



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
Telex: 816-436

BS/326/17/88

JAK LUDZIE OCENIAJĄ PRACĘ INSTYTUCJI?

- TERENOWE ORGANY ADMINISTRACJI PAŃSTWOWEJ
- PZU, ZUS, BANKI, URZĘDY POCZTOWE
- PAŃSTWOWA SŁUŻBA ZDROWIA
- ZAKŁADY USŁUGOWE
- PLACÓWKI HANDLOWE

Grudzień 1988 r.

Po upływie roku ponownie¹ zapytaliśmy naszych respondentów o to, jak ludzie oceniają funkcjonowanie podstawowych zinstytucjonalizowanych form życia zbiorowego, takich jak:

1) typowe urzędy - terenowe organy administracji państwowej (urzędy miejskie, gminne, dzielnicowe), PZU, ZUS, bank (PKO, spółdzielczy, rolny itp.) oraz urząd pocztowy w miejscu zamieszkania;

2) placówki państwowej służby zdrowia - przychodnie ogólne w miejscu zamieszkania, przychodnie specjalistyczne oraz szpitale;

3) placówki świadczące usługi drobne - fryzjerskie, kosmetyczne, krawieckie i szewskie, pralnicze oraz napraw sprzętu gospodarstwa domowego i radiowo-telewizyjnego;

4) sklepy - przemysłowe, warzywnicze, spożywcze i mięsne.

W tegorocznym badaniu szkolną skalę ocen pracy instytucji użytą w poprzednim zastąpiono pięciostopniową skalą ocen opisowych przyjmując, że określenia: "zdecydowanie dobrze, bez zastrzeżeń" oznaczają ocenę zdecydowanie pozytywną, "raczej dobrze, są pewne zastrzeżenia, ale niewielkie" - pozytywną, "trudno powiedzieć" - niezdecydowaną, "raczej źle, jest na co ponarzekać" - negatywną, "zdecydowanie źle, tylko narzekania" - zdecydowanie negatywną. Nadmierna bowiem ogólnikowość ocen szkolnych sprawiła, że wielu respondentów wybierało odpowiedź "trudno powiedzieć" - w badaniu z tego roku odpowiedzi niezdecydowanych było znacznie mniej. Przytoczone oceny opisowe stanowią uszczegółowienie, skonkretyzowanie ocen szkolnych, przy zachowaniu ich treści emocjonalnych i merytorycznych.

Zmiana skali utrudniła jednak bezpośrednie zestawienie wyników z obydwu badań. Dlatego porównując je posługujemy się

¹ Badanie pod hasłem "Co o tym myślisz? (12) - Omnibus 3" zrealizowane na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie dorosłej ludności (1493 osoby) w dniach 15-23.09.1988 r. Ubiegłorocznym sondażem (27.07-20.08) - "Aktualne problemy (7)" - objęto ogólnopolską reprezentatywną próbę dorosłej ludności (N = 1493) z nadreprezentacją ze wszystkich województw kraju (N = 2485) - łącznie 3978 osób.

przede wszystkim proporcjami liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do liczby ocen negatywnych i zdecydowanie negatywnych, z pominięciem odpowiedzi niezdecydowanych (oraz braków danych).

1. Ocena pracy instytucji

Z uwagi na znaczne podobieństwo spraw formalnych i życiowych, z jakimi ludzie zwracają się do terenowych organów administracji państwowej i administracji domów mieszkalnych (ADM), można było się spodziewać, że respondenci w ocenie ich pracy zastosują zbliżone kryteria. Tak samo w przypadku PZU i ZUS oraz banków i urzędów pocztowych. Pierwsze dwie instytucje upodabnia do urzędów administracji państwowej zwłaszcza zaaspokajanie podobnych potrzeb, załatwianie różnych spraw formalnych i finansowych, z kolei banki i urzędy pocztowe - formalistyczny charakter procedur ich funkcjonowania.

Po zestawieniu (tab. 1, rys. 1) danych z roku 1987 i 1988 dotyczących oceny pracy terenowych oddziałów administracji państwowej (urzędów miejskich, gminnych i dzielnicowych) oraz ADM² okazało się, że wzrósł odsetek ocen pozytywnych w odniesieniu do obu instytucji, przy czym bardziej w przypadku pierwszej. Zatem podejmowane od jakiegoś czasu formalne wysiłki na rzecz poprawy funkcjonowania urzędów administracji państwowej przyniosły już jakieś korzystne efekty (zrównoważenie ocen negatywnych i pozytywnych, a nawet lekka przewaga tych ostatnich - na 1 opinię negatywną przypada 1,17 opinii pozytywnych). Administracja domów mieszkalnych silnie związana z ogólnie słabym sektorem budownictwa, nie poddającym się zabiegom reformatorskim, nadal jest oceniana bardzo surowo (średnio 3 oceny negatywne na 1 pozytywną).

² W przypadku ADM wypowiedzieli się tylko respondenci zamieszkujący w miastach lub osiedlach dysponujących takimi instytucjami.

Tabela 1

w procentach

Oceny	Oceniane instytucje			
	Urzędy gminne, miejskie, dzielnicowe		ADM-y	
	1987	1988	1987	1988
Zdecydowanie pozytywne	1,1	5,6	0,4	2,1
Pozytywne	29,9	41,7	13,9	15,7
Niezdecydowane	24,3	11,1	19,9	27,2
Negatywne	33,4	35,8	29,9	32,4
Zdecydowanie negatywne	11,3	5,6	35,9	21,7

Uwaga - W tabeli pominięto braki danych.

Najbardziej krytyczni wobec terenowych organów administracji państwowej byli ludzie młodzi (21-30 lat), zamieszkujący w dużych miastach (pow. 200 tys. ludności), a także kadra kierownicza, inteligencja techniczna i właściciele prywatnych zakładów oraz osoby zamożne³. Respondenci pesymistycznie postrzegający rzeczywistość polityczną i gospodarczą kraju oraz zwolennicy zalegalizowania "Solidarności" częściej niż inni wyrażali negatywne sądy.

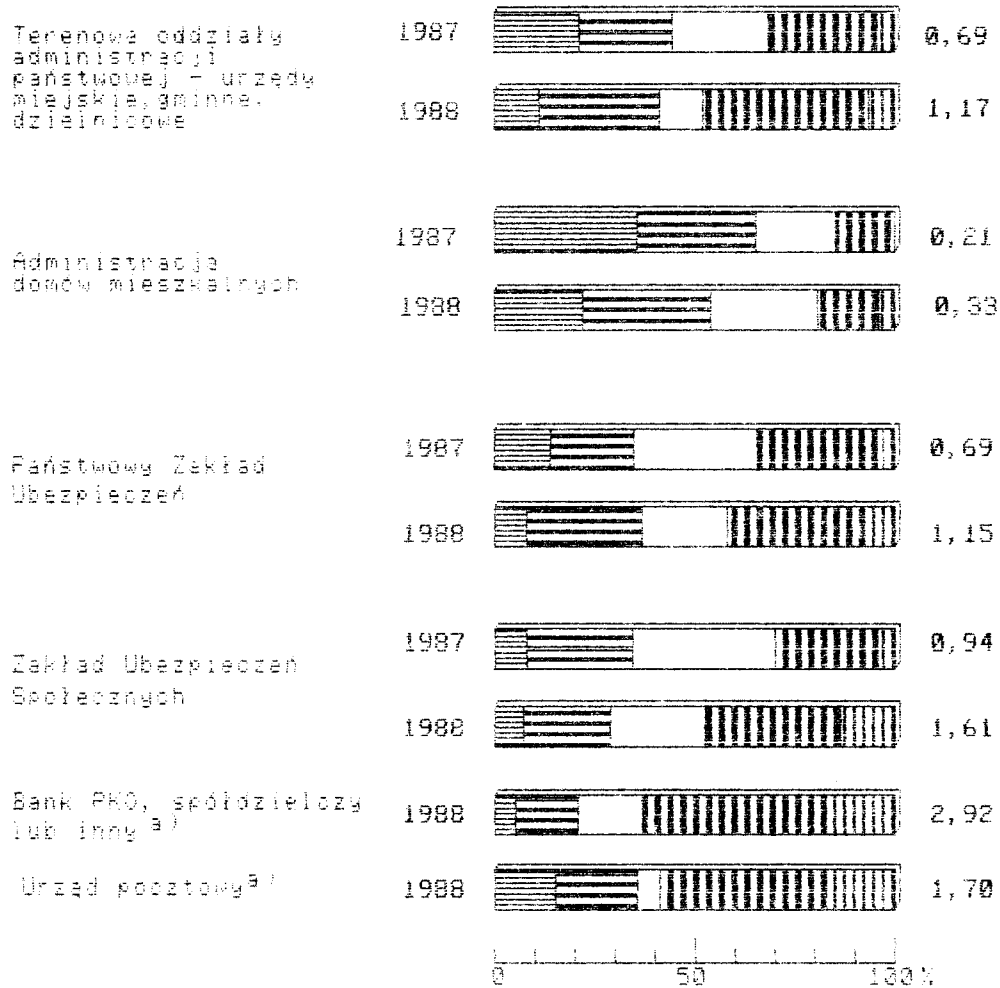
Pozytywnie oceniały pracę urzędów państwowych najczęściej osoby zamieszkujące na wsi i w małych miastach (do 50 tys. ludności), starsze (pow. 50 lat), a także rolnicy, gospodynie domowe, pracownicy biur i usług (sprzedawcy) i ludzie o przeciętnych dochodach (16-20 tys. na członka rodziny).

