem i najzamożniejsze. Mieszkańcy wsi i małych miasteczek częściej niż pozostali /choć nie można tu mówić o zdecydowanej różnicy w sensie statystycznym/ wyrażali pozytywne opinie o pracy sklepów i nieco rzadziej byli skłonni do formułowania ocen niedostatecznych.

Niski stopień wykształcenia i zamożności sprzyjał wydaniu ocen dodatnich, ludzie zamożniejsi i lepiej wykształceni byli bardziej krytyczni. Zaskakujące jest to, że płeć badanych nie wpływa na ich opinie o funkcjonowaniu sklepów. Można jedynie dostrzec tendencję do formułowania przez mężczyzn bardziej skrajnych ocen /zarówno dobrych, jak i złych/.

Czynnikiem, który silnie różnicował opinie o sklepach, było także miejsce zatrudnienia. Otóż rolnicy byli najmniej krytyczni w swych ocenach w odniesieniu do wszystkich typów sklepów. Pracownicy przedsiębiorstw i instytucji państwowych najczęściej chwaliли sklepy warzywnicze, lecz na ogół wystawiali oceny dostateczne. Grupami nastawionymi krytycznie były zbiorowości osób niepracujących /emeryci i renciści, matki wychowujące dzieci i gospodynie domowe, uczący się/, a także przedstawiciele prywatnej inicjatywy. Niepracujący najbardziej krytycznie wypowiadali się

Tabela 4

w procentach

Cechy społeczno-demo- graficzne respondentów	Oceniający według szkolnej skali sklepy:									
	spożywcze		mięsne		warzywnicze		przemysłowe			
	niedosta- teczny	bardzo dobry i dobry	niedosta- teczny	bardzo dobry i dobry	niedosta- teczny	bardzo dobry i dobry	niedosta- teczny	bardzo dobry i dobry	niedosta- teczny	bardzo dobry i dobry
Miejsce zamieszkania										
Wieś	10,7	36,0	31,3	18,0	5,8	64,1	22,0	31,3		
Miasto:										
do 20	6,5	37,1	17,7	17,7	6,3	71,4	23,3	21,7		
20-200	10,8	44,3	33,5	17,2	4,9	63,8	20,6	26,2		
pow. 200 tys. mieszkańców	14,3	35,1	37,4	17,8	6,1	61,8	22,7	29,1		
Płeć										
Mężczyźni	12,9	36,2	33,1	17,8	6,3	61,7	25,4	26,5		
Kobiety	10,4	39,3	33,1	17,5	5,0	55,4	18,8	31,9		
Stopień zamożności <sup>a)</sup>										
Niezamożni	10,7	44,8	31,8	22,3	5,5	69,4	15,0	33,9		
Średnio zamożni	11,6	37,4	32,1	16,6	5,1	64,7	23,3	29,2		
Zamożni	11,6	34,3	33,8	15,2	4,8	60,5	21,3	27,5		
Bardzo zamożni	13,5	35,7	39,3	22,3	11,1	58,2	29,8	26,6		
Wykształcenie										
Podstawowe	11,5	39,8	29,6	19,7	5,2	64,7	21,1	34,2		
Średnie	11,2	38,1	33,7	17,2	5,2	63,7	22,1	26,1		
Wyższe	13,8	29,9	40,6	13,3	8,5	60,6	24,1	27,1		

a) Zagregowany wskaźnik zbudowany na podstawie rozkładu odpowiedzi na pytanie o posiadane dobra materialne.

o pracy sklepów przemysłowych, choć najlepiej ze wszystkich grup zawodowych oceniali sklepy spożywcze. Prywatna inicjatywa wystawiła bardzo surowe oceny sklepom mięsnym /45,5% niedostateczną/ i przemysłowym /co czwarty/.

#### Placówki społecznej służby zdrowia i zakłady świadczące usługi dla ludności

Druga najczęściej odwiedzana grupa placówek - zakłady usługowe i służby zdrowia odznacza się zbliżonym /i jednocześnie innym niż w przypadku pozostałych grup/ odsetkiem pozytywnych /dobrych lub dostatecznych/ ocen ich funkcjonowania - odpowiednio 71,3 i 68,4. Jednak co piąty badany dał "dwójkę" służbie zdrowia, a rzadziej niż co dziesiąty - usługom. Także na tle innych rozpatrywanych instytucji ocena służby zdrowia nie była korzystna. Gorzej bowiem od przychodni oceniono jedynie ADM-y, sklepy mięsne i przemysłowe, a więc te instytucje, w których najbardziej daje się ludziom we znaki albo biurokracja, albo złe zaopatrzenie. Jak się wydaje, w pracy społecznej służby zdrowia występują oba te zjawiska razem.