Ta charakterystyka odnosi się także do ocen ADM-ów, z tym że takie grupy, jak tzw. prywaciarze, kadry kierownicze, inteligencja, ludzie zamożni, mieszkańcy wielkich miast, konsekwentnie częściej niż inne formułowały oceny negatywne.

Można ogólnie stwierdzić, że do większego krytycyzmu bardziej skłonne są te grupy społeczne, które pod względem wykształ-

³ Wypowiedzi o pracy instytucji wymienionych na liście według cech położenia społecznego i poglądów respondentów przedstawiono w aneksie.

Rys. 1. Oceny pracy instytucji o charakterze urzędów



a) W 1987 roku nie pytano o ocenę pracy banków i urzędów pocztowych

Uwaga - z prawej strony wykresu podano proporcję liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do liczby ocen negatywnych i zdecydowanie negatywnych.

Oceny

	- zdecydowanie negatywne		- zdecydowanie pozytywne
	- negatywne		- pozytywne
	- niezdecydowane		

cenia, dochodu lub ruchliwości odbiegają in plus od przeciętnej, gdyż o sprawności ich działania (np. właścicieli prywatnych zakładów) decyduje w dużej mierze sprawność omawianych placówek.

W tym miejscu warto podać dane na temat wiedzy respondentów o pracach partyjno-rządowej Komisji ds. Przeglądu Struktur Organizacyjnych Gospodarki i Państwa. Dobrze rozeznanie w jej działalności zadeklarowało jedynie 2,3%, ogólnikową wiedzę - 13,8%, słyszało o tym 11,6%. Zdecydowana większość (41,8%) albo nic na ten temat nie wiedziała, albo nie interesowała się tym wcale (30,0%). Wiedza i rozumienie znaczenia pracy komisji były silnie związane z wyższym wykształceniem, przynależnością do organizacji społeczno-politycznych, w tym do legalnych związków zawodowych i wyższym stanowiskiem kierowniczym. Można więc powiedzieć, że o pracach komisji są poinformowani ci, którzy potencjalnie mogą wejść w jej skład, a prawie nic o niej nie wiedzą ci, dla dobra których ją w ogóle powołano.

Szczególnie żywym zainteresowaniem społecznym cieszyły się w ostatnim okresie mniej lub bardziej udane próby uporządkowania działalności dwóch szczególnych instytucji, które praktycznie zdominowały sferę świadczeń socjalnych na rzecz wszystkich obywateli korzystających z formalnych uprawnień do różnorodnych zasiłków, rent i emerytur, odszkodowań itp. Oceny pracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i Państwowego Zakładu Ubezpieczeń są ważnym składnikiem generalnej oceny nastrojów społecznych, szczególnie w środowiskach wymagających ochrony i tzw. działań osłonowych ze strony państwa. Rekompensowanie przez te instytucje zwyczajnych ludzkich nieszczęść i tragedii, zwłaszcza w sytuacji zmonopolizowania usług przez PZU, dodatkowo predestynuje oceny ich pracy do roli wskaźników nastrojów społecznych. Po prostu jakość pracy ZUS czy PZU (np. terminowość wypłat rent i emerytur, sprawiedliwa ocena szkód, jasność i rzetelność wszelkich regulacji prawnych w dziedzinie świadczeń społecznych) może decydować o ogólnej ocenie jakości życia "zwyczajnego obywatela" w danym regionie, w danym kraju.

Obie instytucje zostały ocenione w ostatnim badaniu stosunkowo korzystniej niż przed rokiem (tab. 2, rys. 1), z tym że

Tabela 2

w procentach

Oceny	Oceniane instytucje			
	PZU		ZUS	
	1987	1988	1987	1988
Zdecydowanie pozytywne	1,0	8,1	1,4	12,2
Pozytywne	24,3	34,2	29,0	35,4
Niezdecydowane	30,1	20,6	37,1	22,8
Negatywne	30,5	27,5	24,0	21,8
Zdecydowanie negatywne	14,1	9,4	8,5	7,7

zdecydowanie lepiej ZUS (niemal podwoiła się liczba ocen dodatnich). W przypadku PZU jednej ocenie negatywnej odpowiada nieco więcej niż jedna opinia pozytywna, natomiast w przypadku ZUS na każde dwie oceny ujemne przypadają ponad trzy pozytywne, gdy jeszcze przed rokiem proporcje te kształtowały się prawie jak 1 do 1, z lekką przewagą ocen krytycznych. Intensywne wysiłki kierownictwa tej instytucji przyniosły zatem realne efekty - zdaniem ankietowanych ZUS w ostatnim czasie pracuje lepiej. Warto przy tym zauważyć, że przyrost ocen pozytywnych jest w tym przypadku względny, dokonał się bowiem przede wszystkim kosztem zmniejszenia odsetka respondentów niezdecydowanych, przy utrzymaniu się prawie takiej samej liczby respondentów krytycznych wobec tej instytucji - nadal blisko co trzeci (tak jak w 1987 r.) ma zastrzeżenia. Negatywnie wypowiadających się o PZU było jeszcze więcej (36,9%).

Wśród krytycznie nastawionych do pracy PZU dominują osoby w wieku od 30 do 40 lat, mieszkańcy wsi (zdecydowana przewaga ocen negatywnych), pracownicy gospodarstw rolnych, właściciele prywatnych zakładów produkcyjnych, a także niezamożni, o niskich dochodach na członka rodziny. Z kolei wobec pracy ZUS taki stosunek mają jeszcze młodsi (21-30 lat), respondenci o zdecydowanie pesymistycznym spojrzeniu na naszą rzeczywistość polityczną i gospodarczą, a poza tym gospodynie domowe oraz uczni-

wie i studenci. I tym razem krytyczni okazali się pracujący na własny rachunek. Niskich ocen nie szczędzą także pracownicy biurowi i sprzedawcy sklepowi czy pracownicy zakładów usługowych.

Bank PKO, bank spółdzielczy i urząd pocztowy to instytucje, z których usług korzystamy na co dzień, znacznie częściej niż z usług terenowych urzędów administracji państwowej, ADM czy ZUS, i zwykle wymagamy, aby pracowały one w sposób dla nas "nieostrzegalny", tzn. dla klientów jak najprostszy, regularny i dokładny. Pozostałe kryteria oceny działania są zbliżone do tych, których używa się wobec zwyczajnych urzędów - przesądza o tym sformalizowany tryb załatwiania w nich spraw.

Oceny pracy przedstawiono w tabeli 3 i na rysunku 1 - tylko dla roku 1988⁴.

Tabela 2

Oceny	w procentach	
	Oceniane instytucje	
	banki	urzędy pocztowe
Zdecydowanie pozytywne	16,6	17,0
Pozytywne	45,7	42,3
Niezdecydowane	16,1	4,5
Negatywne	17,1	21,2
Zdecydowanie negatywne	4,2	14,8

Uwaga - Pominięto braki danych.

Banki i urzędy pocztowe są oceniane bardzo podobnie, zwłaszcza jeśli chodzi o oceny dobre i bardzo dobre. Również w porównaniu z pozostałymi instytucjami o charakterze urzędów banki cieszą się lepszą opinią - na jeden głos krytyczny przypadały niemal trzy pozytywne. Poczty oceniono surowiej, chociaż i tak wyżej od pozostałych urzędów i instytucji poza bankami - na każde dwie oceny ujemne przypadały ponad trzy dodatnie.

⁴ W roku 1987 banki i urzędy pocztowe nie były zamieszczone na liście ocenianych instytucji.

W ocenach zdecydowanie krytycznych wobec poczty wyróżniali się mieszkańcy wielkich metropolii i - co ciekawe - małych miast (do 50 tys. ludności). Krytyczne były gospodynie domowe i osoby niepracujące. Zdecydowanie negatywnie (przewaga ocen ujemnych) oceniali pracę poczty ludzie z wyższym wykształceniem, a także o wysokich dochodach na członka rodziny. Surowi w ocenach byli przedstawiciele kadry kierowniczej i inteligencji. Rolnicy i pracownicy zatrudnieni w sektorze prywatnym tym razem nie szczędzili ocen pozytywnych (nawet w proporcji 3 do 1). O pracy banków gorsza opinia panuje w wielkich miastach, wśród ludzi wysoko wykształconych i osób niepracujących.