Oceny funkcjonowania omawianych placówek - podobnie jak w przypadku sklepów - są zależne od cech społeczno-demograficznych badanych /część tych zależności obrazują dane zawarte w tabeli 5/.

Najsurowiej spośród respondentów oceniają służbę zdrowia: mieszkańcy miast, osoby z wyższym niż średnie wykształceniem, pracownicy zatrudnieni w przedsiębiorstwach państwowych lub spółdzielczych, a zwłaszcza przedstawiciele prywatnej inicjatywy. Co czwarty mieszkaniec wielkiego i średniego miasta, niemal co trzeci badany z wyższym wykształceniem, prawie co trzeci pracownik prywatnej firmy /lub właściciel/ oraz co czwarty pracownik instytucji państwowej lub spółdzielni wystawił ocenę niedostateczną placówkom służby zdrowia, z których usług na co dzień korzysta. Grupy najmniej krytyczne i jednocześnie skłonne do dawania ocen wyższych niż dostateczny, to przede wszystkim rolnicy i w ogóle mieszkańcy wsi, niezależnie od wieku.

Osoby niepracujące zdecydowanie rzadziej oceniały pracę służby zdrowia negatywnie, choć nie były też skłonne do ocen zdecydowanie pozytywnych. Można domniemywać, że przedstawiciele tej kategorii /matki z dziećmi, emeryci, renciści/ szczególnie często odwiedzając omawiane placówki jakby lepiej rozumieją ich bardzo trudne warunki organizacyjne.

Tabela 5

w procentach

Cechy społeczno-demograficzne respondentów	Oceniający według szkolnej skali pracę			
	placówek służby zdrowia		zakładów usługowych	
	niedostateczny	bardzo dobry i dobry	niedostateczny	bardzo dobry i dobry
Miejsce zamieszkania				
Wieś	18,5	42,9	14,9	47,5
Miasto:				
do 20	12,7	40,0	15,0	36,7
20-200	23,1	31,3	10,4	47,0
pow.200 tys.mieszkańców	26,6	31,0	13,7	44,2
Płeć				
Mężczyźni	21,7	37,6	15,0	42,0
Kobiety	22,2	34,0	11,7	48,1
Grupy zawodowe				
Rolnicy	11,8	47,2	14,4	46,1
Pracownicy państwowych spółdzielni	25,3	31,3	13,3	42,9
Prywatna inicjatywa	36,4	32,7	5,9	43,1
Niepracujący	18,7	38,7	13,7	51,2
Wykształcenie				
Podstawowe lub niższe	18,2	33,1	14,1	47,5
Średnie, zawodowe	22,5	33,9	11,5	47,8
Wyższe niż średnie	30,4	22,3	19,0	31,4

Co lepsze - państwowe czy prywatne?

Pośrednia ocena jakiegoś zjawiska może być wyrażona przez wybór jednej z kilku możliwości. Na ogół ludzie wybierają to, co jest dla nich optymalne, co w większym stopniu spełnia ich wymagania. Zaproponowaliśmy naszym respondentom odtworzenie takiej sytuacji w odniesieniu do omawianych typów instytucji - wyboru pomiędzy państwowymi a prywatnymi /lub należącymi do małych spółdzielni/ sklepami, placówkami służby zdrowia i zakładami usługowymi.

Tabela 6

w procentach

Typ instytucji	Respondenci wybierający placówki		Odpowiedzi "trudno powiedzieć" i inne	Brak danych
	państwowe	prywatne, spółdzielcze		
Sklepy	60,8	17,3	21,0	-
Zakłady usługowe	30,4	45,4	24,0	0,2
Przychodnie lekarskie	54,3	45,2	-	0,5

Jak wynika z danych zawartych w tabeli 6, respondenci zdecydowanie wolą robić zakupy w sklepach państwowych, choć co czwarty nie ma wyrobionego zdania na ten temat. Zdecydowanych zwolenników sklepów prywatnych jest wśród badanych 17,3%. Inny natomiast jest rozkład odpowiedzi w odniesieniu do placówek usługowych - niespełna co trzeci badany załatwia lub jest skłonny załatwiać swe drobne sprawy w placówce państwowej, a niemal co drugi wybiera prywatną lub spółdzielczą; co czwarty nie ma na ten temat jednoznacznego zdania. Najbardziej znamienne są jednak wybory badanych w odniesieniu do placówek służby zdrowia. Sektor pozapaństwowy stał się, jak wynika z wypowiedzi respondentów, bardzo silnym konkurentem w dziedzinie ochrony zdrowia, podobnie jak dział usług dla ludności, od dawna będący domeną sektora prywatnego. Preferowanie placówek pozapaństwowych można traktować z jednej strony jako świadectwo narastania kryzysu w funkcjonowaniu państwowej służby zdrowia, z drugiej zaś jako typowe, racjonalne, aczkolwiek wymuszone ogólną sytuacją zachowanie zbiorowe.

Tabela 7 w procentach

Cechy położenia społecznego respondentów	Respondenci wybierający								
	sklepy		zakłady usługowe		placówki służby zdrowia				
	państwowe	prywatne	państwowe	prywatne	państwowe	prywatne	państwowe	prywatne	
Miejsce zamieszkania									
Wieś	62,5	17,3	31,5	44,2	58,8	41,2			
Miasto:									
do 20	60,0	16,9	35,4	43,1	53,8	46,2			
20-200	64,6	16,7	31,1	46,7	53,0	47,0			
pow. 200 tys. mieszkańców	57,4	18,5	21,5	51,1	51,5	48,5			
Grupy zawodowe									
Rolnicy	62,6	16,8	32,7	36,4	60,4	39,6			
Pracownicy państwowych spółdzielni	59,8	18,2	29,9	47,8	53,5	46,5			
Prywatna inicjatywa	51,7	25,9	13,8	60,3	38,6	61,4			
Niepracujący	63,2	14,5	32,6	43,7	55,7	44,3			
Wykształcenie									
Podstawowe lub niższe	63,2	13,7	30,5	42,4	58,8	41,2			
Średnie zawodowe	60,8	18,5	31,4	46,4	54,5	45,5			
Wyższe niż średnie	55,6	21,3	26,8	51,8	42,0	58,0			
Stopień zamożności									
Niezamożni	61,8	17,7	31,3	46,2	58,8	41,2			
Średnio zamożni	61,4	15,9	31,1	43,6	55,2	61,4			
Zamożni	58,7	20,1	27,8	48,2	53,6	46,4			
Bardzo zamożni	62,5	14,1	32,8	46,9	44,5	55,5			

Dane zawarte w tabeli 7 pozwalają zorientować się, jakie są zależności między deklarowanymi preferencjami w wyborze typu placówki usługowej a cechami położenia społecznego badanych.

Zamożni, z wyższym niż średnie wykształceniem oraz mieszkańcy wielkich miast i przedstawiciele prywatnej inicjatywy dość zdecydowanie preferują prywatną/spółdzielczą służbę zdrowia i prywatne usługi. Rolnicy i w ogóle mieszkańcy wsi, ludzie z niskim wykształceniem oraz mniej zamożni - placówki państwowe. Z pewnością nie bez znaczenia są tu nie tylko wyższe ceny usług prywatnych /lub w ogóle płatnych - w przypadku pozapaństwowej służby zdrowia/, ale i łatwiejszy dostęp do państwowych placówek w rejonach odległych od wielkich miast.

Interesująca jest niezależność preferowania prywatnych sklepów od wskaźników położenia społecznego /jedynie inicjatywa prywatna częściej niż inni korzysta z ich usług/. Wytłumaczeniem może być niższa na ogół w porównaniu ze sklepami państwowymi jakość oferowanych przez nie towarów oraz na ogół, wyższe ceny.

#### Urzędy państwowe

W badaniu nie wyznaczaliśmy sfer działania urzędów, umożliwiając tym samym respondentom wypowiedzenie się o obszarach znanych im z własnego doświadczenia, odwołanie się do załatwianych przez siebie konkretnych spraw. Pogłębiona analiza wyników stanowi treść odrębnego opracowania, poświęconego wyłącznie tej sferze otoczenia instytucjonalnego.

Praca urzędów państwowych zajmuje w hierarchii ocen pozytywnych drugie miejsce po usługach. Niemal co trzeci respondent /29,9%/ wystawił jej ocenę "dobrą", co trzeci dostateczną, co dziewiąty, dziesiąty zdecydowanie niedostateczną; należy przy tym pamiętać, że niemal co czwarty /24,1%/ w ogóle nie użył zaproponowanej skali.

Mieszkańcy miast częściej niż mieszkańcy wsi /odpowiednio 20,6 i 14,2%/ formułowali oceny niedostateczne.

Tak oceniał również obywatel z wyższym wykształceniem /22,3%/ , podczas gdy z podstawowym i niższym o wiele rzadziej /13,7% wystawiło ocenę dostateczną/.