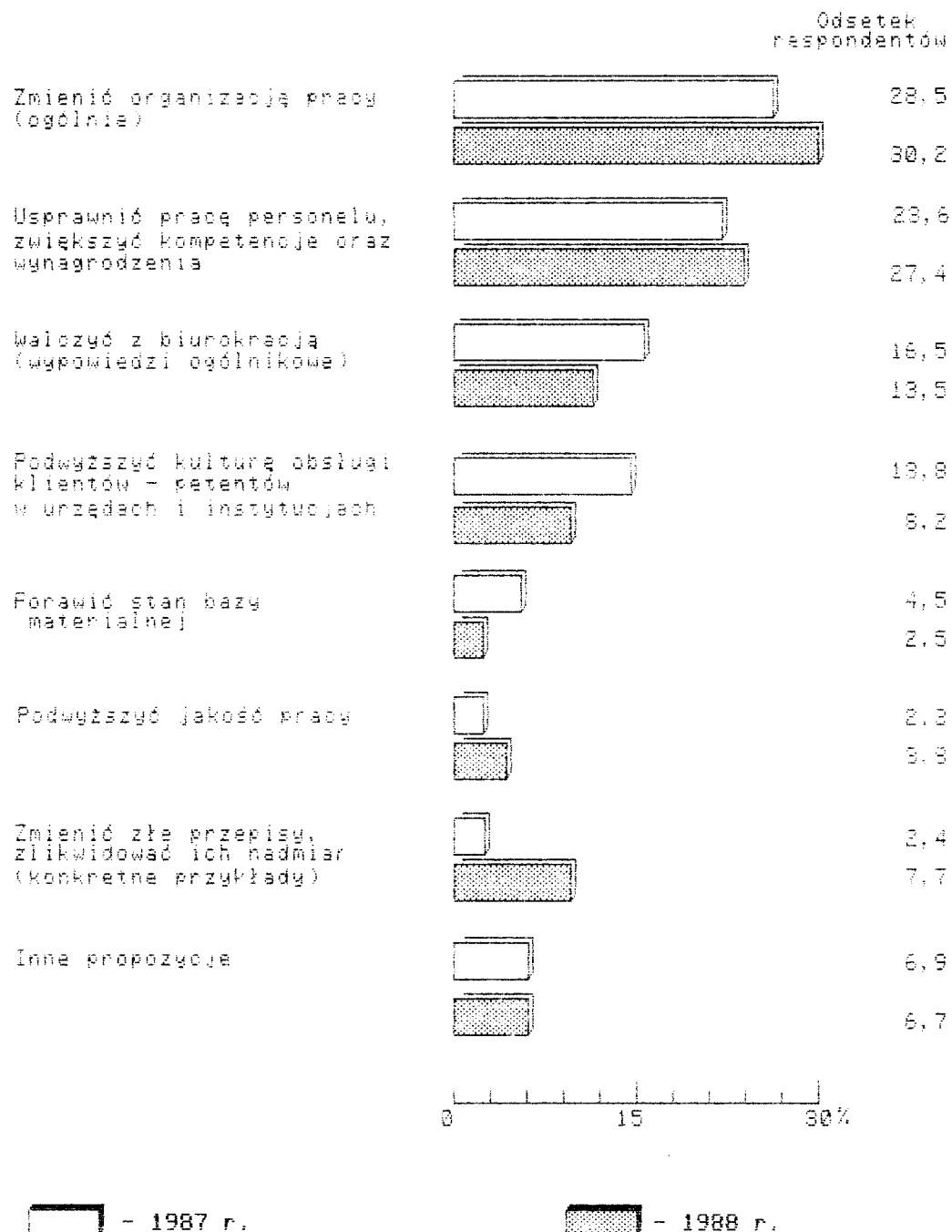
2. Propozycje usprawnień funkcjonowania urzędów

Po zebraniu ocen dotyczących pracy instytucji o charakterze urzędów zapytaliśmy każdego respondenta, jakie działania władz są potrzebne (niezbędne) dla poprawy ich funkcjonowania. Takie samo pytanie zadano rok wcześniej. Spostrzeżenia respondentów zostały uporządkowane za pomocą tego samego "klucza", dla zachowania porównywalności wyników. Przedstawiono je na rysunkach 2 i 3.

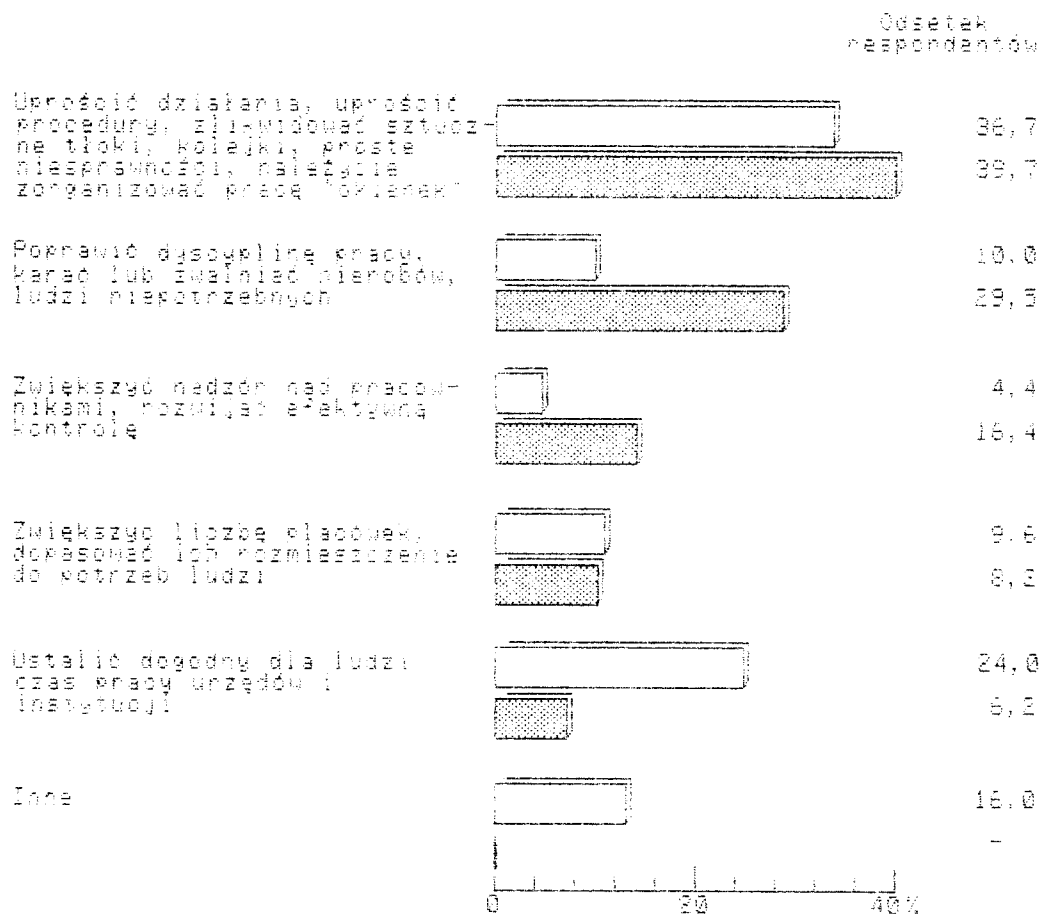
Do najważniejszych zmian w porównywanym okresie należy zaliczyć wzrost koncentracji uwagi respondentów na konkretnych zagadnieniach organizacji pracy i nieżyciowych, absurdalnych przepisach będących zmorą naszych czasów. Po upływie roku wyraźnie rzadziej udzielali oni odpowiedzi ogólnikowych ("walczyć z biurokracją", "zwiększyć kulturę obsługi"), częściej zaś dawali rzeczowe wskazówki co do kierowania personelem instytucji. W roku 1988 spośród 320 respondentów 47,2% proponowało zatrudnić wykształconych, kompetentnych ludzi, 27,5% - zwiększyć wynagrodzenia, 16,3% - zwolnić zbyteczny, niekompetentny personel na wszystkich szczeblach, 9,0% - wprowadzić zasadę osobistej odpowiedzialności za pracę.

Zdecydowanie wzrosły zastrzeżenia badanych do efektywności i dyscypliny pracy personelu instytucji oraz skuteczności metod

Rys. 2. Propozycje usprawnień w funkcjonowaniu instytucji o charakterze urzędów



Rys. 3. Szczegółowa propozycje usprawnień organizacji pracy instytucji o charakterze urzędów



□ - 1987 r. (241 odpowiedzi = 100%)

▨ - 1988 r. (353 odpowiedzi = 100%)

kontroli i nadzoru stosowanych przez ich kierownictwo. Jednocześnie ujawnił się jeden z pozytywnych skutków działania wspomnianej na początku opracowania partyjno-rządowej komisji porządkującej świat biurokratyzowanych instytucji - znacząco zmalała liczba osób mających zastrzeżenia do godzin pracy urzędów.

3. Ocena pracy państwowych placówek służby zdrowia

Funkcjonowanie służby zdrowia to obecnie jeden z najbardziej ulubionych tematów publikacji prasowych, a społeczna krytyka braków organizacyjnych i materialnych tego działu usług nosi wszelkie znamiona powszechnego protestu przeciw wieloletnim zaniedbaniom - tabela 4 i rysunek 4.