Negatywna opinia o pracy urzędów była silnie skorelowana z krytycznym stosunkiem do rzeczywistości politycznej i gospodarczej w kraju - im bardziej pesymistyczna ocena aktualnej sytuacji, tym częściej urzędy były oceniane na dostateczny.

#### Administracja domów mieszkalnych

Wypowiedzi respondentów na temat funkcjonowania administracji domów mieszkalnych były najbardziej krytyczne<sup>4</sup>. Co trzeci respondent wystawił jej ocenę niedostateczną /35,9%/ i niemal co trzeci dostateczną /29,9%/; jedynie co ósmy /13%/ - dobrą. Spora część /19,9%/ unikała ocen szkolnych.

Kto oceniał najsurowiej? Ocenę niedostateczną ADM najczęściej wystawiali: mieszkańcy dużych miast /pow. 200 tys./ oraz respondenci z wyższym wykształceniem /56,3 wobec 43,5% z wykształceniem podstawowym/. Ocenom krytycznym w tej dziedzinie sprzyjała też negatywna opinia o naszej rzeczywistości politycznej i gospodarczej. Płeć i wiek badanych nie wpłynęły znacząco na rozkład ocen.

#### PZU i ZUS

Są to instytucje, z których usług stosunkowo rzadziej się korzysta, stąd też mniejsza wiedza o nich i większy do nich dystans. Spośród oceniających według "skali szkolnej" /przypomnijmy, że nie posłużył się nią co trzeci respondent/ większość wystawiła oceny dobre i dostateczne, przy czym PZU uzyskało więcej takich ocen /54,8%/, ZUS jednak uzyskał mniej ocen niedostatecznych /8,5%/.

---

<sup>4</sup> Z badanej próby nie wydzieliśmy osób oceniających oddzielnie administrację państwową i spółdzielczą, z punktu widzenia pententa nie ma to bowiem większego znaczenia /jest on przecież "przypisany" do danej placówki przez fakt posiadania mieszkania/.

Wyższe oceny częściej byli skłonni przyznawać mieszkańcy wsi lub małych miasteczek, rolnicy i osoby niepracujące. Również najczęściej korzystający z usług tych instytucji - emeryci i renciści, a także starsi wiekiem, częściej niż inne grupy wiekowe i osoby pracujące przyznawali oceny dobre i bardzo dobre.

Bardzo krytycznie nastawiona wobec PZU i ZUS była prywatna inicjatywa /odpowiednio 42,2% oraz 22,2% ocen niedostatecznych/.

x

x

x

Oceny pracy różnych rodzajów instytucji wyraźnie zależą od częstości korzystania z ich usług. Im częściej są one odwiedzane, tym większa społeczna wiedza o nich i w konsekwencji większa skłonność do prostych ocen syntetycznych dotyczących jakości ich pracy /sklepy, placówki usługowe, służba zdrowia/. Im rzadziej natomiast są odwiedzane, a ich działalność jest bardziej formalna i złożona /wyspecjalizowana w zaspokajaniu potrzeb określonego rodzaju/, tym większe trudności w dokonywaniu ocen syntetycznych i więcej wątpliwości, czy przy braku wiedzy o zasadach działania konkretnej instytucji zasadne jest jej ocenianie w sposób uproszczony, nawet gdy chodzi jedynie o subiektywne poczucie wygody korzystania z usług tej instytucji.

Najwyżej według szkolnej skali została oceniona jakość pracy prywatnych i państwowych zakładów usługowych, następnie kolejno: urzędów państwowych, placówek świadczeń i ubezpieczeń społecznych, państwowych placówek służby zdrowia, najniżej natomiast sklepów /z wyjątkiem warzywniczych/ oraz administracji budynków mieszkalnych.

Utrzymuje się przekonanie o dobrej jakości pracy prywatnych i spółdzielczych zakładów usługowych. Przy braku dobrej państwowej /bezpłatnej/ służby zdrowia ludzie bardzo często wybierają

płatną, ale lepiej zaopatrzoną i odbiurokratyzowaną prywatną i spółdzielczą służbę zdrowia. Wyniki badania ujawniły także nieufność respondentów wobec prywatnych sklepów i zdecydowane preferowanie sklepów państwowych /jak się wydaje skumulował się tu wpływ wyższych często cen i na ogół niższa jakość sprzedawanych towarów w sektorze prywatnym/.

Oceny funkcjonowania rozpatrywanych instytucji najsilniej różnicuje miejsce zamieszkania - mieszkańcy wsi i małych miasteczek na ogół lepiej oceniali badane instytucje - oraz miejsce zatrudnienia, rozumiane jako sektor gospodarki - do najsurowiej oceniających /w tym szczególnie sklepy mięsne i przemysłowe, placówki służby zdrowia i ubezpieczeń społecznych/ należą przedstawiciele prywatnej inicjatywy, następnie osoby z wysokim wykształceniem oraz zamożniejsze od innych.

## 2. Oceny otoczenia instytucjonalnego wystawione przez mieszkańców poszczególnych województw

Objęcie badaniem mieszkańców wszystkich województw umożliwiło nam ustalenie wielkości terytorialnego zróżnicowania ocen wybranych placówek i instytucji.

Dla jasności obrazu tego zróżnicowania posługujemy się średnimi ocenami ustalonymi na podstawie odsetka ocen ze skali szkolnej. Ocenom werbalnym: bardzo dobry, dobry, dostateczny, niedostateczny, przypisaliśmy ich tradycyjną wartość liczbową - odpowiednio od 5 do 2. Przy zastosowaniu takiej samej skali dla wszystkich instytucji oraz pominięciu osób, które jej nie użyły, porównanie średnich wartości ocen szkolnych wydaje się zasadne. Oczywiście nie uwzględnia ono wszystkich czynników rzeczywiście różnicujących oceny funkcjonowania placówek i instytucji w naszym kraju, pozwala jednak na spojrzenie syntetyczne, abstrahujące od wspomnianych czynników.

W tabeli 8 zestawiono średnie ocen dla każdego województwa i dla każdego badanego rodzaju instytucji. Wyniki ich interpretacji, polegającej na ustaleniu rang odchylen od oceny średniej dla poszczególnych instytucji we wszystkich województwach przedstawia tabela 9. Dla odróżnienia rangi te oznaczono w tabeli 9 cyframi rzymskimi. Podstawą rangowania odchylen była wartość średniej oceny dla całego kraju.

Przyjęliśmy następujące arbitralne kryterium podziału województw na grupy:

- jeżeli średnia ocena w danym województwie była większa o 0,2 od średniej krajowej, to przyznawaliśmy temu województwu 1 punkt /oznaczony w tabeli 9 cyfrą I/;

- jeżeli różnica między średnią krajową i wojewódzką zawierała się w przedziale od 0,2 do 0,1, to przyznawaliśmy 2 punkty /oznaczone cyfrą II/;

- jeżeli odchylenie od średniej krajowej dla danego województwa mieściło się w przedziale od 0,1 do -0,1 czyli było zbliżone do średniej krajowej, to przyznawaliśmy 3 punkty / cyfra III/;

- gdy odchylenie od średniej krajowej wynosiło od -0,1 do -0,19, to przyznawaliśmy 4 punkty / cyfra IV/;

- gdy odchylenie od średniej krajowej w danym województwie było mniejsze niż -0,19, to przyznawaliśmy 5 punktów /cyfra V/.

Ostatecznie powstała nowa skala - od I do V, którą można interpretować następująco:

I - ocena pracy danej instytucji w danym województwie o wiele częściej niż w innych była bardzo dobra i dobra;

II - oceny dobre pojawiały się częściej niż w innych województwach;

III - w danym województwie w porównaniu z innymi oceny były bliższe wartości średniej dla całego kraju;

IV - częściej niż w pozostałych województwach pojawiały się oceny dostateczne i niedostateczne;

V - o wiele częściej niż w innych wystawiano oceny niedostateczne i dostateczne.

Dla przykładu, placówki społecznej służby zdrowia w poszczególnych województwach były oceniane następująco:

- rangę I /stosunkowo silna przewaga ocen bardzo dobrych i dobrych/ otrzymały kolejno województwa: białkopodlaskie, ciechanowskie, krakowskie, krośnieńskie, ostrołęckie, piotrkowskie, siedleckie, suwalskie, toruńskie, włocławskie, wrocławskie;

- rangę V /stosunkowo silna przewaga ocen niedostatecznych i dostatecznych/ otrzymały kolejno województwa: częstochowskie, kaliskie, legnickie, łomżyńskie, łódzkie, poznańskie, sieradzkie, szczecińskie, wałbrzyskie.