Tabela 4

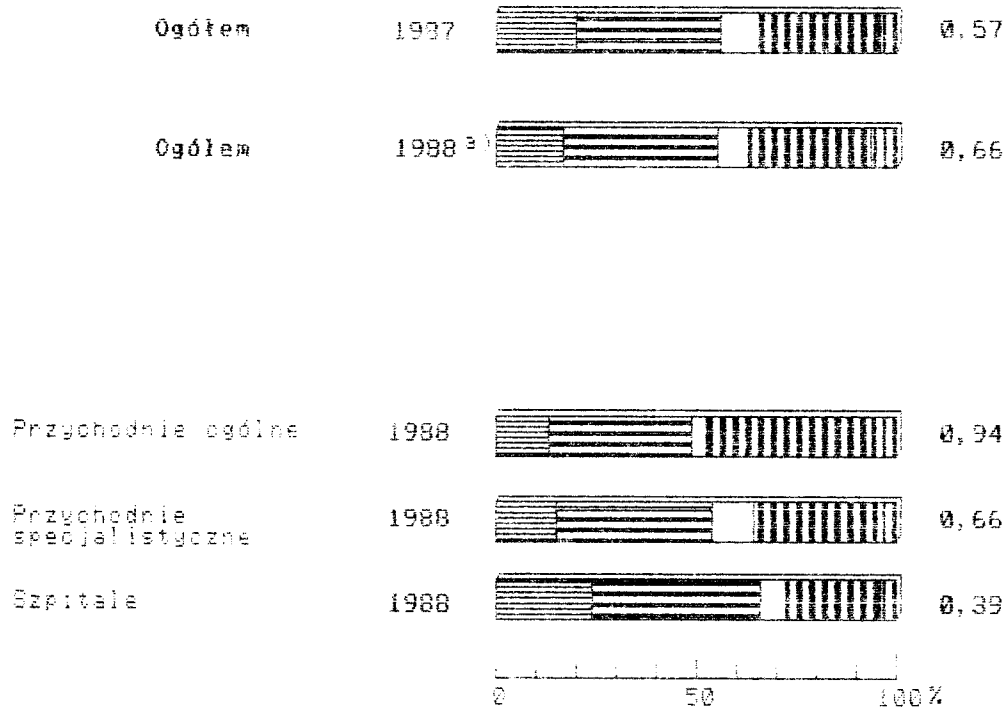
w procentach

Oceny	Oceniane placówki służby zdrowia				
	służba zdrowia ogółem	przychodnie		szpi- tale	placówki służby zdrowia łącznie ^{a)}
		ogólne	specja- listyczne		
	1987	1988			
Zdecydowanie pozytywne	2,4	6,4	4,3	3,1	4,6
Pozytywne	30,2	40,9	31,9	23,0	32,1
Niezdecydowane	9,3	2,7	10,7	7,6	7,0
Negatywne	38,3	37,0	38,7	41,7	39,4
Zdecydowanie negatywne	19,8	12,0	14,3	24,3	16,9

a) W roku 1987 oceniano służbę zdrowia ogółem, bez podziału na typy placówek. Dla porównania danych w ostatniej kolumnie tabeli podano oceny średnie z 1988 r.

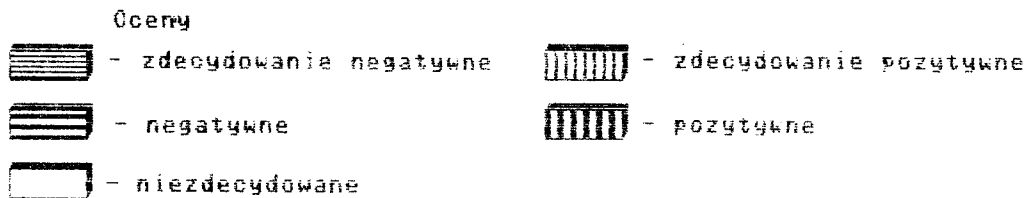
Pomimo nieznacznego wzrostu liczby ocen pozytywnych w 1988 r. nadal dominują oceny negatywne w odniesieniu do wszystkich typów placówek, a zwłaszcza szpitali. Opinie o pracy przychodni rejonowych były podzielone w stosunku bliskim jedności.

Rys. 4. Oceny pracy państwowych placówek służby zdrowia



^{a)} Ocena średnia obliczona na podstawie ocen pracy poszczególnych typów placówek.

Uwaga - z prawej strony wykresu podano proporcje liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do liczby ocen negatywnych i zdecydowanie negatywnych.



Na każde trzy negatywne oceny pracy przychodni specjalistycznych przypadają średnio dwie oceny pozytywne, w przypadku szpitali tylko jedna.

Dla wszystkich rodzajów placówek ujemne oceny były częściej wystawiane w wielkich miastach, dodatnie - na wsi. Najsurowiej oceniali pracę służby zdrowia ludzie z wyższym i średnim wykształceniem oraz pracownicy uspołecznionych zakładów pracy zarabiający od 16 do 20 tys. zł na członka rodziny. Spośród przedstawicieli konkretnych zawodów najbardziej krytyczna była kadra kierownicza i inteligencja. Krytycyzm wobec państwowej służby zdrowia jest też związany z pesymistyczną prognozą rozwoju sytuacji w kraju.

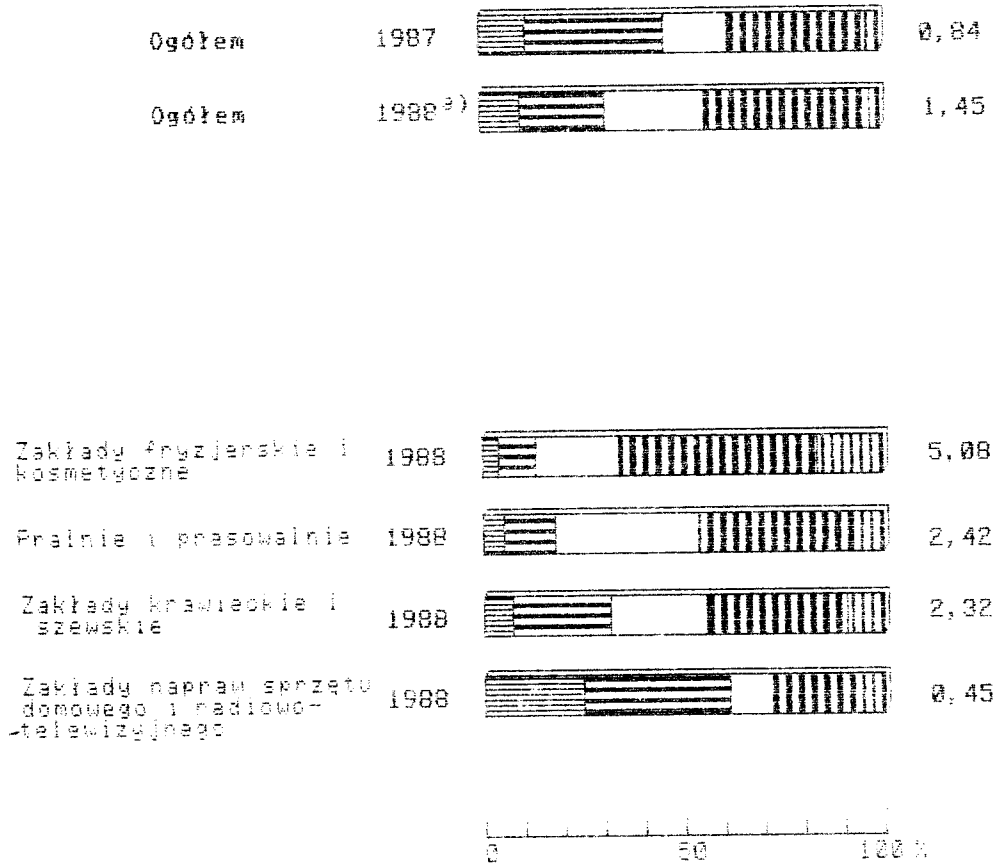
4. Ocena pracy placówek świadczących drobne usługi

W tegorocznym sondażu oddzielnie pytaliśmy o ocenę funkcjonowania zakładów fryzjerskich i kosmetycznych, pralni i prasowalni, zakładów krawieckich i szewskich oraz na końcu - punktów naprawy sprzętu gospodarstwa domowego i radiowo-telewizyjnego. Zestawienie tych ocen z ogólnymi ocenami usług wyrażonymi przed rokiem zawiera tabela 5 i rysunek 5.