Przy łącznym rozpatrywaniu ocen pracy wszystkich wyróżnionych typów instytucji okazało się, że ranga V /niskie oceny/ nie wystąpiła w województwach: białkopodlaskim, białostockim, bydgoskim, ciechanowskim, gorzowskim, katowickim, koszalińskim, krakowskim, leszczyńskim, lubelskim, olsztyńskim, ostrołęckim, pilskim, piotrowskim, płockim, rzeszowskim, siedleckim, suwalskim, tarnobrzeskim, toruńskim, włocławskim i zielonogórskim.

Jak wynika z tabeli 9, jedynie dwa województwa: ciechanowskie i włocławskie cechowała przewaga wyłącznie wysokich ocen - rangi I i II /nie wystąpiły wcale rangi III, IV i V/, przy tym w obu wypadkach osiem rodzajów instytucji zdobyło rangę I. Są to województwa, których mieszkańcy najwyżej ocenili zdecydowaną większość badanych instytucji i placówek.

Druga grupa województw z wysokimi rangami ocen to województwa: ostrołęckie, suwalskie, zielonogórskie, piotrkowskie, toruńskie, płockie, bielskie, konińskie, koszalińskie.

Województwa o zdecydowanej przewadze rang IV i V /czyli niskich i bardzo niskich ocen pracy instytucji obsługujących ich mieszkańców/ to: łódzkie, stołeczne warszawskie, częstochowskie, zamojskie, łomżyńskie, rądomskie, szczecińskie, elbląskie, leszczyńskie, opolskie.

Dane zawarte w tabeli 9 mogą służyć także do generalnej oceny poszczególnych typów instytucji i grup placówek. Pogłębiona ich analiza statystyczna jest przedmiotem dalszych prac.

Tabela 8

w procentach

Województwa	Średnie oceny dla instytucji									
	PZU	ZUS	urzędy	ADM	placówki służby zdrowia	zakła- dy usłu- gowe	sklepy			
							spożyw- cze	warzyw- ne	przemys- łowe	mięsne
Ogółem kraj	3,24	3,41	3,32	2,75	3,17	3,38	3,26	3,67	3,09	2,86
Stoleczne warszawskie	2,99	2,94	3,01	2,39	3,02	3,27	3,01	3,45	3,06	2,60
Białkopodlaskie	3,14	3,26	3,29	3,10	3,47	3,29	3,12	3,48	3,09	2,79
Białostockie	3,32	3,44	3,44	2,89	3,30	3,25	3,27	3,75	3,29	2,93
Bielskie	3,10	3,20	3,29	2,97	3,11	2,55	3,46	3,92	3,44	2,86
Bydgoskie	3,26	3,33	3,36	3,03	3,23	3,35	3,37	3,69	3,09	3,03
Chełmskie	3,00	3,24	3,23	2,75	3,24	3,16	3,21	3,69	3,35	3,02
Ciechanowskie	3,81	3,83	3,78	3,27	3,46	3,49	3,95	3,80	3,70	3,52
Częstochowskie	2,95	2,97	3,32	2,53	2,77	3,44	2,98	3,23	2,98	2,92
Elbląskie	3,24	3,53	3,23	2,67	3,06	2,97	2,86	3,89	2,54	2,61
Gdańskie	3,28	3,40	3,35	2,62	3,26	3,37	3,01	3,49	3,07	2,76
Gorzowskie	3,11	3,61	3,55	2,84	3,01	3,51	3,29	3,51	3,34	2,94
Jeleniogórskie	3,20	3,10	3,31	2,83	3,08	3,47	3,29	3,61	2,97	2,75
Kaliskie	3,21	3,59	3,17	2,58	2,88	3,29	3,50	3,74	2,77	2,94
Katowickie	3,21	3,23	3,59	2,90	3,29	3,49	3,29	3,48	3,25	2,86
Kieleckie	2,20	3,62	2,94	2,88	3,02	3,27	3,29	3,80	3,12	2,91
Konińskie	3,46	3,74	3,52	2,78	3,29	3,37	3,09	3,90	2,59	2,89
Koszalińskie	3,57	3,46	3,56	2,70	3,22	3,36	3,37	3,61	3,07	3,17
Krakowskie	3,40	3,75	3,54	2,61	3,39	3,57	3,53	3,74	3,36	3,01
Krośnieńskie	3,38	3,63	3,25	2,70	3,43	3,30	3,07	3,58	3,18	2,59
Legnickie	3,26	3,03	3,26	2,64	2,93	3,58	3,38	3,72	2,79	2,93
Leszczyńskie	3,51	3,51	3,39	2,56	3,30	3,62	3,40	4,10	3,06	2,83
Lubelskie	3,09	2,34	3,19	2,95	3,25	3,34	3,41	3,79	3,16	2,71
Lomżyńskie	3,04	2,98	3,26	2,40	2,76	3,68	3,14	3,70	2,72	2,62
Łódzkie	2,83	3,00	2,75	2,42	2,78	2,98	3,02	3,55	3,03	2,38
Nowosądeckie	3,40	3,45	3,28	3,33	3,12	3,17	3,27	3,68	2,94	2,76
Olsztyńskie	3,10	3,28	3,18	2,63	3,32	3,41	3,32	3,78	3,26	2,96
Opolskie	3,30	3,46	3,30	2,88	3,17	3,00	2,85	3,60	2,88	2,68
Ostrołęckie	3,21	3,65	3,25	2,80	3,40	3,60	3,46	3,89	3,16	3,25
Piłskie	3,29	3,35	3,29	3,24	3,34	3,42	3,07	3,95	3,19	2,72
Piotrkowskie	3,54	3,50	3,20	3,43	3,57	3,74	3,31	3,67	3,21	2,90
Płockie	3,56	3,56	3,81	2,68	3,13	3,90	3,27	3,60	3,07	2,93
Poznańskie	3,19	3,43	3,36	2,77	2,96	3,50	3,31	3,79	2,93	2,85
Przemyskie	3,13	3,44	3,27	3,07	3,28	3,49	2,87	3,46	2,72	2,59
Radomskie	3,09	3,35	3,00	2,66	3,01	3,22	3,12	3,39	2,92	2,67
Rzeszowskie	3,08	3,23	3,13	2,73	3,07	3,43	3,40	3,86	3,00	2,95
Siedleckie	3,32	3,57	3,40	3,00	3,39	3,65	3,22	3,85	3,32	2,85
Sieradzkie	3,08	3,58	3,42	2,94	2,63	3,16	3,53	3,60	3,09	2,86
Skierniewickie	3,35	3,54	3,29	2,37	3,30	3,76	3,33	3,48	3,40	2,67
Słupskie	3,38	3,62	3,50	2,52	3,08	3,35	3,26	3,92	3,03	2,91
Suwalskie	3,49	3,53	3,36	2,82	3,54	3,32	3,44	3,69	3,27	3,27
Szczecińskie	2,84	3,26	3,31	2,52	2,88	3,48	3,10	3,62	2,98	2,66
Tarnobrzeskie	3,36	3,45	3,29	2,56	3,20	3,50	3,24	3,56	3,29	3,10
Tarnowskie	3,19	3,62	3,37	3,11	3,12	3,13	3,34	3,54	2,82	2,63
Toruńskie	3,19	3,44	3,57	3,14	3,50	3,43	3,32	3,69	3,03	3,27
Wałbrzyskie	3,54	3,44	3,80	2,50	2,86	3,20	3,35	3,91	2,91	2,86
Włocławskie	3,72	3,75	3,51	3,38	3,43	3,68	3,64	3,80	3,33	3,41
Wrocławskie	3,37	3,62	3,49	2,72	3,41	3,07	3,29	3,59	3,14	2,78
Zamojskie	2,90	3,18	3,29	2,33	3,08	3,13	3,13	3,59	3,18	2,64
Zielonogórskie	3,51	3,83	3,24	2,80	3,22	3,50	3,42	3,67	3,23	3,24