Tabela 5

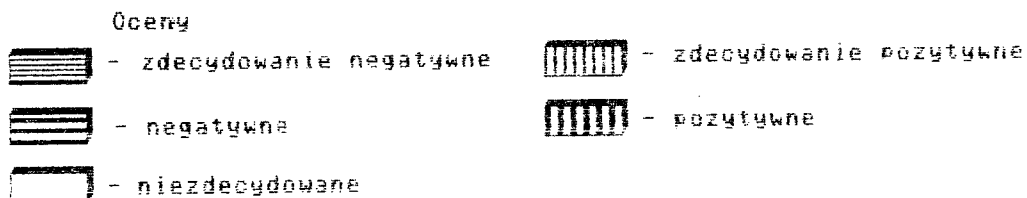
Oceny	w procentach					
	Oceniane zakłady usługowe					
	świadczące drobne usługi ogółem	fryzjerskie i kosmetyczne	pralnie, prasowalnie	krawieckie i szewskie	naprawy sprzętu domowego i radiowo-telewizyjnego	łącznie ^{a)}
	1987	1988				
Zdecydowanie pozytywne	1,9	16,9	8,3	9,1	3,8	9,4
Pozytywne	36,8	49,5	37,6	35,0	23,7	36,5
Niezdecydowane	15,4	21,2	34,4	23,2	11,1	22,5
Negatywne	34,7	10,6	15,2	25,1	36,4	21,8
Zdecydowanie negatywne	11,2	2,1	3,9	7,3	24,6	9,5
^{a)} W 1987 roku zakłady usługowe oceniano ogółem. Dla porównania w ostatniej kolumnie tabeli zamieszczono średnie oceny z 1988 r. Obliczeń dokonano przy pominięciu braków danych.						

Rys. 5. Oceny pracy zakładów świadczących drobne usługi.



a) Ocena średnia obliczona na podstawie ocen poszczególnych typów zakładów.

Uwaga - z prawej strony wykresu podano proporcję liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do liczby ocen negatywnych i zdecydowanie negatywnych.



Przytoczone w nich dane wskazują na wyraźny wzrost (niemal dwukrotny) proporcji respondentów pozytywnie oceniających całą sferę usług drobnych. Przed rokiem dominowały oceny ujemne (na jedną taką ocenę przypadało 0,84 oceny dodatniej, a po roku na każde dwie oceny negatywne przypadają blisko trzy pozytywne.

Najlepiej jest oceniana praca zakładów zaspokajających potrzebę estetycznego wyglądu i higieny osobistej, tj. zakładów fryzjerskich i kosmetycznych - proporcja głosów negatywnych do pozytywnych wynosi jeden do pięciu i więcej. Korzystnie wypadła też ocena pralni, prasowni, zakładów krawieckich i szewskich. Wyjątkiem były zakłady naprawiające sprzęt domowy i radiowo-telewizyjny, wystąpiło tu odwrócenie proporcji - na jedną opinię pozytywną przypadały dwie i więcej negatywne. Można przypuszczać, że przyczyny tego stanu rzeczy tkwią zarówno w złym zaopatrzeniu tych zakładów w odpowiednie części zamienne, jak i w typowych dla sfer produkcyjnych w naszej gospodarce nie rozwiązanych problemach organizacyjnych i kadrowych. W każdym razie ostatnie z wymienionych placówek należą do grupy najniżej ocenianych ze wszystkich wymienionych na liście, na równi z pracą placówek służby zdrowia i ADM-ów.

Punkty usługowe na wsi były oceniane na ogół wyżej niż w małych miastach. Najlepiej o pracy wszystkich placówek tego rodzaju wypowiedziano się w miastach średniej wielkości (51-200 tys. mieszkańców).

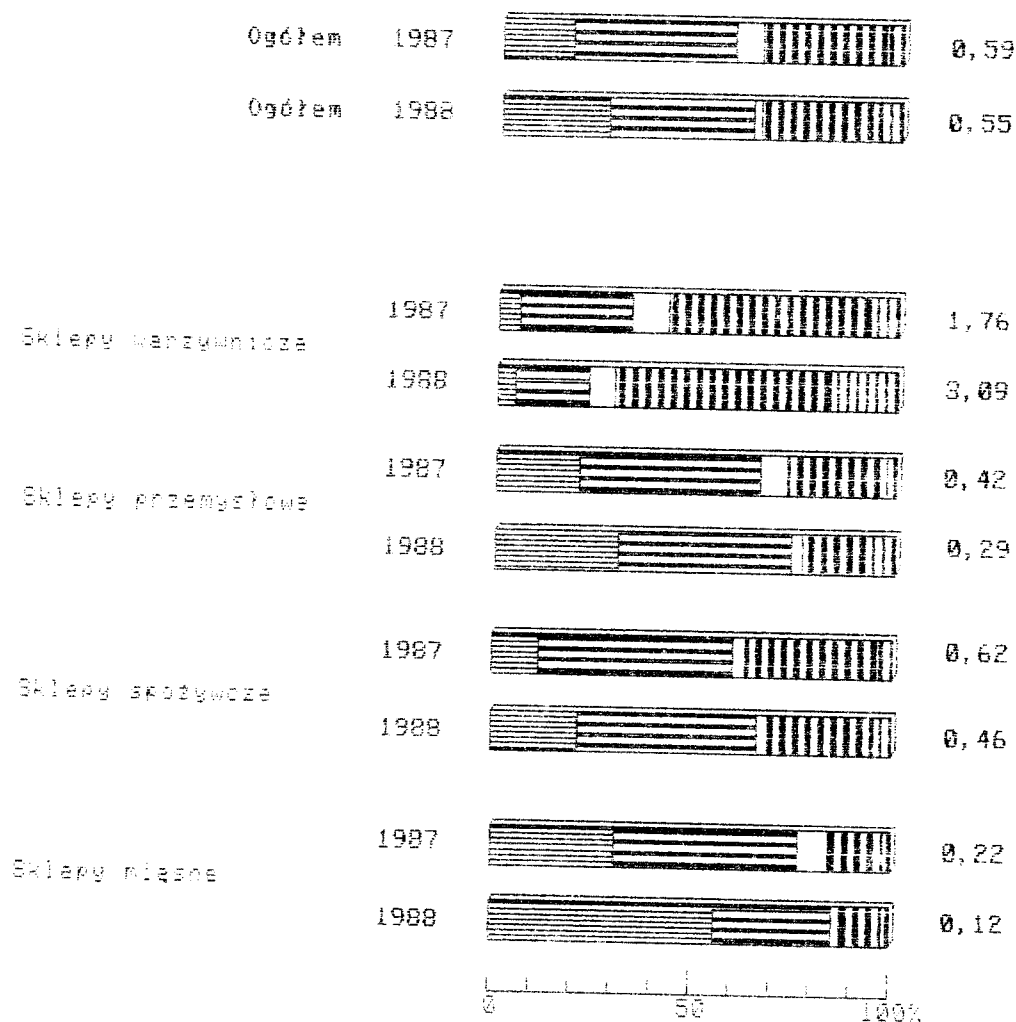
5. Ocena pracy placówek handlowych

Na oceny pracy sklepów niewątpliwie największy wpływ miały zjawiska w dużej mierze niezależne od sposobu ich zorganizowania, a więc przede wszystkim stale szwankujące zaopatrzenie i nasilające się procesy inflacyjne. Jak przedstawiono w tabeli 6 i na rysunku 6, proporcje ocen w tej sferze kształtują się na niekorzyść 1988 roku. Mówiąc krótko, z wyjątkiem sklepów warzywniczych w handlu mamy do czynienia z pogłębiającym się kryzysem. Jest to najniżej oceniana dziedzina otoczenia instytucjonalnego - stosunek opinii pozytywnych do negatywnych kształtuje się jak 1:5 lub jeszcze gorzej (sklepy mięsne nawet 1:8).

Tabela 6
w procentach

Oceny	Oceniane placówki handlowe									
	przemysłowe		warzywnicze		spożywcze		mięsne		ogółem ^{a)}	
	1987	1988	1987	1988	1987	1988	1987	1988	1987	1988
Zdecydowanie pozytywne	0,8	2,9	6,9	16,5	1,4	3,3	0,8	0,9	2,5	5,9
Pozytywne	27,1	19,5	50,7	54,6	35,4	27,8	15,9	10,1	32,3	28,0
Niezdecydowane	5,1	2,7	9,4	6,4	2,8	1,2	5,9	2,9	5,8	3,3
Negatywne	46,2	43,5	27,9	17,7	49,1	46,6	46,6	29,5	42,3	34,3
Zdecydowanie negatywne	20,8	31,0	5,1	4,5	11,3	20,8	31,0	56,1	17,1	28,1
a) Średnie ocen. Uwaga - Pominięto braki danych.										

Rys. 6. Oceny pracy placówek handlowych



Uwaga - z prawej strony wykresu podano proporcje liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do liczby ocen negatywnych i zdecydowanie negatywnych.

Oceny

	- zdecydowanie negatywne		- zdecydowanie pozytywne
	- negatywne		- pozytywne
	- niezdecydowane		

W porównywanym okresie zmalał odsetek respondentów korzystnie wypowiadających się o funkcjonowaniu sklepów przemysłowych, mięsnych i spożywczych, wzrósł zaś w podobnym stopniu odsetek ocen niskich i bardzo niskich. Warto też zauważyć wyraźne zmniejszenie się liczby ocen niezdecydowanych w przypadku wszystkich typów sklepów, co świadczy, iż opinie społeczne uległy dalszemu skryształizowaniu. Sklepy o dobrym zaopatrzeniu i dysponujące mechanizmami rozwijania konkurencji - sklepy warzywnicze - odnotowały przyrost ocen pozytywnych i jako jedyne charakteryzują się korzystną proporcją ocen dodatnich do ujemnych - jak 3 do 1.