Tabela 9

Województwa	Rangi odchyleń od oceny średniej dla poszczególnych rodzajów instytucji w całym kraju										Liczba punktów	Ogólna pozycja województwa pod względem liczby punktów	Liczba uzyskanych rang				
	PZU	ZUS	urzędy	ADM	placówki służby zdrowia	zakłady usługowe	sklepy		spółdzielcze	mieszne			bardzo wysokich (I)	wysokich (II)	średnich (III)	niskich (IV)	bardzo niskich (V)
							spożywcze	warzywnicze									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Stożeczne	V	V	V	V	IV	IV	V	V	III	V	46	23	-	1	2	7	
Warszawskie	III	IV	III	I	I	III	IV	IV	III	III	29	12	2	5	3	-	
Białopodlaskie	III	III	II	II	II	IV	III	III	II	III	27	10	-	4	1	-	
Białostockie	IV	V	III	I	III	II	II	I	I	III	25	8	3	2	1	1	
Bielskie	III	III	III	I	III	III	II	III	III	II	26	9	1	2	7	-	
Bydgoskie	IV	IV	III	III	III	V	III	III	I	II	32	15	1	5	1	2	
Chełmskie	I	I	I	I	I	II	I	II	I	I	12	1	8	2	-	-	
Ciechanowskie	V	V	III	V	V	III	V	V	IV	III	43	22	-	3	1	6	
Człostochońskie	III	II	III	III	IV	V	V	I	V	V	36	19	1	2	3	3	
Ełbskie	III	III	III	IV	III	III	V	IV	III	III	34	17	-	7	2	1	
Gdańskie	IV	II	I	III	IV	II	III	IV	I	III	27	10	2	2	3	3	
Gorzowskie	III	V	III	III	III	III	III	III	IV	IV	34	17	-	7	2	1	
Jeleniogórskie	III	II	IV	IV	V	III	I	III	V	III	33	16	1	4	2	2	
Kaliskie	III	IV	I	II	II	II	III	IV	II	III	26	9	1	4	3	2	
Katowickie	III	I	V	II	IV	IV	III	II	III	III	30	13	1	2	4	2	
Kieleckie	I	I	II	III	II	III	IV	I	V	III	25	8	3	2	3	1	
Korcińskie	I	III	III	III	III	III	II	III	I	III	25	8	2	1	7	-	
Mszanańskie	II	I	I	IV	I	II	I	III	I	I	17	2	6	2	1	1	
Krakowskie	II	I	III	III	I	III	IV	III	V	III	28	11	2	1	5	1	
Kraśnińskie	III	V	III	IV	V	II	II	III	V	III	35	18	-	2	4	1	
Legnickie	I	III	III	IV	II	I	II	I	III	III	23	19	3	2	4	1	
Leszczyńskie	IV	III	IV	II	III	III	II	II	III	IV	30	13	-	3	4	3	
Lubelskie	IV	V	III	V	V	I	IV	III	V	V	40	20	1	2	2	2	
Łonżyńskie	V	V	V	V	V	V	V	IV	III	V	47	24	-	1	1	1	
Łódzkie	II	III	III	III	III	V	III	III	IV	IV	31	14	1	5	2	1	
Nowosądeckie	IV	IV	IV	IV	II	III	III	II	II	III	31	14	-	3	4	-	
Olsztynskie	III	III	III	II	III	V	V	III	V	IV	36	19	-	1	5	1	
Opolskie	III	I	III	III	I	I	II	I	III	I	19	3	5	1	4	-	
Ostrołęckie	III	III	III	III	II	III	IV	I	III	IV	27	10	2	1	5	2	
Piasek	I	III	IV	I	I	I	III	III	II	III	22	6	4	1	4	1	
Piotrkowskie	I	II	I	III	III	I	III	III	III	III	23	7	3	1	6	-	
Płockie	III	III	III	III	V	II	III	II	IV	III	31	14	-	2	6	1	
Poznańskie	III	III	III	III	V	II	III	II	IV	III	31	14	-	2	6	1	

cd.tABELL 9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Przemyskie	IV	III	III	I	II	II	V	V	V	V	35	18	1	2	2	1	4
Radomskie	IV	III	V	III	IV	IV	IV	V	IV	IV	40	20	-	-	2	6	2
Kieszowskie	IV	IV	IV	III	III	III	II	II	III	III	31	14	-	2	5	3	-
Siedleckie	III	II	III	I	I	I	III	II	I	III	20	4	4	2	4	-	-
Sieradzkie	IV	II	III	II	V	V	I	III	III	III	31	14	1	2	4	1	2
Skierniwickie	II	II	III	V	II	I	III	IV	I	IV	27	10	2	3	2	2	1
Stupskie	II	I	II	V	III	III	III	I	III	III	26	9	2	2	5	-	1
Suwalskie	I	I	III	III	I	III	II	III	II	I	20	4	4	2	4	-	-
Szczecińskie	V	IV	III	V	V	III	IV	III	IV	IV	40	20	-	-	3	4	3
Tarnobrzesckie	II	III	III	IV	III	II	III	IV	II	I	27	10	1	3	4	2	-
Tarnowskie	III	I	III	I	III	V	III	IV	V	V	33	16	2	-	4	1	2
Toruńskie	III	III	I	I	I	III	III	III	III	I	22	6	4	-	6	-	-
Wąbrzyzskie	I	III	I	V	V	IV	III	I	IV	III	30	13	3	-	3	2	2
Wrocławskie	I	I	II	I	I	I	I	II	I	I	12	1	8	2	-	-	-
Wrocławskie	II	I	II	III	I	V	III	III	III	III	26	9	2	2	5	-	1
Zamojskie	V	V	III	V	III	V	IV	III	III	V	41	21	-	-	4	1	5
Zielonogórskie	I	I	III	III	III	II	II	III	II	I	21	5	3	3	4	-	-