Sklepy przemysłowe były nisko oceniane najczęściej na wsi i w małych miastach (do 50 tys. mieszkańców), w których z kolei najkorzystniejszą opinię zyskały sklepy warzywnicze. Spożywcze oceniano wszędzie jednakowo źle, niezależnie od miejsca zamieszkania, a także zajmowanego miejsca w strukturze społecznej. Prawie tak samo, w sposób mało zróżnicowany i konsekwentnie niekorzystnie wypowiadano się o pracy sklepów mięsnych. Słabe zaopatrzenie tych placówek, jak się wydaje, doskwiera wszystkim obywatelom w równym stopniu.

6. Łapówkarstwo w instytucjach

Zjawisko łapówkarstwa jest w socjologii organizacji traktowane niejednoznacznie. Z jednej strony niewątpliwie jest ono jaskrawym przejawem patologii organizacyjnej, wskaźnikiem "stanu zdrowotnego" instytucji. Wysokie odsetki osób deklarujących posługiwanie się tym sposobem w kontaktach z instytucjami przy zaspokajaniu własnych potrzeb zawsze były traktowane jako przejaw patologiczny życia instytucji. Z drugiej jednak strony pojęcie łapówki jest bardzo niejasne, zwłaszcza w konkretnych sytuacjach trudno jest rozdzielić łapówkarstwo od normalnych zjawisk życia nieformalnego w instytucjach (choćby sławna "wzajemna, niebezinteresowna życzliwość", bez której nie do pomyślenia byłoby funkcjonowanie niemal wszystkich instytucji). Socjologowie organizacji zakładają, że pewne formy korupcji będą występować

nawet w najlepiej działających instytucjach. Tam gdzie głosy potwierdzające jego istnienie przeważają nad głosami negującymi, tam bez większych wahań można stwierdzić występowanie zjawiska łapówkarstwa na poziomie patologicznym i najprawdopodobniej w formach patologicznych także (tzn. gdy interes i potrzeby klienta instytucji zostają bezwzględnie podporządkowane interesom pracowników instytucji, z oczywistą stratą dla klienta). Tabela 7 i rysunek 7 zawierają potrzebne do dokonania takiej wstępnej diagnozy informacje. Pogłębiony obraz stanu rzeczy pod tym względem zawiera odrębne opracowanie CBOS⁵.

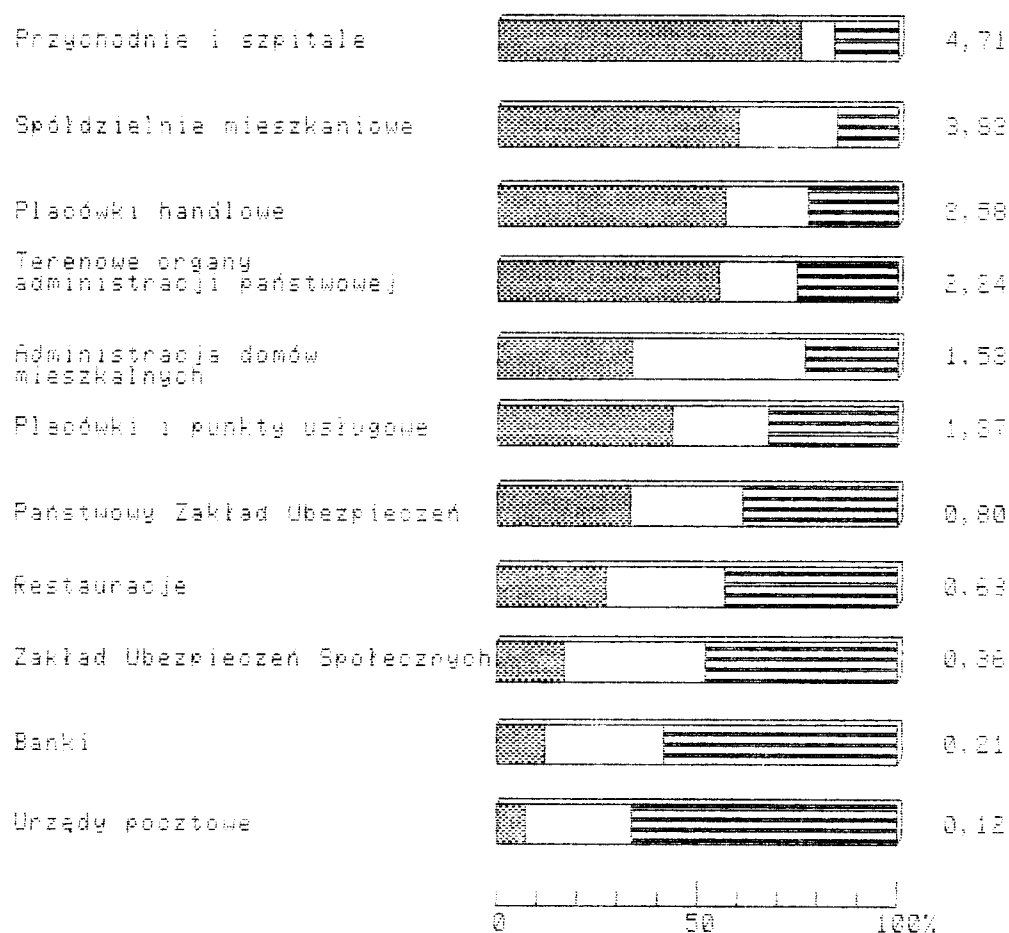
Tabela 7

Instytucje	w procentach		
	Odpowiedzi na pytanie: "Czy opinie o braniu łapówek przez pracowników instytucji są uzasadnione?"		
	tak	trudno powiedzieć	nie
Terenowe organy administracji państwowej	54,5	21,2	24,3
ADM	32,8	45,7	21,5
PZU	31,5	29,2	39,2
ZUS	16,9	35,6	47,5
Przychodnie i szpitale	75,8	8,1	16,1
Spółdzielnie mieszkaniowe	59,8	24,6	15,6
Urzędy pocztowe	7,9	25,1	67,0
Banki	12,1	28,9	59,0
Placówki handlowe	57,1	20,7	22,2
Punkty usługowe	43,3	25,1	31,6
Restauracje	26,5	31,2	42,3
Uwaga - W tabeli nie uwzględniono braków danych.			

Jedynie ZUS, poczty i banki zostały pod tym względem ocenione przez respondentów jako w zasadzie nie zagrożone w sposób patologiczny łapownictwem. Najgorzej wypadły placówki służby zdrowia i spółdzielnie mieszkaniowe, o których nasi respon-

⁵ Łapówki - zwyczaj czy konieczność. CBOS listopad 1988 r.

Rys. 7. Ocena rozmiarów łapownictwa w urzędach, instytucjach i placówkach usługowych wyrażona w odpowiedzi na pytanie: "Czy opinie o przyjmowaniu łapówek przez pracowników instytucji są uzasadnione?"



Uwaga - Z prawej strony wykresu podano proporcje liczby odpowiedzi "Tak" do liczby odpowiedzi "Nie".

Odpowiedzi:



- Tak



- Trudno powiedzieć



- Nie

denci w porporcji 4:1 orzekli, iż są porażone tym zjawiskiem. W pełni zgadza się to z ogólną, bardzo negatywną opinią o wzorach organizacyjnych pracy tych instytucji. Inaczej jeszcze mówiąc, w świetle wypowiedzi dorosłej reprezentacji obywateli naszego kraju instytucje te kwalifikują się do natychmiastowych, bardzo zdecydowanych działań uzdrawiających, jako że zadaniem obu jest zaspokajanie najbardziej podstawowych ludzkich potrzeb - zdrowia i mieszkania. To tu zaczyna się i kończy nasza najbardziej polska polityka. Dwie następne instytucje na liście najbardziej zarażonych łapownictwem to znów organizacje o podstawowym znaczeniu dla normalnego życia społecznego - placówki handlowe i urzędy państwowe (występowanie tego zjawiska potwierdzono w proporcji 2:1).

ANEKS

Tabela 1. Oceny pracy urzędów i instytucji według cech położenia społecznego i poglądów respondentów w 1988 r. - wyrażone proporcją liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do negatywnych i zdecydowanie negatywnych

Cechy i poglądy respondentów	Urzędy państwowe	ADM	PZU	ZUS	Banki	Urzędy pocztowe
1	2	3	4	5	6	7
<u>Płeć</u>						
Mężczyźni	1,00	0,30	1,04	1,50	2,70	1,50
Kobiety	1,33	0,37	1,27	1,78	3,17	1,78
<u>Wiek</u>						
Do 20	1,30	0,41	1,60	1,50	4,00	2,70
21-30	0,25	0,25	1,22	1,27	2,23	1,94
31-40	0,80	0,33	1,00	1,56	3,17	1,33
41-50	0,97	0,19	1,17	1,86	2,33	1,50
Powyżej 50 lat	1,50	0,44	1,17	1,73	3,35	2,13
<u>Miejsce zamieszkania</u>						
Wieś	1,50	0,52	0,89	1,56	3,17	3,17
<u>Miasto:</u>						
do 50	1,04	0,25	1,33	1,63	3,76	1,94
51-200	1,17	0,32	1,63	1,78	3,35	2,33
powyżej 200 tys.mieszkańców	0,79	0,28	1,20	1,56	2,13	0,90
<u>Wykształcenie</u>						
Podstawowe	1,70	0,49	1,17	1,90	4,26	2,45
Zasadnicze zawodowe	1,04	0,33	1,04	1,43	2,70	2,45
Średnie ogólne	1,00	0,25	1,33	1,50	3,17	1,38
Wyższe	0,59	0,13	1,17	1,70	1,63	0,82
<u>Przynależność do grupy zawodowej</u>						
Kadra kierownicza, inteligencja	0,96	0,18	1,17	1,94	1,86	1,17
Technicy, ekonomiści	0,85	0,27	1,33	1,50	2,70	1,17
Pracownicy biurowi, sprzedawcy	1,17	0,41	1,00	1,33	3,17	1,78
Robotnicy	1,17	0,39	1,50	2,13	3,55	1,70
Rolnicy indywidualni	1,50	0,41	0,82	1,70	2,70	3,35
Właściciele prywatnych zakładów produkcyjnych	0,67	0,06	0,43	0,39	1,78	1,22
Gospodynie domowe	1,22	0,30	1,00	1,86	2,33	1,27
<u>Miejsce pracy</u>						
Pracujący w:						
- zakładzie państwowym lub spółdzielczym	1,08	0,33	1,27	1,70	3,00	2,13
- zakładzie prywatnym	0,58	0,16	1,08	1,88	2,33	3,00
- indywidualnym gospodarstwie rolnym	1,50	0,43	0,85	1,88	2,57	3,76
Niepracujący	1,20	0,33	1,08	1,56	3,17	1,70
<u>Przynależność związkowa przed 13 grudnia 1981 r.</u>						
Należący do:						
- "Solidarności"	0,85	0,27	1,00	1,63	2,45	1,13
- innych związków	1,33	0,39	1,22	2,33	3,17	1,56
Nie należący	1,22	0,33	1,17	1,50	3,00	1,94

1	2	3	4	5	6	7
<u>Dochód na osobę w rodzinie</u>						
Do 15	1,17	0,43	1,13	1,56	3,55	2,45
15-20	1,27	0,33	1,08	1,63	3,17	1,94
20-30	1,17	0,32	1,38	1,63	3,00	1,44
Powyżej 30 tys. zł	0,85	0,25	0,96	1,63	2,03	0,96
<u>Zamożność</u>						
Niska	1,63	0,43	1,22	1,70	3,76	2,33
Średnia	1,22	0,32	1,38	2,45	3,76	1,70
Wysoka	0,79	0,30	1,25	1,44	2,03	1,22
Bardzo wysoka	0,92	0,25	0,92	1,50	2,57	1,50
<u>Czy należy zalegalizować "Solidarność"?</u>						
Tak	1,04	0,30	1,04	1,63	2,70	1,50
Trudno powiedzieć	1,50	0,43	1,27	1,78	3,17	1,94
Nie	1,17	0,33	1,27	1,50	3,00	1,78
<u>Czy sytuacja polityczna w Polsce ulegnie poprawie?</u>						
Tak	1,56	0,47	1,63	2,33	3,55	1,86
Trudno powiedzieć	1,13	0,33	1,13	1,56	2,85	1,70
Nie	0,64	0,16	0,64	1,08	2,32	1,17
<u>Czy sytuacja gospodarcza w Polsce ulegnie poprawie?</u>						
Tak	3,55	0,59	2,13	2,85	4,88	2,23
Trudno powiedzieć	1,22	0,39	1,17	1,56	2,85	1,78
Nie	0,72	0,18	0,82	1,33	2,45	1,27

Tabela 2. Odpowiedzi na pytanie: "Czy znana jest Panu(i) działalność partyjno-rządowej Komisji ds. Przeglądu Struktur Organizacyjnych Gospodarki i Państwa?" według cech położenia społecznego respondentów

w procentach

Cechy respondentów	Odpowiedzi				
	tak, wiele słyszałem	tak, ale nie znam szczegó- łów	nie, wiem tylko, że coś jest	nic nie wiem	nie intere- suję się
<u>Płeć</u>					
Mężczyźni	2,4	15,1	13,2	43,7	25,8
Kobiety	1,7	12,3	11,9	42,0	32,1
<u>Wiek</u>					
Do 20	0,8	3,2	9,7	46,0	39,5
21-30	1,5	12,5	15,1	40,0	30,6
31-40	2,4	16,4	15,4	43,5	22,0
41-50	3,7	16,6	16,6	33,7	27,8
Powyżej 50 lat	2,4	7,4	11,7	43,7	34,6
<u>Miejsce zamieszkania</u>					
Wieś	1,3	9,1	11,1	49,9	28,1
Miasto:					
do 50	3,7	14,4	15,6	31,5	34,1
51-200	2,3	12,8	14,3	43,8	26,7
powyżej 200 tys. mieszkańców	2,6	11,9	16,3	36,0	32,6
<u>Wykształcenie</u>					
Podstawowe	0,0	5,1	9,5	48,9	35,9
Zasadnicze zawodowe	1,7	9,5	16,2	41,3	30,5
Średnie ogólne	2,8	18,8	16,9	36,0	25,5
Wyższe	10,6	24,1	12,8	33,3	19,1
<u>Miejsce pracy</u>					
Pracujący w:					
- zakładzie państwowym lub spółdzielczym	2,7	16,4	15,9	39,7	24,7
- zakładzie prywatnym	1,8	19,6	19,6	37,5	21,4
- indywidualnym gospodarstwie rolnym	0,6	6,6	9,0	50,0	33,1
Niepracujący	2,1	4,3	11,2	43,2	38,9
<u>Przynależność związkowa przed 13 grudnia 1981 r.</u>					
Należący do:					
- "Solidarności"	1,9	15,8	14,5	41,5	25,7
- innych związków	5,9	19,4	16,6	34,0	23,3
Nie należący	1,3	7,8	12,8	44,2	33,6
<u>Dochód na osobę w rodzinie</u>					
Do 15	0,3	12,5	10,0	48,8	28,0
15-20	2,8	9,0	13,8	43,6	30,3
20-30	2,4	11,3	14,3	39,2	32,3
Powyżej 30 tys. zł	3,8	16,6	17,4	34,0	27,7
<u>Zamożność</u>					
Niska	0,7	9,2	13,8	42,9	33,3
Średnia	2,2	11,9	13,7	45,1	26,5
Wysoka	3,0	12,0	14,3	40,5	29,9
Bardzo wysoka	3,8	15,1	15,1	38,4	26,8

Tabela 3. Oceny pracy państwowych placówek służby zdrowia według cech położenia społecznego i poglądów respondentów w 1988 r. wyrażone proporcją liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do negatywnych i zdecydowanie negatywnych

Cechy i poglądy respondentów	Ocena pracy		
	przychodni ogólnych	przychodni specjali- stycznych	szpitali
<u>Płeć</u>			
Mężczyźni	0,88	0,69	0,41
Kobiety	1,00	0,67	0,39
<u>Wiek</u>			
Do 20	1,50	1,04	0,61
21-30	0,88	0,67	0,33
31-40	0,79	0,52	0,25
41-50	1,17	0,85	0,56
Powyżej 50 lat	0,96	0,69	0,47
<u>Miejsce zamieszkania</u>			
Wieś	1,17	0,75	0,47
Miasto:			
do 50	0,75	0,64	0,28
51-200	1,27	0,67	0,39
powyżej 200 tys. mieszkańców	0,64	0,64	0,37
<u>Wykształcenie</u>			
Podstawowe	1,04	0,75	0,54
Zasadnicze zawodowe	0,92	0,72	0,41
Średnie ogólne	0,96	0,64	0,27
Wyższe	1,00	0,49	0,25
<u>Przynależność do grupy zawodowej</u>			
Kadra kierownicza, inteligencja	0,75	0,61	0,22
Technicy, ekonomiści	0,88	0,49	0,32
Pracownicy biurowi, sprzedawcy	1,00	0,92	0,39
Robotnicy	1,00	0,72	0,43
Rolnicy indywidualni	1,17	0,82	0,54
Właściciele prywatnych zakładów	0,79	0,69	0,47
Gospodynie domowe	1,00	0,72	0,37
<u>Miejsce pracy</u>			
Pracujący w:			
- zakładzie państwowym lub spółdzielczym	0,96	0,69	0,37
- zakładzie prywatnym	0,82	0,43	0,32
- indywidualnym gospodarstwie rolnym	1,17	0,82	0,54
Niepracujący	0,88	0,67	0,39
<u>Przynależność związkowa przed 13 grudnia 1981 r.</u>			
Należący do:			
- "Solidarności"	0,75	0,56	0,32
- innych związków	0,92	0,64	0,43
Nie należący	1,04	0,75	0,43
<u>Dochód na osobę w rodzinie</u>			
Do 15	1,08	0,92	0,54
16-20	0,96	0,59	0,33
21-30	0,92	0,61	0,35
Powyżej 30 tys. zł	0,82	0,67	0,43
<u>Zamożność</u>			
Niska	0,96	0,69	0,39
Średnia	1,04	0,75	0,43
Wysoka	0,92	0,61	0,43
Bardzo wysoka	0,85	0,61	0,33
<u>Czy należy zalegalizować "Solidarność"?</u>			
Tak	0,85	0,64	0,35
Trudno powiedzieć	1,22	0,88	0,59
Nie	0,96	0,64	0,35
<u>Czy sytuacja polityczna w Polsce ulegnie poprawie?</u>			
Tak	1,50	1,04	0,59
Trudno powiedzieć	0,96	0,67	0,39
Nie	0,41	0,35	0,15
<u>Czy sytuacja gospodarcza w Polsce ulegnie poprawie?</u>			
Tak	1,50	1,33	0,69
Trudno powiedzieć	1,08	0,72	0,43
Nie	0,59	0,43	0,22

Tabela 4. Oceny pracy placówek usługowych według ich położenia społecznego i poglądów respondentów w 1988 r. - wyrażone proporcją ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do negatywnych i zdecydowanie negatywnych

Cechy i poglądy respondentów	Ocena pracy zakładów świadczących usługi			
	fryzjerskie i kosmetyczne	pralnicze i prasowalnicze	krawieckie i szewskie	naprawy sprzętu gospodarstwa domowego i radio-wo-telewizyjnego
<u>Płeć</u>				
Mężczyźni	6,14	2,45	1,38	0,41
Kobiety	4,56	2,33	1,38	0,49
<u>Wiek</u>				
Do 20	8,09	6,14	3,17	0,69
21-30	4,88	2,33	1,50	0,41
31-40	4,88	2,13	1,50	0,37
41-50	4,00	2,13	1,00	0,49
Powyżej 50 lat	5,67	2,45	1,50	0,47
<u>Miejsce zamieszkania</u>				
Wieś	4,88	3,00	1,56	0,45
Miasto:				
do 50	3,17	2,03	1,00	0,39
51-200	6,69	2,45	1,38	0,52
powyżej 200 tys. mieszkańców	4,56	2,03	1,38	0,47
<u>Wykształcenie</u>				
Podstawowe	6,14	2,85	1,50	0,43
Zasadnicze zawodowe	5,67	2,70	1,44	0,45
Średnie ogólne	5,67	2,33	1,50	0,61
Wyższe	2,70	1,50	0,72	0,19
<u>Przynależność do grupy zawodowej</u>				
Kadra kierownicza, inteligencja	3,76	1,94	0,82	0,14
Technicy, ekonomiści	4,26	1,50	0,92	0,47
Pracownicy biurów, sprzedawcy	6,69	4,56	1,38	0,64
Robotnicy	7,33	2,57	1,63	0,69
Rolnicy indywidualni	6,14	2,85	2,45	0,41
Właściciele prywatnych zakładów	4,00	3,35	2,03	0,33
Gospodynie domowe	3,76	2,57	1,44	0,49
<u>Miejsce pracy</u>				
Pracujący w:				
- zakładzie państwowym lub spółdzielczym	5,67	2,33	1,22	0,45
- zakładzie prywatnym	9,00	3,55	2,13	0,41
- indywidualnym gospodarstwie rolnym	6,69	2,85	2,33	0,45
Niepracujący	4,26	2,33	1,33	0,47
<u>Przynależność związkowa przed 13 grudnia 1981 r.</u>				
Należący do:				
- "Solidarności"	5,67	2,23	1,04	0,37
- innych związków	4,00	1,94	0,96	0,41
Nie należący	5,67	2,70	1,70	0,47
<u>Dochód na osobę w rodzinie</u>				
Do 15	6,14	3,00	1,50	0,52
16-20	6,14	2,45	1,33	0,33
21-30	4,88	2,29	1,22	0,49
Powyżej 30 tys. zł	4,00	2,13	1,44	0,49
<u>Zamożność</u>				
Niska	5,25	2,70	1,44	0,37
Średnia	5,67	2,13	1,27	0,45
Wysoka	4,88	2,45	1,17	0,47
Bardzo wysoka	4,88	2,03	1,38	0,49
<u>Czy należy zalegalizować "Solidarność"?</u>				
Tak	5,67	2,70	1,33	0,43
Trudno powiedzieć	4,56	2,33	1,56	0,49
Nie	4,88	2,13	1,33	0,47
<u>Czy sytuacja polityczna w Polsce ulegnie poprawie?</u>				
Tak	6,69	3,00	2,23	0,47
Trudno powiedzieć	5,25	2,70	1,44	0,47
Nie	3,17	1,33	0,88	0,35
<u>Czy sytuacja gospodarcza w Polsce ulegnie poprawie?</u>				
Tak	6,14	2,85	1,63	0,35
Trudno powiedzieć	5,67	3,00	1,56	0,49
Nie	4,26	1,70	1,04	0,33

Tabela 5. Oceny pracy placówek handlowych według cech położenia społecznego i poglądów respondentów w 1988 r. - wyrażone proporcją liczby ocen zdecydowanie pozytywnych i pozytywnych do negatywnych i zdecydowanie negatywnych

Cechy i poglądy respondentów	Ocena pracy sklepów			
	przemysłowych	warzywniczych	spożywczych	mięsnych
<u>Płeć</u>				
Mężczyzna	0,30	3,35	0,47	0,14
Kobieta	0,30	3,00	0,45	0,12
<u>Wiek</u>				
Do 20	0,27	2,85	0,52	0,15
21-30	0,32	4,00	0,41	0,14
31-40	0,28	3,17	0,43	0,08
41-50	0,27	2,45	0,45	0,09
Powyżej 50 lat	0,32	3,17	0,54	0,19
<u>Miejsce zamieszkania</u>				
Wieś	0,27	3,35	0,45	0,14
Miasto:				
do 50	0,25	3,55	0,45	0,10
51-200	0,39	2,85	0,54	0,14
powyżej 200 tys.mieszkańców	0,33	3,17	0,43	0,16
<u>Wykształcenie</u>				
Podstawowe	0,35	3,17	0,54	0,19
Zasadnicze zawodowe	0,30	3,17	0,52	0,11
Średnie ogólne	0,25	3,35	0,35	0,09
Wyższe	0,28	4,00	0,33	0,10
<u>Przynależność do grupy zawodowej</u>				
Kadra kierownicza, inteligencja	0,27	3,00	0,37	0,05
Technicy, ekonomiści	0,22	3,55	0,37	0,11
Pracownicy biurowi, sprzedawcy	0,32	3,00	0,45	0,09
Robotnicy	0,37	3,76	0,56	0,15
Rolnicy indywidualni	0,22	3,17	0,43	0,16
Właściciele prywatnych zakładów produkcyjnych	0,28	4,00	0,35	0,04
Gospodynie domowe	0,25	2,70	0,45	0,05
<u>Miejsce pracy</u>				
Pracujący w:				
- zakładzie państwowym lub spółdzielczym	0,30	3,35	0,47	0,12
- zakładzie prywatnym	0,28	6,14	0,47	0,05
- indywidualnym gospodarstwie rolnym	0,22	3,00	0,43	0,15
Niepracujący	0,33	3,00	0,47	0,15
<u>Przynależność związkowa przed 13 grudnia 1981 r.</u>				
Należący do:				
- "Solidarności"	0,27	3,17	0,45	0,08
- innych związków	0,33	1,56	0,52	0,12
Nie należący	0,30	3,00	0,47	0,15
<u>Dochód na osobę w rodzinie</u>				
Do 15	0,30	2,57	0,45	0,16
15-20	0,25	3,17	0,45	0,10
20-30	0,30	3,55	0,47	0,14
Powyżej 30 tys. zł	0,33	3,76	0,45	0,11
<u>Zamożność</u>				
Niska	0,32	3,17	0,49	0,15
Średnia	0,23	3,00	0,41	0,11
Wysoka	0,33	3,17	0,52	0,12
Bardzo wysoka	0,28	3,55	0,41	0,11
<u>Czy należy zalegalizować "Solidarność"?</u>				
Tak	0,30	3,55	0,43	0,11
Trudno powiedzieć	0,32	2,57	0,54	0,16
Nie	0,30	3,17	0,49	0,15
<u>Czy sytuacja polityczna w Polsce ulegnie poprawie?</u>				
Tak	0,47	4,56	0,64	0,18
Trudno powiedzieć	0,28	3,00	0,45	0,12
Nie	0,18	2,13	0,32	0,05
<u>Czy sytuacja gospodarcza w Polsce ulegnie poprawie?</u>				
Tak	0,47	5,67	0,72	0,27
Trudno powiedzieć	0,35	3,00	0,49	0,12
Nie	0,16	2,70	0,32	0,06